

**SMLOUVA O PODPOŘE SOFTWARE**

mezi

**Trema (Europe) AB**, (reg. č. 556500-8553), společnost zapsaná podle právního řádu Švédského království, se sídlem Sveavägen 25, P.O. Box 3034, 10362 Stockholm, Švédsko ("poskytovatel"),

a

**Agentúra pre riadenie dlhu a likvidity**, (IČO 30 792 053), rozpočtová organizácia, se sídlem Radlinského 32, 813 19 Bratislava, Slovenská republika ("zákazník").

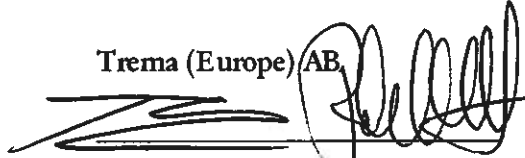

Na základě toho, že

poskytovatel a společnosti ve skupině s poskytovatelem vytvořili a vlastní práva k softwaru pro správu financí a dalším majetkovým informacím (Software);

zákazník získal licenci na užívání určitých modulů Software v rámci cese Licenční smlouvy uzavřené mezi Ministerstvem Financí Slovenské republiky a Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.;

smluvní strany uzavírají smlouvu slu by aktualizace a podpory, které bude poskytovatel zákazníkovi poskytovat v souvislosti se všemi moduly Software zakoupeným zákazníkem,

byla tato smlouva podepsána řádně zmocněnými zástupci smluvních stran ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

	<b>Trema (Europe) AB</b>	<b>Agentúra pre riadenie dlhu a likvidity</b>
Podpis:		
Jméno:	<u>Bo Thoma Bergqvist</u>	<u>Daniel Bytčánek</u>
Titul:	<u>CMO</u>	<u>Ředitel</u>
Datum:	<u>01. 07. 2005</u>	<u>01. 07. 2005</u>

Seznam příloh:

- Příloha 1: Popis podpůrných služeb k smlouvě o podpoře softwaru
- Příloha 2: Cena podpůrných služeb k smlouvě o podpoře softwaru
- Příloha 3: Podporovaný Software k smlouvě o podpoře softwaru

**Agentúra pre riadenie  
dlhu a likvidity**  
Radlinského ulica 32  
813 19 Bratislava 1  
IČO: 30 792 053 ①

**1. Definice**

Pojmy použité v této smlouvě mají následující význam:

**Bankovní pracovní den** je den, v němž obchodní banky v zemi, kde se nachází prostory zákazníka, běžně vykonávají svoji činnost;

**Úřední hodiny** jsou desetihodinový úsek v rozmezí od 8:00 do 18:00 hodin středoevropského času (CET) v průběhu bankovního pracovního dne.;

**Opravná aktualizace** je jakákoli oprava, náprava, dočasné řešení nebo taková opravná změna podporovaného softwaru nebo jakékoli jeho části, kterou bude poskytovatel průběžně poskytovat v souladu s publikační strategií popsanou v příloze 1, která zpravidla neobsahuje žádné podstatné nové funkce;

**Zákazník** má význam uvedený v záhlaví této smlouvy;

**Prostory zákazníka** jsou obchodní prostory, kde má být podporovaný software instalován v souladu s Licenční smlouvou, nebo jakékoli jiné prostory na území Evropské unie, do nichž může

být podporovaný software později přemístěn po písemném oznámení poskytovateli;

**Dokumentace** je uivatelská dokumentace k podporovanému softwaru, jak je blíže specifikováno v Licenční smlouvě;

**Rozšíření** je každá důležitá a podstatná nová funkce podporovaného softwaru, na ni poskytovatel vynaložil značnou část investic do výzkumu a vývoje a která bude zákazníkovi poskytnuta za zvláštní poplatek, neznamená však aktualizaci;

**Externí systém** je každý počítačový systém, ke kterému je podporovaný software připojen, např. finanční informační systémy, platební systémy a účetní systémy, jak je uvedeno v příloze 1;

**Konfigurace hardwaru** je prostředí finančního systému zákazníka (tvořený mj. servery a pracovišti, na nich je podporovaný software provozován, sítěmi a softwary třetích stran), jak je popsáno v příloze 1;

**Licenční smlouva** je Licenční smlouva o užívání softwaru uzavřená mezi poskytovatelem a zákazníkem a zákaznickova cese Licenční smlouvy uzavřené mezi Ministerstvem Financi Slovenské republiky a Hewlett-Packard Slovakia s.r.o. ohledně poskytnutí licence a implementace mj. podporovaného softwaru;

**Drobná aktualizace** je malá aktualizace, revize nebo jiná změna podporovaného softwaru nebo kterékoli jeho části, poskytovaná průběžně poskytovatelem v souladu s jeho publikační strategií popsanou v příloze 1, která může obsahovat nové nebo pozměněné funkce;

**Běžné podpůrné služby** jsou aktualizace a podpora popsané v článcích 3 a 4;

**Běžná aktualizace** je nová verze, vydání, drobná aktualizace, revize nebo jiná změna podporovaného softwaru nebo jeho části, poskytovaná průběžně poskytovatelem v souladu s jeho publikační strategií popsanou v příloze 1, která může obsahovat nové nebo pozměněné funkce;

**Konfigurace produktu** je každá úprava, adaptace, přizpůsobení nebo změna standardního Software jak je definován v Dokumentaci potřebná k uvedení zákaznickovy kopie Software do provozu po počáteční instalaci, zejména k nastavení zákaznickovy struktury portfolia, toku transakcí a uživatelských profilů, jak je dále specifikováno v Popisu instalace zákazníka (příloha 1);

**Standardní rozhraní** jsou veškerá standardní rozhraní mezi podporovaným softwarem a externím systémem, jak je stanoveno v příloze 3;

**Zvláštní rozhraní** jsou veškerá jiná než standardní rozhraní mezi podporovaným softwarem a externím systémem;

**Poskytovatel** má význam uvedený v záhlaví této smlouvy;

**Kontaktní osoba pro podporu** má význam stanovený v příloze 1;

**Podporovaný software** je produkt (jak je definováno v příloze 3 a v Dokumentaci Konfigurace Produktu) a veškeré instalované aktualizace a rozšíření produktu (není-li stanoveno jinak);

**Rejstřík podpůrných služeb** má význam stanovený v příloze 1;

**Cizí poskytovatel licence** je jakákoli společnost (s výjimkou poskytovatele), která poskytne zákazníkovi cizí software; a

**Cizí software** jsou takové počítačové programy, které jsou potřebné v kombinaci s podporovaným softwarem pro jeho účelný provoz; a

**Aktualizace** jsou opravné, drobné a běžné aktualizace.

## 2. Předmět smlouvy

Touto smlouvou sjednávají smluvní strany podmínky, za nich bude poskytovatel poskytovat aktualizace a podpůrné služby v souvislosti s podporovaným softwarem, a s tím spojená práva a povinnosti.

