

ZMLUVA O ZABEZPEČENÍ ÚDRŽBY A VYLEPŠOVANIA SOFTVÉRU
– ďalej len zmluva ZÚVS –

Zmluvné strany

Český hydrometeorologický ústav
Na Šabatce 17, 143 06 Praha 4 – Komořany
IČO: 00020699
DIČ: CZ00020699, není plátce DPH
Bankovní spojení: KB – Praha 4
Číslo účtu: 54132041/0100
Zastoupený: Ing. Václav Dvořák, Ph.D.
ředitel ČHMÚ
tel: +420 244 032 200
fax: +420 244 032 235
Česká republika

– ďalej len ČHMÚ –

a

IBL Software Engineering
Galvaniho 17/C, 831 04 Bratislava
IČO:35726407
Bankovní spojení: Tatrabanka, a.s. ,Hodžovo nám. 3,
811 06 Bratislava
Číslo účtu: 2921704263/1100
Zastoupený: Ing. Michal Weis
výkonný riaditeľ
tel: +421 (2) 32 66 2111
fax: +421 (2) 32 66 2110
Slovenská republika

– ďalej len IBL –

Pre Softvér Visual Weather, uvedený v prílohe A a inštalovaný na nasledovných miestach:

- Visual Weather - Centrální předpovědní pracoviště Praha
- Visual Weather - Regionální předpovědní pracoviště České Budějovice
- Visual Weather - Regionální předpovědní pracoviště Plzeň
- Visual Weather - Regionální předpovědní pracoviště Ústí nad Labem
- Visual Weather - Regionální předpovědní pracoviště Hradec Králové
- Visual Weather - Regionální předpovědní pracoviště Brno
- Visual Weather - Regionální předpovědní pracoviště Ostrava

– ďalej len Softvér –

1. PREDMET ZMLUVY

ČHMÚ súhlasí zakúpiť, a IBL súhlasí poskytnúť, zmluvu o zabezpečení údržby a vylepšovania softvéru, na softvér, ktorý bol dodaný IBL a je majetkom IBL. Tento softvér, uvedený v prílohe A, je licencovaný ČHMÚ podľa sadzieb, uvedených v prílohe A.

2. PLATNOSŤ ZMLUVY

Platnosť Zmluvy na zabezpečenie údržby a vylepšovania softvéru má trvanie jeden (1) rok s účinnosťou od dátumu uvedeného v Prílohe A. Zmluva zaniká výpoveďou jednej zo zúčastnených strán s výpovednou lehotou deväťdesiat (90) dní. Výpoveď musí byť doručená písomnou formou. Výpovedná doba začína plynúť odo dňa doručenia.

3. ROZSAH SLUŽIEB

- 3.1 IBL vynaloží maximálne úsilie, aby za poplatok uvedený v Prílohe A, vykonal opravu chýb, alebo nesprávneho fungovania v uvedenom softvéri a jeho dokumentácii. Rovnako bude IBL vynakladat' úsilie na zabezpečenie vylepšenia, aktualizácií a opravného kódu v súlade s článkom 5 tejto zmluvy.
- 3.2 Úroveň podpory definovanej touto zmluvou, je 9x7, čo predstavuje 9 hodín 7 dní v týždni so štvorhodinovou dobou reakcie.
- 3.3 Chyby softvéru sú definované ako rozdiely medzi očakávaným správaním softvéru, popísaného v príručke a skutočným správaním softvéru.
- 3.4 ČHMÚ očakáva, že IBL vynaloží maximálne úsilie na odstránenie chýb v softvéri, a priznáva IBL právo pozmeniť dokumentáciu tak, aby popisovala skutočné správanie softvéru.
- 3.5 ČHMÚ zodpovedá za inštaláciu a obsluhu všetkých prvkov zameraných na údržbu a vylepšenie softvéru, dodaných v rámci tejto zmluvy. Služby, dodávané firmou IBL, budú zahŕňať technické poradenstvo, pomoc pri identifikovaní chyby a dodanie opravného kódu, ktoré sa uskutoční zo sídla firmy IBL dialkovo. ČHMÚ zodpovedá za zabezpečenie internetového pripojenia, ktoré umožní vzdialenú administráciu softvéru. Pri zabezpečovaní služieb podľa tejto zmluvy sa budú používať nasledovné spôsoby komunikácie, ktoré môžu byť v neskoršom období doplnené alebo zmenené:
 - (a) telefón: +421-2-32-66-2171
 - (b) zákaznícky informačný systém (JIRA) vid' Prílohu B
 - (c) e-mail: support@iblsoft.com, vw-support@iblsoft.com
 - (d) alternatívne spojenia, navzájom definované oboma stranami

- 3.6 IBL bude informované o predpokladaných chybách softvéru podľa postupu na podávanie hlásenia o chybách, uvedeného v Prílohe B tejto zmluvy. IBL si vyhradzuje právo zmeniť alebo doplniť tento postup. Hlásenia musia byť stručné, presné a musia obsahovať detailný popis okolností zapríčínujúcich chybu, príp. jednoduchý testovací set (návod a príslušné údaje), ktoré umožnia IBL replikovať chybu na vlastnom systéme. (V prípade, že príslušné informácie nie sú obsiahnuté v hlásení, IBL si musí tieto informácie vyžiadať, čo zapríčini stratu času pri riešení chyby). ČHMÚ by pri každom hlásení chyby malo udať prioritu problému označením závažnosti problému podľa tabuľky nižšie. IBL si vyhradzuje právo zmeniť Závažnosť každého problému ak nie je zaradený správne.

Problémy a chyby budú riešené nasledujúcim spôsobom:

Závažnosť**	Popis	Čas reakcie**
Blocker (Závažná)	Chyba je natoľko vážna, že systém neplní svoje základné funkcie, zastavenie prevádzky, spadnutie systému	do štyroch pracovných hodín
Critical (Kritická)	Poruchy kritického charakteru, strata dát, nestability spôsobené nevracaním pamäte	do jedného dňa
Major (Významná)	Závažnejšia strata funkčnosti	do jedného pracovného dňa
Minor (Menej významná)	Menej významná závažnosť - Nepatrná strata funkčnosti alebo iný problém vyžadujúci si menšie pracovné zásahy	do dvoch pracovných dní
Trivial (Triviálna)	Kozmetická chyba ako pravopisné chyby, nesprávne zarovnanie, atď.	do jedného týždňa

* Závažnosť je hodnota daného problému ktorá udáva jeho dôležitosť.

** Čas reakcie je čas IBL na reagovanie na daný problém.

- 3.7 IBL pridelí každé hlásenie o chybe konkrétnemu zamestnancovi, ktorý sa bude snažiť chybu replikovať na základe poskytnutého popisu. Ak sa pri replikácii vyskytnú ťažkosti, zamestnanec bude kontaktovať ČHMÚ aby získal viac informácií pomocou internetového pripojenia na daný počítač. Kvôli uľahčeniu spojenia, ČHMÚ určí kompetentnú osobu ktorá bude zodpovedná za jednanie s IBL vo veci určenia a odstránenia chyby, nasledovným spôsobom:

- (a) Závažná Priradený kontakt kedykoľvek zastihnuteľný
- (b) Kritická Priradený kontakt kedykoľvek zastihnuteľný
- (c) Významná Priradený kontakt k dispozícii počas pracovnej doby (zákazníckove časové pásmo)
- (d) Menej významná Priradený kontakt k dispozícii počas pracovnej doby
- (e) Triviálna Priradený kontakt k dispozícii od prípadu k prípadu.

- 3.8 IBL umožní ČHMÚ přístup k informacím týkajúcich sa chybových hlásení podaných ostatnými zákazníkmi IBL. Tento přístup bude zabezpečený pomocou zákazníckeho informačného systému.
- 3.9 Navrhnuté opravy budú overené na testovacích setoch zabezpečených ČHMÚ, ale nebude sa na nich prevádzať systematické regresné testovanie, a z toho dôvodu IBL neručí za prípadné vedľajšie účinky. Periodicky budú všetky opravy a nové funkcie zhromaždené do novej verzie softvéru. Nová verzia bude pred vydaním predmetom intenzívneho testovania. ČHMÚ zodpovedá za zabezpečenie testovacích setov na testovanie jednotlivých opráv, a aj za zabezpečenie podkladov na intenzívne testovanie.
- 3.10 Firemná politika IBL stanovuje, aby boli jej produkty v súlade s najnovšími zmenami a aktualizáciami protokolov zo strany WMO a ICAO. Zmeny, požadované WMO a ICAO, ktoré je možné včleniť do softvéru priamo, sú zákazníkom, ktorí uzavreli Zmluvu na zabezpečenie ÚVS, k dispozícii automaticky bez poplatkov. V prípade zmien požadovaných WMO a ICAO, ktoré by od IBL vyžadovali investovanie značných zdrojov, bude implementácia prevedená za individuálne stanovený poplatok. Takáto zmena bude k dispozícii ako voliteľný modul.
- 3.11 Firemná politika IBL taktiež zahŕňa snahu o zlepšovanie produktov na základe zákazníckej odozvy. Výsledné vylepšenia budú k dispozícii všetkým zákazníkom IBL, ktorí uzavreli zmluvu. Vylepšenia, ktoré do softvéru pridávajú podstatnú funkciu, a ktorých implementácia vyžaduje od IBL vynaloženie značných zdrojov, budú zákazníkom ponúkané za zvláštny poplatok. IBL si vyhradzuje právo zahrnúť takéto vylepšenia do štandardného softvéru a ponúkať ich všetkým zákazníkom ako voliteľný modul.
- IBL nabáda svojich zákazníkov, aby kontrolovali inštalovaný produkt a informovali IBL o vylepšeniach, ktoré by viedli k zvýšenej kapacite, použiteľnosti alebo efektívnosti. Takéto vylepšenia budú zaradené medzi funkcie, ktoré sa IBL bude snažiť zahrnúť do novej verzie softvéru. IBL taktiež nabáda svojich zákazníkov, aby pri podávaní návrhov na vylepšenie používali Zákaznícky informačný systém, aby sa tieto návrhy mohli zohľadňovať už pri prvotnom vytváraní nových funkcií. Uskutočnenie týchto návrhov bude závisieť od pracovného zaťaženia a naplánovaných projektov, a mali by byť považované za priateľskú službu, ktorú IBL uskutoční na základe vlastného uváženia.
- 3.12 Periodicky IBL zhromaždí všetky opravy a vylepšenia, na ktoré sa nevzťahuje zvláštny poplatok, a vytvorí pomocou nich novú verziu. Táto verzia prejde regresným testovaním. Táto nová verzia bude sprevádzaná vylepšeniami a poskytnutá všetkým vrátane manuálov, ktorých sa budú zmeny týkať ako aj kompletnými inštrukciami potrebnými na inštaláciu. Nové verzie majú byť vydávané najmenej raz ročne. Zákazníkom ktorí uzatvorili ZÚVS sa IBL zaväzuje poskytnúť novú verziu na požiadania, bez dodatočných poplatkov. IBL je povinná oznámiť vydanie novej verzie a zákazník sa rozhodne ktorú aktualizáciu si vyberie.