Pro jednoznačnost se připomíná, že provedení podle zvláštních potřeb zákazníka a zvláštní rozhraní nejsou podporována jako součást služeb stanovených v této smlouvě.

## 3. Aktualizace

Za poplatek za podporu na základě této smlouvy poskytne poskytovatel zákazníkovi běžné, opravné a drobné aktualizace a běžné podpůrné služby pro účelnější a spolehlivější fungování nebo v některých případech nové funkce, technologii a vylepšenou architekturu podporovaného softwaru. Poskytovatel bude zákazníkovi rovněž poskytovat opravné aktualizace k nápravě veškerých zjištěných závad podporovaného softwaru nebo jeho části. Poskytovatel zpřístupní zákazníkovi běžné, drobné a opravné aktualizace v průběhu implementace nebo užívání podporovaného softwaru v provozu poté, co budou takovéto aktualizace vydány.

Běžné, drobné a opravné aktualizace jsou zveřejňovány společně s doprovodnými informacemi a dokumentací na webových stránkách společnosti Trema, kde si je může zákazník stáhnout. Další podrobnosti o službách aktualizace jsou uvedeny v příloze 1.

## 4. Podpora

### 4.1 Rozsah podpory

Za poplatek za podporu na základě této smlouvy bude poskytovatel zákazníkovi poskytovat podpůrné služby. Poskytovatel má právo zavázat autorizované partnery na výkon svých závazků zde uvedených po předcházejícím souhlasu zákazníka. V případě že autorizovaný partner bude poskytovat služby podpory, zákazník bude směřovat požadavky podpory na autorizovaného partnera který bude spolupracovat společně s poskytovatelem na zajištění nezbytných podpůrných opatření. Poskytovatel přebírá veškerou zodpovědnost za práci vykonanou autorizovaným partnerem.

Poskytovatel ponese odpovědnost za řešení problémů a odstranění případných chyb a závad v podporovaném softwaru, které tyto problémy způsobují, a to v rozsahu potřebném k údržbě podporovaného softwaru v provozním stavu po dobu jeho užívání zákazníkem.

Podpůrná opatření prováděná na základě této smlouvy budou spočívat v zaznamenávání a předávání požadavků na podporu, analýze informací obsažených v požadavcích na podporu, případném přístupu do počítačového systému zákazníka za účelem kontroly zákaznickovy kopie podporovaného softwaru a dat zde uložených, zjištění a určení důvodu požadavku podpory a nutných opravných opatřeních nebo dočasných řešeních, přičemž tato opatření budou prováděna buď dálkovým přístupem nebo přístupem na místě. Veškerá podpůrná opatření budou prováděna v souladu s běžnými programovacími a pracovními metodami poskytovatele specifikovanými v příloze 1.

Podpůrné služby budou během implementace podporovaného softwaru poskytovány konzultantům poskytovatele a při užívání v provozu, případně jakmile bude tato osoba řádně zaškolená a získá dostatečné zkušenosti s podporovaným systémem, kontaktní osobě zákazníka pro podporu. Další podrobnosti o podpůrných službách jsou specifikovány v příloze 1.

#### 4.2 Vyloučení podpory

Poskytovatel nenese odpovědnost v případě, že bude zjištěno, že uvedení podporovaného softwaru mimo provoz bylo způsobeno faktory mimo kontrolu poskytovatele; zejména:

(i) jakýmkoli problémy způsobenými opravami, změnami, reinstalací nebo přemístěním podporovaného softwaru, pokud nebudou tato opatření schválena poskytovatelem,

(ii) jakýmkoli problémy ve fungování a užívání externích systémů nebo konfigurace hardwaru (zejména závadami vzniklými změnami v konfiguraci hardwaru bez předchozího souhlasu poskytovatele a problémy týkajícími se síťových nebo jiných systémových prostředí, které nebyly způsobeny poskytovatelem);

(iii) provozem nebo užíváním podporovaného softwaru způsobem, který nebude kompatibilní s poslední verzí dokumentace,

(iv) podporou týkající se softwaru nebo hardwaru třetí strany, která nebude poskytnuta poskytovatelem, a

(v) jakoukoli závadou podporovaného softwaru způsobenou konfigurací nebo jinou změnou nebo úpravou podporovaného softwaru, které nebudou provedeny poskytovatelem, pokud nebudou provedeny s předchozím písemným souhlasem poskytovatele nebo pod zvláštním vedením ze strany poskytovatele.

Pakli e si zákazník vyáda podporu poskytovatele kdy podporovaný software nebude provozuschopný z důvodů mimo kontrolu poskytovatele, příp. bude-li si zákazník přát přemístění nebo reinstalaci podporovaného softwaru, uhradí zákazník poskytovateli podle platné Objednávky Služby.

Pokud se zákazník rozhodne nevyužít běžnou aktualizaci, je povinný poskytovatel upozornit zákazníka, e během šesti (6) měsíců od data oznámení budou podpůrné služby sjednané touto smlouvou dostupné pouze pro nejnovější verzi podporovaného softwaru. Stávající poplatky za podporu budou splatné do doby, ne zákazník přijme nejnovější verzi podporovaného softwaru. Zákazník si je vědom toho, že pokud se rozhodne nepřijmout nejnovější verzi aktualizace podporovaného softwaru během této šestiměsíční lhůty, nebudou náklady na navrácení podporovaného softwaru do provozního stavu kryty poplatkem za běžné podpůrné služby.

## 5. Usnadnění podpory a podávání zpráv

5.1 Kontaktní osoba pro podporu bude průběžně spolupracovat s pracovníky poskytovatele, pověřenými poskytováním podpory na základě této smlouvy a v souladu s přílohou 1 a poskytovat jim součinnost.

5.2 Zákazník bude provozovat podporovaný software pouze v kombinaci s verzemi cizích softwarů určenými v informacích k příslušné verzi a/nebo návodu k instalaci.

5.3 Zákazník bude provozovat a používat podporovaný software v souladu s dokumentací poskytnutou poskytovatelem a provozovat a používat konfiguraci hardwaru v souladu s dokumentací k obsluze poskytnutou příslušným poskytovatelem hardwaru.

5.4 Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele konfigurovat, pozměňovat nebo jinak upravovat podporovaný software způsobem, který nebude kompatibilní s poslední verzí dokumentace.

5.5 Zákazník je oprávněn měnit konfiguraci hardwaru, na němž je podporovaný software provozován, pouze po konzultaci s poskytovatelem, aby prověřil důvody a následky

takovéto změny. Veškeré úpravy konfigurace hardwaru budou prováděny na náklady zákazníka. Zákazník na vlastní náklady zajistí odpovídající podporu konfigurace hardwaru na základě specifikací poskytovatele hardwaru.

5.6 Zákazník na vlastní náklady opatří hardware a cizí software nezbytné jako předpoklad pro jakoukoli aktualizaci poskytovanou poskytovatelem. Zákazník se v rozsahu, v jakém má poskytovatel instalovat aktualizace, postará o včasné zajištění veškerého vybavení a počítačových programů nezbytných pro účelné fungování aktualizací na základě specifikací v informacích k příslušné verzi aktualizace.

5.7 Aby mohl poskytovatel plnit své závazky z této smlouvy, je zákazník povinen (i) umožnit poskytovateli přístup k podporovanému softwaru a konfiguraci hardwaru, včetně dálkového přístupu, a v případě podpory na místě v souladu s touto smlouvou (ii) umožnit pracovníkům poskytovatele přístup do prostorů zákazníka a zajistit jim kancelář a pracovní prostor, který budou za tímto účelem využívat, jakož i pracovní nástroje, např. hardware, telefon, tiskárnu, kopírku, připojení na internet atd., a to v rozsahu nezbytném ke splnění povinností poskytovatele.

5.8 Zákazník zkontroluje a ověří kvalitu a funkčnost veškerých aktualizací poskytnutých poskytovatelem na základě této smlouvy dříve, než tyto verze uvede do provozu.

5.9 Bez ohledu na ji uvedené, anebo cokoliv jiného v rozporu s touto smlouvou, poskytovatel bere na vědomí že zákazník při podpisu této smlouvy nemůže poskytnout přístup k podporovanému softwaru a konfiguraci hardwaru. Zákazník nicméně souhlasí že bude později zkoumat možnost nastavení dálkového přístupu (třeba v zabezpečeném testovacím prostředí které bude obsahovat kopii prdoukčního porstředí).

Zákazník kdykoliv a ihned na po á dání poskytnete poskytovateli (anebo umo ni autorizovanému partneru společnosti Trema poskytnout) veškerou informaci kterou poskytovatel potřebuje za účelem plnění závazků plynoucích z této smlouvy. Taková informace zahrnuje mimo jiné reprodukci chyb anebo přípravu testu chyby.

Zákazník během 3 (tří) dní na po á dání poskytnete poskytovateli zakódovanou kopii databáze na server ftp který bude přístupný v dané situaci z počítačů poskytovatele a společnosti autorizovaného partnera.

Alternativně a na požádání, zákazník poskytnete médium CD ROM anebo datové DVD se zakódovanou kopií databáze a tuto zašle kurýrní slubou dle situace buď poskytovateli anebo autorizovanému partnerovi.

Pakli e budou zákazníkem po a dovány slub y na místě, tyto budou poskytnuty pakliže budou

k dispozici lidské zdroje poskytovatele. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím e kdy poskytovateli nebude poskytnuta potřebná informace, poskytovatel nebude moci splnit své závazky uvedené v této smlouvě.

## 6. Poskytnutí licence a práv k aktualizacím

Poskytovatel poskytuje zákazníkovi nevýlučnou a nepřenositelnou licenci k užívání veškerých řádně dodaných a instalovaných aktualizací za stejných podmínek, které platí pro poskytnutí podporovaného softwaru. Po řádné instalaci budou aktualizace považovány za část podporovaného softwaru a budou se na ně odpovídajícím způsobem vztahovat služby aktualizací a podpory podle této smlouvy.

## 7 Cizí software

Pokud to bude zapotřebí k získání licencí k užívání cizího softwaru, uzavře zákazník zvláštní licenční smlouvy s cizími poskytovateli licence, a to buď přímo nebo prostřednictvím poskytovatele.

## 8. Úhrada poplatků a nákladů

Za aktualizace a podporu poskytované na základě této smlouvy nálež í poskytovateli následující úhrady:

a) za aktualizace a běžné podpůrné služby prováděné poskytovatelem roční poplatek za podporu ve výši stanovené v příloze 2;

b) jakékoli další zákazníkem vyžádané služby prováděné poskytovatelem nad rámec této smlouvy, které nejsou zahrnuty do běžných podpůrných služeb a které budou fakturovány na základě aktuálně platných hodinových sazeb. Tyto sluby si je zákazník povinen vyžádat na základě Objednávky Služeb.

Zákazník odpovídá za to, že veškeré platby ve prospěch poskytovatele na základě této smlouvy budou zaplacen y v plné fakturované sumě bez jakýchkoli slev, DPH, srážkových a jiných daní, odvodů, cla a jiných poplatků jakéhokoli druhu, včetně veškerých úroků, penále nebo přírážek které byly ulo eny zákonodarcem Slovenské republiky (dále pouze "daně").

Veškeré platby, které bude zákazník povinen uhradit poskytovateli na základě této smlouvy, budou provedeny bez započtení vzájemných pohledávek a nároků a bez odpočtů nebo srážek jakýchkoli současných nebo budoucích daní. Při podpisu smlouvy obě smluvní strany berou na vědomí že neexistují žádné daně uložené zákonodarcem Slovenské republiky ohledně daní zde uvedených. V případě že zákonodarca Slovenské republiky uloží takové daně do budoucna, smluvní strany doplní přílohu 2 aby se zohlednila skutečnost že zákazník má povinnost platit takové daně. Doplnění přílohy 2 je provedeno pouze za účelem přípravy

rozpočtu; nemělo by to zákazníkovi umořit odeděst daně z plateb zde uvedených.

Zákazník uhradí fakturované částky do třiceti (30) dní od obdržení faktury vystavené poskytovatelem, obsahující veškeré potřebné a správné údaje, nejdříve však v 1. den začatého čtvrtletí, kterého se platba týká.

~~Roční poplatek za podporu stanovený výše v bodě a) může být poskytovatelem upraven. Úpravu je poskytovatel povinný písemně oznámit zákazníkovi nejpozději 97 dní před ukončením smluvního období. V případě že zákazník bude akceptovat změnu poplatku, příloha 2 se dle toho upraví a bude podepsána oběma smluvními stranami. V případě že zákazník nebude akceptovat změnu poplatku, kterákoliv smluvní strana může ukončit tuto smlouvu podle odstavce 11.1 této Smlouvy. Nová výška poplatku se uplatní v následujícím smluvním období.~~

## 9. Vyšší moc

Smluvní strany neodpovídají za opožděné plnění nebo neplnění jakýchkoli svých povinností vyplývajících z této smlouvy, pokud je zpoždění nebo neplnění způsobeno událostmi nebo okolnostmi, jejichž ovlivnění nebylo možné od této strany rozumně očekávat. Takovéto zpoždění nebo neplnění nepředstavuje porušení této smlouvy a lhůta plnění se prodlouží o dobu trvání zpoždění způsobeného vyšší mocí.

## 10. Omezení odpovědnosti

Poskytovatel není odpovědný za prodloužení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc).

Smluvní strany konstatují s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením této smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se výši ročního poplatku uvedeného ve čl. 8 této smlouvy.