- 3.13 IBL poskytne technickú podporu na mieste v prípade výslovnej požiadavky zo strany ČHMÚ, na náklady ČHMÚ.
- 3.14 IBL môže navštíviť miesto inštalácie, ak si to vyžaduje vyriešenie problému, ktorý nie je možné riešiť vzdialeným pripojením. V takomto prípade nesie náklady na cestovanie a ubytovanie IBL.
- 3.15 Firemná politika IBL taktiež zahŕňa pravidelné návštevy miest, kde je inštalovaný softvér, keď sa predstavitelia IBL nachádzajú v blízkosti týchto miest. Tieto návštevy budú zamerané na preskúmanie problémov, fungovania softvéru a na zabezpečenie väčšej zákazníckej spokojnosti. Táto politika však nepredstavuje zo strany IBL záväzok, a bude sa uskutočňovať v rámci možností IBL. IBL takisto posieľa Dotazník spokojnosti na každoročnej báze aby zistila spokojnosť so službami a mohla špecifikovať možnosti zlepšenia svojich služieb. IBL má právo požiadať ČHMÚ o poskytnutie relevantných informácií.
- 3.16 Na zvýšenie a zabezpečenie kvality poskytovaných služieb si IBL vyhradzuje právo monitorovať zákaznícky systém pomocou nástroja NAGIOS. NAGIOS je monitorovací systém, umožňujúci IBL identifikáciu chýb v infraštruktúre, alebo v aplikácii skôr, ako tieto chyby ovplyvnia, alebo ohrozia chod celého systému. Systémom budú monitorované softwarové a hardwarové prvky skrz jednosmernú kryptovanú komunikáciu, bez senzitivných dát. Tento monitoring nie je záväzný a je pre vykonateľnosť zmluvy nepovinný.
- 3.17 ČHMÚ si je vedomý, že všetky záznamy jeho podpory v zapisovacom systéme JIRA sú štandardne prednastavené s čitateľnosťou „verejnú“. Všetky záznamy v zapisovacom systéme JIRA sú prednastavené ako verejné. Nastavenie „verejnú“ umožňuje všetkým abonentom zmluvy o zabezpečení ZÚVS. Ak si ČHMÚ nepraje, aby zápisy a komentáre k jeho zložke v JIRE boli viditeľné ostatnými užívateľmi, tak musí aktivovať viditeľnosť v záložke security level box „Customer“. Ak si zákazník praje aby jeho podporný projekt nebol viditeľný ostatným, musí aj zároveň informovať formálne IBL.

4. CENA A PODMIENKY PLATBY

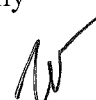
- 4.1 Poplatok za zabezpečenie ZÚVS je uvedený v Prílohe A a účtuje sa od dátumu uvedeného v Prílohe A. Platba za prvé obdobie bude vykonaná na základe faktúry zo strany IBL, ktorú IBL predloží pri podpísaní zmluvy. Splatnosť faktúry je tridsať (30) dní. V ďalšom období budú faktúry predkladané tridsať (30) dní pred začatím nasledujúceho obdobia údržby (okrem obdobia, ktorého začiatok prípadne na mesiac január; v tomto prípade bude faktúra predložená v prvý deň tohto obdobia. Ďalšie obdobia na pokračovanie budú dohodnuté v prílohe A tak, aby zodpovedali rozpočtovým pravidlám ČHMÚ. Všetky ďalšie poplatky budú faktúrované tak, ako sa vyskytnú. Splatnosť faktúr je tridsať (30) dní od dátumu doručenia faktúry. Pri omeškaní platby je ČHMÚ povinné uhradiť úrok z omeškania vo výške 0.2% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.