Pokud nebude v souvislosti s dodáním rozšíření zvlášť sjednáno něco jiného, budou veškeré služby prováděné a produkty dodávané na základě této smlouvy poskytovány "tak, jak jsou" a nebude pro ně platit žádná výslovně uvedená nebo mlčky předpokládaná záruka nebo garance.

S výjimkou případů úmyslného nesprávného zacházení nebo hrubé nedbalosti nebo případu náhrady škody na zdraví nebo škody způsobené usmrcením nebo škody způsobené porušením povinnosti mlčenlivosti není žádná smluvní strana oprávněna požadovat od druhé smluvní strany

náhradu škody přesahující roční výši poplatku za podporu.

S výjimkou případů úmyslného nesprávného zacházení nebo hrubé nedbalosti není žádná strana oprávněna požadovat od druhé strany náhradu nepřímé, vedlejší, zvláštní nebo následné škody, zejména uplatňovat újmu na službách dodávaných zákazníkem, ušlý zisk, ztrátu dat, způsobené dodáním, konfigurací, užíváním nebo výkonem podporovaného softwaru nebo službami poskytovanými na základě této smlouvy.

Smluvní strany mohou podávat jakékoli aloby v souvislosti s touto smlouvou pouze ve lhůtě dvou (2) let od okamžiku, kdy se dotčená strana dozví o příčině žaloby, a v případě neplacení ve lhůtě tří (3) let od data vystavení příslušné faktury.

## 11. Doba trvání a ukončení

### 11.1 Doba trvání

Tato smlouva, včetně příloh, nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami. Tato smlouva se uzavírá na dobu 12 měsíců s možností prodloužení o další dohodnuté období, spravidla 12 měsíců, pokud nebude ukončena dle odstavce 11 této Smlouvy.

Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu kdykoli vypovědět. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď písemně doručena protistraně.

V případě, že tato smlouva bude ukončena poskytovatelem, bude zákazníkovi zúčtována záloha poplatku za podporu

Během výpovědní lhůty trvají všechna práva a povinnosti z této smlouvy.

### 11.2 Ukončení z daného důvodu

Kterákoli ze stran je oprávněna ukončit tuto smlouvu, pokud druhá strana zásadně poruší některý ze závazků podle této smlouvy a toto porušení závazku neodstraní do třiceti (30) dní od obdržení upozornění druhé strany, příp. pokud se druhá strana dostane do platební neschopnosti, rozhodne o vyrovnání s věřiteli, bude pro její podnikání nebo majetek jmenován správce konkurzní podstaty nebo ohledně jejího majetku bude zahájeno řízení podle právních předpisů o konkurzu a vyrovnání.

Kterákoli strana je dále oprávněna k okamžitému ukončení této smlouvy, pokud druhá strana nesplní své závazky týkající se zachování mlčenlivosti. Poskytovatel je dále oprávněn k okamžitému ukončení této smlouvy, pokud bude ukončena Licenční smlouva nebo pokud zákazník bez předchozího písemného souhlasu

poskytovatele zmocní neoprávněnou třetí stranu k poskytování jakýchkoli podpůrných služeb v souvislosti s podporovaným softwarem, příp. pokud přejde kontrola zákazníka na třetí osobu, která se nachází v přímém konkurenčním vztahu k poskytovateli, a může dojít k prozrazení obchodních tajemství nebo jiných důvěrných informací.

## 12. Obecná ustanovení

12.1 Oznamování. Nemá-li v této smlouvě stanoveno jinak, vyjadřují jakákoli oznámení, která musí nebo smí být na základě této smlouvy podána, písemnou formou a musí být doručena osobně nebo zaslána doporučeným dopisem na adresu druhé smluvní strany, která je uvedena výše, nebo na adresu, kterou určí příslušná strana písemným oznámením druhé smluvní straně. Oznámení bude v případě osobního předání považováno za doručené datem osobního doručení, v případě doručení poštou datem doručení uvedeným na podepsané doručence.

12.2 Oddělitelnost. Neplatnost nebo neproveditelnost jakéhokoli ustanovení této smlouvy není dotčena proveditelností ostatních ustanovení této smlouvy. Tato smlouva bude vykládána ve všech ohledech tak, jako by bylo takovéto neplatné nebo neproveditelné ustanovení vynecháno.

12.3 Změny. Veškeré dodatky a změny obsahu nebo rozsahu této smlouvy vyjadřují ke své účinnosti písemnou formou a podpis řádně zmocněných zástupců poskytovatele a zákazníka.

12.4 Postoupení. Žádná strana nesmí postoupit své závazky vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany (který nesmí být bezdůvodně odmítnut, podmíněn nebo odložen); výjimku tvoří postoupení této smlouvy jako celku nebo jejích částí spřízněným osobám smluvních stran. Bez ohledu na výše uvedené odpovídá postupitel v případě postoupení bez předchozího písemného souhlasu druhé strany společně s postupníkem za řádné a včasné plnění jakéhokoli postoupeného závazku.

\*\*\*

12.5 Vzdání se práv. Pokud kterákoli smluvní strana neuplatní jakékoli právo v souvislosti s touto smlouvou, není to považováno za vzdání se tohoto práva.

12.6 Rozhodné právo a příslušnost soudu. Tato smlouva se řídí hmotným právem Anglie. Poskytovatel a zákazník se dohodli, že veškeré spory, nesrovnalosti nebo nároky vyplývající z této smlouvy nebo související s touto smlouvou nebo jejím porušením, ukončením nebo neplatností, které nebude schopno vyřešit nejvyšší vedení smluvních stran smírou cestou do čtyř (4) týdnů od okamžiku, kdy si některá ze smluvních stran vyádá takovéto interní jednání, budou s konečnou platností řešeny v rozhodčím řízení v souladu s Pravidly rozhodčího soudu při mezinárodní Hospodářské komoře platnými v okamžiku vzniku sporu. Rozhodčí soud bude tvořen třemi (3) rozhodci. Místem rozhodčího řízení bude Londýn a jazykem rozhodčího řízení bude angličtina. Výše uvedené však nebrání kterékoli straně v získání nepřímého prozatímního rozhodnutí místně příslušného soudu, které pozastaví zahájení nebo ukončení rozhodčího řízení ohledně údajného porušení povinnosti mlčenlivosti nebo porušení práv duševního vlastnictví.

12.7 Jazyk. Oficiálním jednacím a dokumentačním jazykem v průběhu implementace produktu je angličtina.

12.8 Celistvost smlouvy. Tato smlouva tvoří celou a komplexní smlouvu mezi zákazníkem a poskytovatelem, přičemž nesmí být použita žádná ústní nebo písemná ujednání, která nejsou uvedena v této smlouvě.