- 4.2 IBL má právo upraviť výšku poplatkov za zabezpečenie ZÚVS jeden (1) rok od prvého dňa platnosti zmluvy. IBL je povinné informovať ČHMÚ o zmene výšky poplatkov minimálne tridsať (30) dní vopred písomnou formou. Zmenené poplatky nesmú prevyšovať poplatky, ktoré v deň zmeny poplatkov účtuje IBL za zabezpečenie ZÚVS ostatným zákazníkom.
- 4.3 Okrem poplatkov za zabezpečenie ZÚVS sa ČHMÚ zaväzuje hradiť všetky výdavky a konzultačný čas:
- (a) ak je chyba dokázateľne spôsobená nesprávnym používaním, alebo nedbalosťou pri používaní softvéru pracovníkmi ČHMÚ.
 - (b) všetky poplatky za vykonanú prácu vyplývajúce z bodu 4.3 sa budú účtovať na základe poplatkov IBL platných v čase vykonania práce.
- 4.4 Všetky dodatočné poplatky stanovené v 4.3 na prácu musia byť poplatky podľa platného cenníka IBL v dobe vykonania práce. Poplatky za prácu musia obsahovať cestovný čas na miesto a z miesta zariadenia.
- 4.5 Cestovné výdavky, ak vyvstanú v súlade s bodom 4.3 musia byť zúčtovateľné podľa platného cenníka poplatkov a služieb IBL. Ak je využitá komerčná verejná preprava, tak sa účtujú skutočné náklady takejto komerčnej dopravy. Ostatné cestovné náklady, ako napr. na diéty, ubytovanie, parkovanie, a logistika sa fakturujú zákazníkovi tak, ako boli vynaložené.
- 4.6 Doba cestovania podľa bodu 4.3 bude vypočítaná ako 50 percent bežnej pracovnej doby a nesmie presiahnuť osem (8) hodín denne.
- 4.7 AK IBL, v súlade s článkom 3.14, vycestuje k ČHMÚ na preskúmanie a odstránenie problému, budú všetky náklady s cestou spojené, hradené firmou IBL.
- 4.8 Všetky dane a poplatky na Slovensku, sú hradené IBL. Všetky dane a poplatky nejakého druhu, ktoré vyplnú z plnenia tejto zmluvy v krajine zákazníka teraz, alebo v budúcnosti, sú a budú hradené zákazníkom.

5. NÁPRAVNÉ PROSTRIEDKY

S výhradami v ustanovení 6.2 sa zodpovednosť IBL v súvislosti s touto zmluvou obmedzuje na obnovenie správneho fungovania softvéru tak, ako je to popísané v manuáloch IBL a v manuáloch WMO týkajúcich sa globálneho telekomunikačného systému (publikácie WMO č. 306 a č. 386) a ICAO Annex 3. V prípade nehody medzi týmito manuálmi sa uprednostňujú manuály WMO a ICAO. V prípade, že sa fungovanie softvéru nezhoduje s popisom uvedeným v IBL manuáli, vyhradzuje si IBL zmeniť manuál v prípade, že táto zmena nebude v rozpore s manuálmi WMO. Ak IBL nie je schopné obnoviť správne fungovanie softvéru po primeranom počte pokusov, má ČHMÚ právo okamžite vypovedať ZÚVS pre chybnú položku softvéru. V prípade, že následkom vypovedania ČHMÚ nemôže používať akúkoľvek inú položku softvéru, na ktorý sa vzťahuje zmluva o zabezpečení ZÚVS, má ČHMÚ právo okamžite vypovedať zmluvu na zabezpečenie ZÚVS aj pre túto položku. Tento nápravny



prostriedok oslobodzuje obe zmluvné strany od povinností týkajúcich sa softvéru, pre ktorý bolo zabezpečenie ZÚVS vypovedané, okrem povinnosti ČHMÚ zaplatiť všetky poplatky, ktoré vznikli pred vypovedaním zmluvy.

6. OBMEDZENIE ZÁRUKY A NÁPRAVNÝCH PROSTRIEDKOV

6.1 ČHMÚ súhlasí s nasledovnými bodmi:

- (a) IBL poskytuje služby popísané v tejto zmluve bez záruky akéhokoľvek druhu, či už výslovnej, alebo vyplývajúcej, vrátane záruky predajnosti a záruky vhodnosti pre určitý účel.
- (b) S výnimkou k paragrafu 5 a k paragrafu 6.2 IBL nezodpovedá za straty alebo škody zapríčinené oneskoreným poskytnutím zariadenia, produktov, služieb alebo iných položiek poskytovaných na základe tejto zmluvy.
- (c) Poskytované nápravné prostriedky pre prípady porušenia záruk a pre prípady akejkolvek zodpovednosti IBL (vrátane zodpovednosti IBL v prípade nedbalosti, okrem zodpovednosti za úraz zapríčinený hrubou nedbalosťou zo strany IBL) týkajúce sa zariadenia, produktov a služieb, na ktoré sa vzťahuje táto zmluva a týkajúce sa ostatných úkonov alebo nevykonania úkonov zo strany IBL, ktoré súvisia s touto zmluvou, sa obmedzujú na nápravné prostriedky uvedené v tejto zmluve.
- (d) IBL nie je v žiadnom prípade zodpovedné za špeciálne, náhodné alebo následné škody, alebo za stratu alebo poškodenie údajov, a to aj v prípade, že IBL malo alebo malo mať informácie o možnosti takejto straty alebo poškodenia.

6.2 V prípade, že ČHMÚ nadobudne presvedčenie, že IBL porušilo jedno alebo viaceré ustanovenia tejto zmluvy, pošle ČHMÚ písomné oznámenie IBL v súlade s bodom 9.7., kde uvedie detailný popis porušenia zmluvy. Ak IBL nezabezpečí nápravu tohto porušenia do štyroch (4) týždňov, má ČHMÚ právo okamžite vypovedať zmluvu v súlade s bodom 9.7. V takomto prípade je IBL povinné vrátiť zo sumy vyplatenej ČHMÚ alikvotnú časť pre zostávajúce obdobie aktuálneho obdobia údržby.