12.9 Mlčenlivost. Smluvní strany podepíší separátní Smlouvu o utajení (Non Disclosure Agreement) za účelem regulace opatření podpůrných služeb jak je zde uvedeno a za účelem jejich vzájemné spolupráce. Každý zaměstnanec poskytovatele anebo autorizovaného partnera, dle situace, mající přístup na utajenou informaci zákazníka jak zde uvedeno, podpisem Smlouvy o utajení (NDA) stvrdí že si přečetli a porozuměli podmínkám Smlouvy o utajení.

W. D.



Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

## PŘÍLOHA 1: POPIS PODPŮRNÝCH SLUŽEB

### 1. Obecný popis služeb

Poskytovatel poskytuje svým zákazníkům podpůrné služby k jejich produktům. Podpůrné služby zahrnují poskytování odpovědí na otázky zákazníků typu „jak“ a „co když“, přístup k naší databázi typických otázek a odpovědí, aktualizace produktů a doplňkové informace zasílané poskytovatelem v průběhu roku – plány školení, elektronické bulletin, speciální akce (např. výroční setkání skupin uživatelů nebo regionální fóra uživatelů atd.), dokumentace a sdělení umožňující zákazníkovi lepší využití vlastností produktů a podpůrných nástrojů.

### 2. Politika podpory softwarových verzí

#### 2.1. Obecný úvod

Průměrně jednou za rok poskytuje poskytovatel zákazníkům běžné aktualizace (tzn. „nové verze“) pro nejnovější verze standardního softwaru. Kromě toho poskytuje poskytovatel každé čtvrtletí drobné aktualizace (tzn. „čtvrtletní verze“) standardního softwaru, které zahrnují všechny opravné aktualizace za předchozí čtvrtletí doplněná o některá méně zásadní vylepšení produktu. Opravné aktualizace (tzn. buď program „Patches“ nebo „Service Patches“) jsou poskytovány častěji. Aktualizace jsou poskytovány bez dalších licenčních poplatků jako součást podpory zákazníkům, kteří mají s poskytovatelem uzavřenou platnou Smlouvu o podpoře softwaru a kteří řádně platí své roční poplatky za podpůrné služby. Aktualizace zahrnují i standardní rozhraní. Rozšířené verze (viz níže) se obecně poskytují v návaznosti na běžné aktualizace. Právo na užívání rozšířených verzí je vyhrazeno výlučně zákazníkům, kteří si k nim opatří licenci. Smlouva o podpoře softwaru tedy nabízí zákazníkovi pouze možnost rozšířených verzí, licence pro užívání těchto nových modulů nebo modulů s doplňkovými funkcemi je však předmětem zvláštních licenčních poplatků.

Poskytovatelovo oddělení vývoje nových produktů zodpovídá za rozhodnutí týkající se obsahu a časového plánu vydání nových verzí. Veškerá rozhodnutí činí poskytovatel s ohledem na aktuální funkčnost produktu, na potřeby zákazníka a na vývoj finančního trhu. Informace o programech a modulech nutných nebo vhodných pro optimální užívání podporovaného softwaru lze získat prostřednictvím internetových služeb poskytovatele a jeho informačního bulletinu.

Aktualizace jsou vydávány zároveň s (i) příslušným sdělením, ve kterém je specifikován účel a efekt dané aktualizace, (ii) s podrobnými pokyny pro instalaci, popř. (iii) s nutnými konverzními programy. Veškeré aktualizací práce vykonané poskytovatelem se sjednají na základě Objednávky Služeb.

#### 2.2. Běžná aktualizace

Běžná aktualizace představuje zlepšení nebo doplnění funkčnosti produktu, k němuž má zákazník licenci. Vedle úprav, které zahrnuje drobná nebo opravná aktualizace, může běžná aktualizace obsahovat navíc i některé nové nebo upravené funkce i základní architektonické a technické změny.

#### 2.3. Drobná aktualizace

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1



Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

Drobná aktualizace představuje vylepšení nebo doplnění funkce již zahrnuté v produktu, k němuž má zákazník licenci. Vedle úprav, které zahrnuje opravná aktualizace za poslední čtvrtletí, může drobná aktualizace obsahovat i některé nové nebo modifikované funkce.

#### 2.4. Opravná aktualizace

Opravná aktualizace opravuje nebo nachází náhradní řešení pro typické chyby nebo poruchy produktu a je vydána v případě, považuje-li to poskytovatel za nezbytné pro uspokojení potřeb svých zákazníků jako celku. Opravné aktualizace neobsahují ani žádné významné nové funkce ani neřeší problémy vyžadující změny v databázích. Opravné aktualizace se vydávají ve formě „patches“, uvolňovaných daleko častěji, avšak prověřovaných pouze v rámci jednoduššího zkušebního procesu, než jak tomu je u běžných či drobných aktualizací.

#### 2.5. Rozšířené verze

Rozšířené verze sestávají z nových a hodnotných funkcí produktu, které přesahují rámec původní licencované funkce. Vzhledem k tomu, že vývoj této nové funkce vyžaduje v rámci výzkumu a vývoje poskytovatele značný objem jak personálních tak finančních investic, vztahují se na rozšířené verze zvláštní licenční poplatky. Cílem kontinuálního procesu vývoje je zajistit, aby standardní software poskytovatele byl v rozumné míře schopen sledovat rychlé změny odehrávající se v prostředí finančního trhu, na které jsou kladeny vysoké nároky, a aby zohledňoval potřeby všech zákazníků jako celku. Jakmile si zákazník zakoupí licenci k rozšířené verzi, budou mu veškeré její běžné a opravné aktualizace poskytovány jako součást podpory.

### 3. Politika podpůrných služeb

#### 3.1 Obecný úvod

Poskytovatel zřídí pro veškeré požadavky podpory zadané zákazníkem komunikační kanál. Všechny požadavky na podpůrné služby budou zadávány prostřednictvím podpůrného systému poskytovatele a pouze ve výjimečných nouzových situacích faxem nebo telefonicky na číslech uvedených v poslední verzi Popisu podpůrných služeb. Poskytovatel autorizované požadavky na poskytnutí podporu zaznamená a předá je příslušné osobě v rámci své struktury. Zákazník si je vědom toho, že předpokladem pro řádné zajištění podpůrných služeb je, aby zákazník poskytl veškeré údaje prostřednictvím podpůrného systému poskytovatele a v souladu s jeho postupy.

#### 3.2 Kontaktní osoby a úroveň poskytované podpory

Poskytovatel určí přiměřeně zkušené a kvalifikované osoby odpovědné za poskytování podpůrných služeb. Zákazník určí počet osob („kontaktní osoby“), které budou zajišťovat interní podporu koncovým uživatelům, podle počtu stanoveného v nejnovější verzi Popisu podpůrných služeb. V případě, že zákazník nebude za vynaložení přiměřeného úsilí schopen identifikovat nebo vyřešit problémy nebo nedostatky ve fungování systému, požádá poskytovatele o další podporu, která bude poskytnuta již kontaktním osobám zákazníka, a nikoli přímo jeho koncovým uživatelům.