7. NEPREDVÍDATELNÉ UDALOSTI

7.1 V prípade akýchkoľvek nepredvídateľných udalostí, ktoré znemožnia jednej alebo oboom zmluvným stranám v uskutočnení alebo v čiastočnom plnení záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy, menovite: požiar, prírodné pohromy, vojna, vojnové operácie akéhokoľvek druhu, blokády, štrajky, zákaz exportu a importu, vládne opatrenia alebo iné vážne udalosti majúce vplyv na zúčastnené strany, čas určený na predĺženie záväzkov bude predĺžený o dobu trvania týchto udalostí.

7.2 V prípade, že nastanú vyššie spomínané udalosti uvedené v článku 7.1, musí postihnutá strana neodkladne informovať druhú stranu písomnou formou. Ak

nepredvídateľné udalosti, ktoré bránia jednej zo strán v plnení povinností zakotvených v tejto zmluve, pretrvávajú dlhšie ako sto dvadsať (120) dní, odo a vrátane dňa výskytu nepredvídateľnej udalosti, má druhá strana právo na zrušenie zmluvy. V prípade zrušenia zmluvy sú obe strany oslobodené od všetkých záväzkov obsiahnutých v tejto zmluve.

8. PRÁVNE RIEŠENIE SPOROV

- 8.1 Obe strany sa pokúsia riešiť každý spor, týkajúci sa tejto zmluvy, dohodou. Ak nemôže byť táto dohoda dosiahnutá, všetky spory, polemiky, sťažnosti spojené s touto zmluvou alebo jej porušením, budú riešené súdnou cestou v rámci pôsobnosti Medzinárodnej obchodnej komory a jej pravidiel (Rules for conciliation and Arbitration of the International Chamber of Commerce).
- 8.2 Arbitrážny súd bude arbitrážny súd v Paríži, s pôsobnosťou pre ICC-International Chamber of Commerce, miesto arbitráže bude Paríž.

9. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 9.1 Žiadna zo zmluvných strán nemôže postúpiť alebo iným spôsobom previesť svoje práva alebo povinnosti zakotvené v tejto zmluve, pokiaľ neobdrží písomný súhlas druhej strany, ktorá nesmie takýto súhlas neodôvodnene odoprieť. IBL si vyhradzuje právo previesť svoje pohľadávky uplatňované na základe tejto zmluvy.
- 9.2 Táto zmluva predstavuje úplnú zmluvu medzi IBL a ČHMÚ vo veci zabezpečenia údržby a vylepšenia softvéru. Táto zmluva ukončuje všetky predchádzajúce ústne alebo písomné dohody medzi zmluvnými stranami vo veci údržby a vylepšenia softvéru.
- 9.3 Žiadna zo zmluvných strán nebude na základe tejto zmluvy podnikáť kroky, ktorých príčina vznikla pred dobou dlhšou ako jeden (1) rok.
- 9.4 Dodatky, zmeny, úpravy alebo zrušenie tejto zmluvy sú možné len písomnou formou, podpísané oprávnenými zástupcami oboch strán.
- 9.5 Ak ČHMÚ zanedbá platbu sumy, ktorú dlhuje IBL na základe tejto zmluvy, alebo zanedbá iné povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy, má IBL právo vypovedať zmluvu výpoveďou podanou v písomnej podobe s trojmesačnou výpovednou lehotou. Povinnosť ČHMÚ zaplatiť všetky neuhradené poplatky, ktoré vznikli na základe tejto zmluvy, pretrváva aj po vypovedaní zmluvy. Vypovedanie zmluvy zo strany IBL sa vzťahuje na celé obdobie údržby, za ktorú ČHMÚ neuhradilo príslušný poplatok.
- 9.6 Táto zmluva sa riadi zákonmi platnými podľa ICC-International Court of Arbitration situovaný v Paríži, Francúzsko.

9.7 Oznámenia, podané ktoroukoľvek zo zmluvných strán, budú platné len ak budú podané písomnou formou a doručené osobne, faxom, alebo doporučenou listovou zásielkou na nasledovnú adresu:

Adresované IBL:

IBL Software Engineering
Galvaniho 17/C
821 04 Bratislava
Slovenská republika
fax: +421-2 32662110

Adresované ČHMÚ:

ČHMÚ
Na Šabatce 17
143 06 Praha 4 - Komořany
Česká Republika
fax: +420 244 032 235

Oznámenia budú považované za prijaté v deň doručenia v prípade osobného doručenia a faxu, alebo štrnásť (14) dní po dátume odoslania v prípade doporučenej listovej zásielky.


10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

Táto zmluva môže byť vyhotovená v dvoch (2) rovnopisoch, z ktorých každý má platnosť originálu. Zmluva nadobúda účinnosť podpisom oboch zmluvných strán.

Zmluvné strany si zmluvu prečítali, porozumeli jej, a na znak súhlasu ju podpísali oprávnení zástupcovia oboch zmluvných strán.

V Bratislave, dňa 31.12.2012

IBL Software Engineering



(podpis)


Michal Weis

Výkonný riaditeľ

IBL Software Engineering

software engineering
Galvaniho 17/C, 821 04 Bratislava, Slovak Republic
ICO: 35726407, IČ DPH: SK 2020241883

Český Hydrometeorologický Ústav



(podpis)

Ing. Václav Dvořák, Ph.D.

ředitel ČHMÚ

Český hydrometeorologický ústav

ČESKÝ HYDROMETEOROLOGICKÝ ÚSTAV
143 06 PRAHA 4, Na Šabatce 17

Príloha A

A-1 ZAČIATOK

Prvý deň platnosti zmluvy je 01.01.2013. Obdobie trvania zmluvy je 1 rok. Zmluva sa uzatvára na štyri trojmesačné intervaly.

A-2 PRODUKTY PREDMETU ZMLUVY

Predmetom zmluvy sú softvérové produkty, uvedené v odseku A-3. Ceny sú uvedené NETTO v EURO bez DPH.

A-3 SOFTVÉR A CENY

Položka	Produkt	Opis	Množstvo	Jednotková cena	Celková cena
1	VW	Visualisation Software	1 štvrťrok	€ 8950	€ 8950
Celková cena za štvrťrok bez DPH					€ 8950
Celková cena za 12 mesiacov bez DPH					€ 35 800

Uvedená cena nie je počítaná štandardným spôsobom a obsahuje zľavu pre ČHMÚ.

Appendix B

Fault Reporting Procedure (Procedúra hlásenia chýb)

Table of contents

- B-1 Purpose
- B-2 Scope
- B-3 References and Definitions
- B-4 Responsibilities and Authorities
 - B-4.1 The Customer
 - B-4.2 IBL Co-ordinator
- B-5 Deliverables
- B-6 Fault Reporting Procedure
 - B-6.1 Summary of Procedure
 - B-6.2 Customer Actions
 - B-6.2.1 Reporting a Fault by Telephone
 - B-6.2.2 Reporting a Fault by Facsimile
 - B-6.2.3 Reporting a Fault by E-mail
 - B-6.3 IBL Personnel
 - B-6.4 Resolving Faults
- B-7 Other issues reporting procedure
- B-8 Example of a Fault Report



B-1 Purpose

The purpose of this procedure is to set out the steps for formally reporting a fault to IBL by telephone call, e-mail and/or via Web-Interface (JIRA, preferred).

B-2 Scope

This procedure covers the steps the Customer takes when reporting a fault and how IBL responds to the fault.

B-3 References and Definitions

Support Dispatcher:	The person within IBL whose job is to dispatch and to co-ordinate fault reports according to this Procedure.
Fault:	A fault is a non-conformance within a product purchased by a Customer from IBL Software Engineering.
Contact Numbers:	Telephone: +421 (2) 32662171 Fax: +421 (2) 32662110 E-mail: vw-support@iblsoft.com Web JIRA: http://jira.iblsoft.com

B-4 Responsibilities and Authorities**B-4.1 The Customer**

Reporting faults to IBL is the Customer's responsibility.

B-4.2 IBL Support Dispatcher

The IBL Support Dispatcher is responsible for the following:

- (a) recording the fault
- (b) acknowledging faults reported by the Customer (JIRA e-mail)
- (c) keeping customers informed on progress
- (d) resolving fault reports with customers

B-5 Deliverables

- (e) Fault Reports logged on the Reporting System (JIRA)
- (f) Fault Acknowledgements sent by E-mail to the Customer
- (g) Reports on outstanding faults (JIRA)
- (h) Successfully cleared Fault Reports
- (i) Updated software/replacement hardware where applicable

B-6 Fault Reporting Procedure**B-6.1 Summary of Procedure**

In order to streamline the fault reporting process, the following conditions apply to any faults reported to IBL.

1. When reporting a fault, the Customer should provide as much information as possible. At least the following points must be covered:
 - (a) METSYS site identifier – JIRA environment field
 - (b) Name of the product and product module affected, e.g. Visual Weather – JIRA component field
 - (c) Telephone and fax numbers (for back contact for critical and blocker) – JIRA description field (if the Customer uses a shared login, please identify the name and contact of person responsible for reporting of a bug)
 - (d) A brief description of the fault, including an indication of the situation at the time of reporting the fault, e.g. system or module down, working intermittently, etc. Include steps to reproduce the data, screenshots, reference or sample data and any actions taken since the fault occurred, e.g. system restarted – description field (only questions and bugs should be used, support dispatcher will move new features and improvements in VW, MW or AW).
 - (e) Severity

An example of a typical fault report is shown below.

2. All fault reports are acknowledged. IBL always attempts to send the Customer such an acknowledgement within 24 hours of a fault report being received. However, if a fault report is received after 15:00 CET on a Friday, or over the weekend, the acknowledgement may only be sent out the following Monday.
3. Non-critical faults reported by telephone must reach IBL between 08:30 and 17:30 CET, Monday to Friday (ex bank holidays in Slovakia).
4. International customers must keep time differences in mind when reporting non-critical faults to IBL.

B-6.2 Customer Actions

Customers can report faults to IBL by means of a telephone call, e-mail or preferably via IBL web based Fault Reporting System (JIRA).