Kontaktní osoby zákazníka jsou:

Alena Delinčáková, tel.: +421 2 57262511, fax: +421 2 52450381, e-mail: [alena.delincakova@ardal.sk](mailto:alena.delincakova@ardal.sk)  
Vladimír Gmitter, tel.: +421 2 57262512, fax: +421 2 52450381, e-mail: [vladimir.gmitter@ardal.sk](mailto:vladimir.gmitter@ardal.sk)

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1





Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

### 3.3 Požadavek na poskytnutí podpory

Veškeré požadavky na poskytnutí podpory je třeba směřovat přes podpůrný systém poskytovatele. V rámci takového požadavku je třeba co nejjasněji specifikovat problém, kvůli němuž je podpora požadována, včetně specifikování úkol(ů), funkce(funkcí) a obrazovky(obrazovek), kde se možný problém vyskytuje, dále vložená data, která vedla k chybným výsledkům, i samotné chybné výsledky a výsledky, které považuje zákazník za správné. Zákazník předá poskytovateli v možném rozsahu veškeré výtisky z obrazovky, debugy programu, chybové hlášky a kódy, výsledky jakýchkoli vestavěných automatických nástrojů pro vyhledání chyb a jiné podobné informace nebo dokumenty, které mohou pomoci vzniklou chybu znovu vyvolat a problém vyřešit.

### 3.4 Podpůrná opatření

Podpůrná opatření poskytovaná v rámci této smlouvy spočívají v zaznamenání a předání požadavků na poskytnutí podpory, analýze informací vyplývajících ze zadaného požadavku, vstupu do zákaznickova počítačového systému za účelem prozkoumání zákaznickovy kopie podporovaného softwaru a dat v tomto systému uložených, vyhledání a identifikování příčiny vznesení požadavku a podniknutí nezbytných nápravných opatření nebo náhradních řešení s tím, že tato opatření se podnikají buď přes dálkový přístup, nebo na místě. Veškerá podpůrná opatření se provádějí v souladu s obvyklými programovacími a jinými postupy poskytovatele. Veškerá komunikace související s poskytováním podpůrných služeb bude probíhat v angličtině.

Poskytovatel požaduje dálkový přístup, který umožní plnou podporu zákaznickova systému a který by měl být konfigurován a provozuschopný v průběhu I. fáze implementace. Dálkový přístup zahrnuje přístup k aktuální kopii produkčního prostředí zákazníka prostřednictvím aplikace GUI front end a přístup k databázím pomocí příslušného zařízení SQL utility.

### 3.5 Reagování na požadavky

Oddělení podpory zareaguje na požadavek na poskytnutí podpory prostřednictvím e-mailu do jedné (1) pracovní hodiny po zadání požadavku. Zákazník uvede při zadávání požadavku stupeň důležitosti. Poskytovatel dá pokyn k řešení problému a k podniknutí nápravných opatření v závislosti na stupni důležitosti uvedeném zákazníkem za předpokladu, že zákazník poskytne poskytovateli jak příslušné informace o problému tak i okamžitý dálkový síťový přístup k podporovanému softwaru v souladu s aktuálními platnými postupy poskytovatele a že požadavek byl zadán během pracovní doby poskytovatele. Jedná-li se o návrh na vývoj produktu, může být požadovaná modifikace na základě uvážení poskytovatele zahrnuta do některé z následujících verzí podporovaného softwaru.

Jakýkoli přístup poskytovatele k zákaznickově kopii podporovaného softwaru včetně nápravných opatření podniknutých poskytovatelem v souvislosti s podporovaným softwarem musejí být před jejich realizováním schváleny zákaznickovým zástupcem s příslušným oprávněním. Považuje-li poskytovatel za nezbytný zásah na místě, vyšle do zákaznickových prostor co nejdříve, jak to bude možné, příslušný personál.

### 3.6 Podpůrný systém poskytovatele:

Systém je přístupný z běžného internetového vyhledávače a obsahuje nezbytné instrukce pro další postup zákazníka.

Aktuální adresa: <http://www.support.trema.com/>

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1

4/

W. P.



Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

Login a heslo budou poskytnuty kontaktní osobě určené v souladu s Popisem podpůrných služeb, maximálně však pro tři uživatelská ID.

### 3.7 Kontaktní údaje pro naléhavé případy potřeby podpůrných služeb:

#### Evropské podpůrné centrum

Fax: +33 4 92 38 81 99  
Tel: +33 4 92 38 40 40  
e-mail: [customer.services@trema.com](mailto:customer.services@trema.com)

#### Americké podpůrné centrum

Fax: +1 403 253 5247  
Tel.: +1 403 253 6161  
e-mail: [customer.services@trema.com](mailto:customer.services@trema.com)

### 3.8 Koncepce dálkového přístupu firmy Trema (1.8.2004)

#### 3.8.1 Úvod

Poskytovatel upřednostňuje pro účely poskytování svých služeb internetový provider SAVVIS, který zaručuje bezpečné, spolehlivé a odstupňovatelné síťové služby. SAVVIS patří mezi vedoucí poskytovatele v oblasti komunikačních služeb v rámci finančního sektoru. Přes 4700 finančních institucí – včetně 75 ze 100 nejvýznamnějších bank z celého světa a 45 z 50 největších makléřských společností – využívá SAVVIS k bezpečnému vysokorychlostnímu převodu finančních a ekonomických dat. Provider SAVVIS zajišťuje poskytovateli vysokou kvalitu telekomunikace a výměny interních i externích dat prostřednictvím přímého řízení tak, aby se poskytovatel mohl soustředit na vývoj strategických aplikací a poskytování služeb zákazníkům a nemusel se zatěžovat každodenním řízením infrastruktury.

#### 3.8.2 Služby

Upřednostňovaným standardním postupem je napojení zákazníka na zákaznický extranet poskytovatele, který umožní pracovníkům poskytovatele připojení z více pracovních stanic k naší síti. Zákaznický extranet je soukromá externí síť řízená upřednostňovaným providerem poskytovatele a skládá se z jednotlivých komunikačních linek vyhrazených zvláště každému zákazníkovi. V oblastech, kde NENÍ možné přímé napojení zákazníka na zákaznický extranet, se používá technologie tunelace IPSec VPN (Nortel Connectivity) k propojení zákaznického extranetu a lokality bez spojení, čímž se zajistí napojení na aplikace SAVVIS. Prostřednictvím tunelu IPSec VPN komunikují oba koncové body přes autentizované a enkryptické spojení.

Obě alternativy využívají vyhrazený systém CPE (Customer Premises Equipment – vybavení v místě zákazníka), řízený a monitorovaný systémem SAVVIS nepřetržitě 24 hodin denně každý den v roce. V případě, že zákazník již využívá služeb SAVVIS, nejsou dodatečné vybavení a komunikační spojení nutné. Poskytovatel a jeho partneři nainstalují a budou provozovat a provádět údržbu POUZE u takových produktů, které pokrývají služby SAVVIS On-Net a Off-net Private Xchange services. Zákazník je v případě potřeby povinen nainstalovat a podporovat jakékoli další vybavení.