B-6.2.1 Reporting a Fault by Telephone

1. Faults can be reported by phone to the Support dispatcher by calling the registered IBL office on telephone number as defined in B-3 .

Note: In the absence of the Support dispatcher any IBL staff member answering the telephone call must follow the procedures as set out in IBL.

2. The Support Dispatcher will obtain the information regarding the fault from the Customer (see B-6.1 part 1) and register the fault by entering the relevant information in the IBL Fault Reporting system (JIRA).



3. On completion of the fault logging process, the Fault Reporting System automatically sends an e-mail message to all defined Customers' JIRA Supervisors and the Support Dispatcher.
4. The Fault Reporting System will send an official acknowledgement of the fault to the Customer automatically by e-mail.

B-6.2.2 Reporting a Fault by E-mail

1. Faults can be reported to IBL by using the following e-mail address:

vw-support@iblsoft.com

2. The Support Dispatcher will log the email as set out in Section 6.2.1.

B-6.2.3 Reporting a Fault by IBL support web site (JIRA)

1. Faults can be directly reported by logging in to the IBL support web site – JIRA. The following login has been issued to Customer:

Username	Email	Full Name	Password
	pavel.gal@chmi.cz	Pavel Gal	
	michal.vyoral@chmi.cz	Michal Vyoral	
	pavel.borovicka@chmi.cz	Pavel Borovička	
	sandev@chmi.cz	Marjan Sandev	
	skuthan@chmi.cz	Miroslav Škuthan	

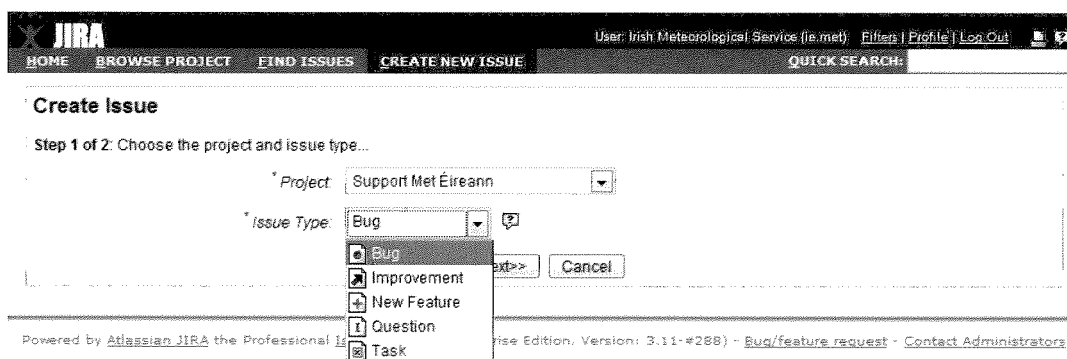
It is possible to issue several logins for Customer upon request from Customer. The additional logins can be provided at any point while the maintenance contract is in effect. The notification e-mails will be forwarded to all Supervisors:

Name of the Supervisor	Email
Pavel Gál	pavel.gal@chmi.cz
Pavel Borovička	pavel.borovicka@chmi.cz
Miroslav Škuthan	skuthan@chmi.cz

The supervisor receives notification emails on creation and closing of an issue.

2. After logging in to JIRA, complete the following procedure:

- (a) On the top bar click the item **Create new issue**.
- (b) In the **Issue Type** box select the type of report.



ibl X JIRA User: Irish Meteorological Service (ie.met) Filters Profile Log Out

HOME BROWSE PROJECT FIND ISSUES CREATE NEW ISSUE QUICK SEARCH:

Create Issue

Step 1 of 2: Choose the project and issue type...