#### 3.8.3 Zabezpečení

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1



Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

Pro jednotlivé zákazníky není nutné zavádět individuální firewall. Služba zahrnuje virtuální soukromé směrování dat, technologii plnohodnotné kontroly paketů na firewallu, anti-spoofing a konfiguraci pro překlad síťové adresy, které jsou pro každého zákazníka zcela individuální. Zákaznická síť funguje na principu ústředí (Trema), z něhož vybíhají paprsky (jednotliví zákazníci) tak, že centrála má kdykoli přístup ke kterémukoli ze zákazníků. Naopak určitý zákazník nemá za žádných okolností přístup k jinému zákazníkovi.

Síťový firewall se nachází v místě, kde se síť zákazníka setkává se zákaznickým extranetem. Vzhledem k tomu, že tento typ firewallové technologie se nachází na okraji sítě, má poskytovatel naprostou kontrolu a kompletní přehled nad tokem zákaznických dat. Právě vzhledem k této přehlednosti je okraj sítě nejstrategičtějším bodem pro umístění řízeného firewallu. Řešení v sobě spojuje pokročilé technologie firewallu v souladu s pravidly bezpečného přístupu a technologie zabezpečení (anti-spoofing). Umístěním firewallu na okraj sítě zaručuje poskytovatel svým zákazníkům, že se nemusejí starat o údržbu speciálního firewallového systému Tremy ve svých prostorách. Veškeré řízení, podpora i aktualizace probíhají prostřednictvím systému SAVVIS. Zákaznický extranet nabízí aktivní fire walling, který je vhodnější pro IP VPN aplikace a který vychází z pokročilých technologií kontroly paketů. Tato firewallová řešení překonávají limitované možnosti ostatních firewallových technologií tím, že kombinují pokrytí všech aplikačních vrstev s plnohodnotnou integrací modelu klient/server.

Chybné parametry mohou být v případě potřeby upraveny tak, aby umožňovaly spojení a komunikaci. Z důvodu nákladů a náročnosti údržby nedochází u poskytovatele za účelem zajištění přístupu k zákazníkovi k instalování softwaru či hardwaru jednotlivých zákazníků na jeho pracovní stanice. Týká se to modemů, enkryptických hardwarových zařízení a VPN-client softwaru. Požaduje-li zákazník další případné autentizační procesy, musí být takový proces realizován na aplikační vrstvě.

#### 3.8.4 Náklady

V souladu se standardními licenčními smlouvami a smlouvami o podpoře softwaru jsou veškeré telekomunikační poplatky účtovány zákazníkovi. Poplatky za telekomunikační služby navíc NEZAHRNÚJÍ žádnou proměnlivou složku. Poskytovatel poskytne zákazníkovi detaily těchto nákladů tři měsíce před vyúčtováním telekomunikačních poplatků zákazníkovi. Obsahuje-li smlouva se zákazníkem zvláštní podmínky odlišné od podmínek standardní smlouvy, mají zvláštní podmínky přednost.

#### 3.8.5 IP adresace

Poskytovatel si vyhrazuje právo přidělit zákazníkovi soukromou IP adresu (dle normy RFC1597), nepřeje-li si ovšem zákazník zaregistrovat si IP adresu oficiální. V případě potřeby lze přeložení síťové adresy provést v rámci zákaznického extranetu. Jak poskytovatel tak i zákazník jsou povinni umožnit užívání soukromého pásma IP adresy a přesměrování v jeho rámci, je-li to technicky proveditelné. Pokud budou požadované IP adresy nebo konfigurační požadavky od dvou nebo více zákazníků vzájemně konfliktní a jejich konflikt nebude možné vyřešit překladem síťové adresy, bude zákazníkům odpovězeno v tom pořadí, v jakém svůj požadavek vznesli.

#### 3.8.6 Komunikační porty

Nutné komunikační porty závisejí na typu serverů a operačních systému používaných v rámci zákaznickovy instalace. Porty dále závisejí na metodách dálkového přístupu, které zákazník implementoval pro účely implementace poskytovatelem a jeho podpůrným centrem. Porty by měly být vyměněny tak, aby umožňovaly praktickou komunikaci za předpokladu, že platí výše uvedená omezení.

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1



Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

Příklady komunikačních metod a jejich příslušných portů jsou následující:

- SSH na tcp port 22 pro servery UNIX (popř. telnet a ftp)
- Microsoft RDP na tcp port 3389 pro servery Windows 2000 a 2003
- Citrix browser na udp port 1604 a Citrix ICA na tcp port 1494 pro servery Citrix
- data na tcp port 5631 a data-stat na udp port 5632 pro PC-anywhere

#### 4. Povinnosti zákazníka

##### 4.1. Kontaktní osoby zákazníka

Zákazník zaregistruje společně s podpůrným systémem zákazníka kontaktní osoby pro otázky podpory (nejméně dvě, jednu pro funkce a druhou pro technické otázky). Každá z těchto osob se jednotlivě zúčastní příslušného školení, aby byla schopna shromáždit v rámci zákaznickovy organizace požadavky a iniciovat podporu v případech, kde je nezbytná intervence poskytovatele, a dále řídit požadavky na poskytnutí podpory v zastoupení zákazníka podle jednotlivých oblastí specializace. Zákazník zajistí, aby v případě změny nebo přidání kontaktní osoby byly její identita a kontaktní údaje zaznamenány do podpůrného systému poskytovatele. Zákazník je povinen stanovit nejméně jednu, nejvíce šestnáct kontaktních osob. Při registraci bude kontaktním osobám zákazníka poskytnut potřebný login a heslo pro přístup do podpůrného systému poskytovatele.

Kontaktní osoby zákazníka mají povinnost zřídit a zajišťovat poskytování interní podpory přímo uživatelům. Interní podpora zahrnuje (a) přímé reagování na dotazy uživatelů ohledně fungování, funkci nebo provozování podporovaných programů, (b) přímé reagování na požadavky uživatelů v případě problémů nebo nedostatků ve fungování podporovaných programů, (c) identifikování problémů nebo nedostatků ve fungování podporovaných programů a (d) řešení problémů nebo nedostatků ve fungování podporovaných programů. Kontaktní osoba musí mít dostatečné zkušenosti a kvalifikaci v oblasti počítačových technologií, je povinna absolvovat nezbytná školení, aby se podrobně seznámila s podporovaným softwarem, a musí být schopna podle potřeby kontinuálně a s maximálním nasazením plnit povinnosti stanovené smlouvou.

Kontaktní osoby mají dále povinnost uchovávat aktualizovanou verzi Dokumentu s popisem instalace (Installation Description Document IDD) a Záznamů o poskytnutí podpory.

IDD je třeba revidovat, a to alespoň při každé běžné aktualizaci, při každé změně v oblasti klíčových aktivit projevující se významnou změnou v konfiguraci a při každé nové implementaci nového softwaru vyvinutého na základě zákaznickových požadavků („customer specific development“). Aktualizovaná verze IDD musí být posléze zaslána poskytovateli.

##### 4.2. Popis instalace zákazníkem

Zákazník uvede podrobný popis instalace, kterou provádí při implementaci produktu, údaje shromáždí do příslušného dokumentu a tento předá po skončení implementace poskytovateli.

Zákazníkům Dokument s popisem instalace musí obsahovat:

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1



Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

Podrobné údaje o standardních rozhraních zákazníka a veškerá specifická rozhraní vyvinutá během implementace produktu s uvedením takových informací, které jsou nezbytné pro snazší vyhledání a opravu chyb, a se stanovením, zda některý z konkrétních problémů v podpoře není způsoben externím systémem.

Podrobné údaje o případném dalším vývoji softwaru podle potřeb zákazníka, který probíhal během implementace.

Popis zákaznickovy hardwarové konfigurace.

Popis zákaznickovy produktové specifikace včetně jakýchkoli vkládaných dat, jako např. tok transakcí, struktura portfolia, účetní a jiné předpisy, výtisky.

Kontaktní údaje zákaznickových kontaktních osob (pro oblast funkční i technickou) – jméno, e-mail, telefon, fax atd.).

#### 4.3. Přehled otázek a problémů souvisejících s podporou

Zákazník vypracuje společně s poskytovatelem přiměřeně podrobný Přehled otázek a problémů souvisejících s podporou týkající se provozování podporovaného softwaru, který bude obsahovat např. následující údaje:

- (i) výskyt chyb a problémů souvisejících s podporovaným softwarem, produktová a hardwarová konfigurace
- (ii) problémy a chyby nahlášené poskytovateli
- (iii) změna produktové nebo hardwarové konfigurace
- (iv) zahnutí a vyloučení pracovních stanic
- (v) instalace aktualizací, rozšířených verzí nebo jakýchkoli nových verzí softwaru poskytovaného třetí stranou nebo standardního softwaru
- (vi) postupy/kroky uživatele týkající se standardního provozování podporovaného softwaru a reprodukování chyb,
- (vii) jiné relevantní události.

Zákazník poskytne na požádání poskytovateli přístup k Přehledu obsahující výše uvedené údaje. Zákazník dále poskytne poskytovateli na jeho žádost soupis výskytu případů uvedených v Přehledu s uvedením všech komentářů a návrhů na zlepšení podporovaného softwaru.

#### 4.4. Oprávnění zástupci zákazníka

Zákazník zaregistruje do poskyvatelova podpůrného systému oprávněné osoby zákazníka (nejméně čtyři), které mají každá samostatně právo po řádném ověření udělit poskytovateli pro účely plnění jeho povinností v rámci Smlouvy o podpoře systému oprávnění k přístupu do systémů zákazníka a ke změnám zákaznickovy kopie podporovaného softwaru.

Zákazník je povinen tento seznam aktualizovat v případě, že některá z těchto osob ukončí se zákazníkem pracovní poměr. Zákazník je oprávněn dle vlastního uvážení aktualizovat seznam jmen oprávněných zástupců zasláním písemného oznámení poskytovateli.

Povinnost poskytovatele poskytovat podpůrné služby začíná platit až poté, co zákazník řádně informoval poskytovatele o totožnosti svých kontaktních osob a oprávněných zástupců.

Oprávněné osoby zákazníka pro účely plnění povinností v rámci této Smlouvy jsou:

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1



Document Owner	VP of Customer Services
Version Number	2.0
Valid From	Date: July 26, 2004
Valid Until	Date: April 30, 2005

Daniel Bytčánek, tel.: +421 2 57262505, fax: +421 2 52450381, e-mail: [daniel.bytcaneek@ardal.sk](mailto:daniel.bytcaneek@ardal.sk)  
Zuzana Reindlová, tel.: +421 2 57262509, fax: +421 2 52450381, e-mail: [zuzana.reindlova@ardal.sk](mailto:zuzana.reindlova@ardal.sk)  
Martin Viest, tel.: +421 2 57262529, fax: +421 2 52450381, e-mail: [martin.viest@ardal.sk](mailto:martin.viest@ardal.sk)  
Tomáš Kapusta: tel.: +421 2 57262545, fax: +421 2 52450381, e-mail: [tomas.kapusta@ardal.sk](mailto:tomas.kapusta@ardal.sk)

Smlouva o podpoře softwaru – Příloha 1

A handwritten signature in the bottom left corner.

A handwritten signature in the bottom right corner.

## **PŘÍLOHA 2: Cena podpůrných služeb**

### **A. Roční procentuální poplatek za podpůrné služby**

Roční poplatek za podpůrné služby činí patnáct procent (15%) z ceny Produktu (Hodnota licenčního poplatku). Částka pokrývá právo na užívání možných aktualizací Produktu a právo na užívání podpůrných služeb v souladu s přílohou 1.

### **B. Poplatek za podporu zákazníkům (bez DPH)**

**Hodnota licenčního poplatku:**

**EUR 918,347**

**Roční poplatek za podporu celkem:**

**EUR 137,752**

### **C. Vyúčtování**

Za podporu produktu implementovaného před rokem 2005 poskytovatel vyúčtuje čtvrtletní poplatek za podpůrné služby po podpisu Smlouvy o podpoře softwaru tj. za třetí čtvrtletí 2005 a k 01.10.2005 za čtvrté čtvrtletí 2005.

Poté bude roční poplatek za podpůrné služby účtován čtvrtletně čtyřikrát za rok předem s tím, že datum splatnosti bude vždy nejdříve první den aktuálního čtvrtletí.

Zákazník uhradí fakturované částky do 30 dní od obdržení faktury vystavené poskytovatelem, nejpozději však k prvnímu dni daného čtvrtroku.

### **D. Doplnkové poplatky**

Dokoupí-li Zákazník doplnkové moduly nebo uživatelské licence, zvýší se roční poplatek účtovaný Zákazníkovi za podpůrné služby o patnáct procent (15%) z ceny licencovaných modulů

### **E. Doplnkové služby**

Pro poskytování služeb, které nejsou zahrnuty v ročním poplatku za podpůrné služby, jako např. podpora při instalaci aktualizací, Zákazník použije formulář Objednávky Služeb.



### **Příloha 3: Podporovaný Software**

Následující představuje Podporovaný Software podle této smlouvy:

#### **1. Trema suite**

- TRM, Transaction & Risk Management Module
- Real time reporting and monitoring platform
- Portfolio & Performance Management module excluding Performance Attribution and Portfolio Modeling

#### **2. Standardní rozhraní:**

- Telerate Market feed