* Project: Support Met Éireann

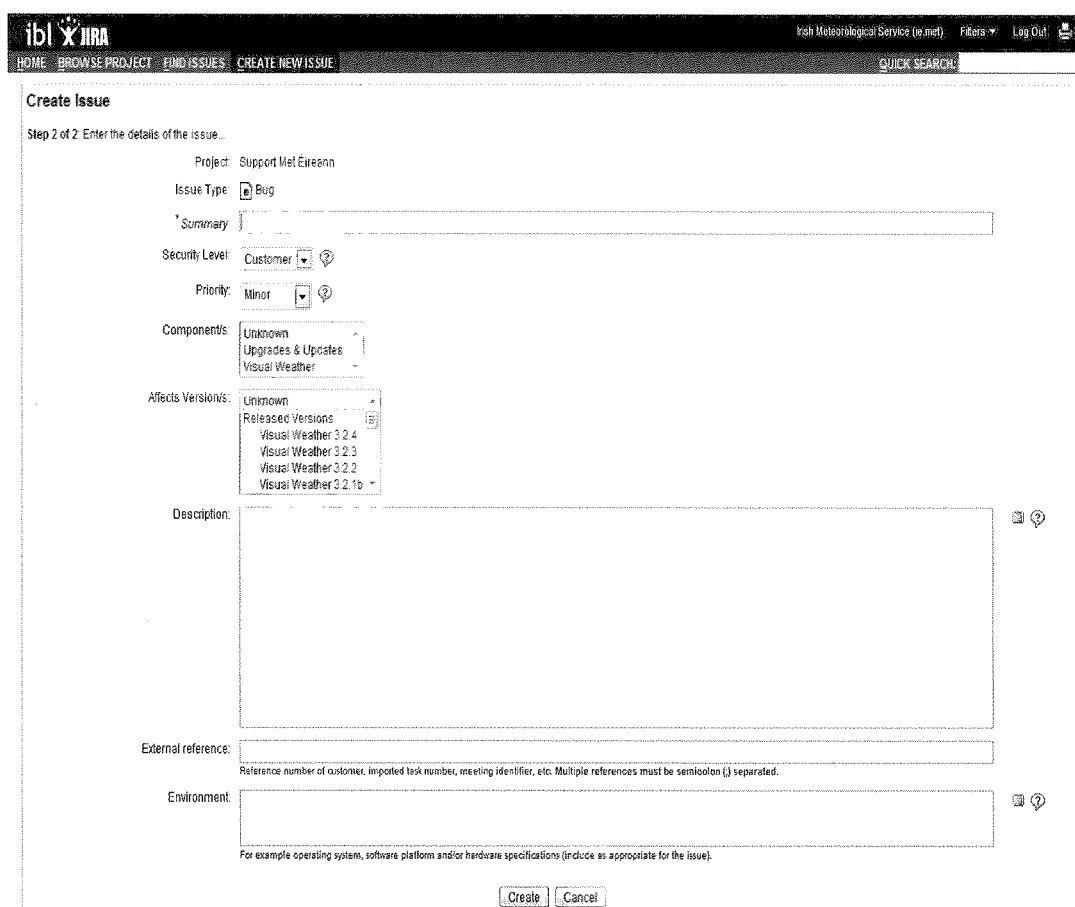
* Issue Type: Bug

Next >> Cancel

Powered by Atlassian JIRA the Professional Issue Tracking Software Edition, Version: 3.11-#288 - Bug/feature request - Contact Administrators

(c) Click the **Next** button.

(d) Describe the problem/requirement.



ibl X JIRA Irish Meteorological Service (ie.met) Filters Log Out

HOME BROWSE PROJECT FIND ISSUES CREATE NEW ISSUE QUICK SEARCH:

Create Issue

Step 2 of 2: Enter the details of the issue...

Project: Support Met Éireann

Issue Type: Bug

* Summary:

Security Level: Customer

Priority: Minor

Component/s: Unknown

Affects Version/s: Unknown

Description:

External reference:

Environment:

Create Cancel

(e) Click the **Create** button.

3. Notification e-mails will be automatically sent after each change related to the issue to its reporter and to Supervisors.

B-6.3 IBL Personnel

On receiving a Fault Report from Customer, IBL personnel respond according to the steps set out in the work instructions (i.e. entering the description into our Fault Reporting System).

B-6.4 Resolving Faults

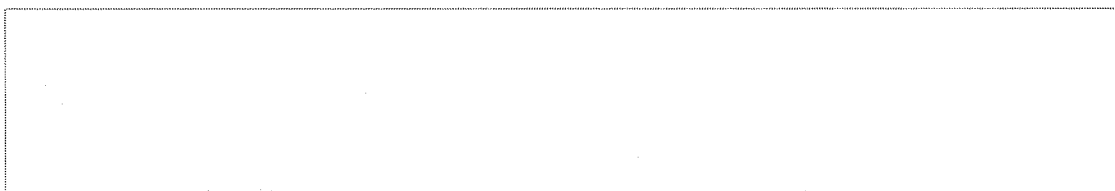
The Support Dispatcher is responsible for notifying the Customer once the fault has been resolved (JIRA email). The Customer is responsible for closing the fault after he checked it and is satisfied with the resolution. When correction needs change in software, this will be fixed in the next version. Please see the notification email under Fix version for version reference.

B-7 Other issue reporting procedure

A reporting procedure for improvements and new features is the same as in fault reporting procedures defined in B-6.1. In Issue type should be put Improvement or New Feature.

B-8 Example of a Fault Report sent via fax

Organisation	Český Hydrometeorologický Ústav	
Summary		
Date & Time		
Issue type	<input type="checkbox"/> bug <input type="checkbox"/> improvement <input type="checkbox"/> new feature <input type="checkbox"/> question <input type="checkbox"/> task	<i>A problem which impairs or prevents the functions of the product.</i> <i>An improvement or enhancement to an existing feature or task.</i> <i>A new feature of the product, which has yet to be developed.</i> <i>A question from a customer or another employee that needs to be answered.</i> <i>A task that needs to be done.</i>
Severity	<input type="checkbox"/> blocker <input type="checkbox"/> critical <input type="checkbox"/> major <input type="checkbox"/> minor <input type="checkbox"/> trivial	<i>Blocks development and/or testing work, production could not run.</i> <i>Crashes, loss of data, severe memory leak.</i> <i>Major loss of function</i> <i>Minor loss of function, or other problem where easy workaround is present.</i> <i>Cosmetic problem like misspelt words or misaligned text.</i>
Components	<input type="checkbox"/> Visual Weather	
External reference		
Environment		
Contact person		
Tel:		Fax:
Description		



Note: In a case of hand-written fault report, please make it readable.



Appendix C

Public holidays in Slovakia

1. January	Day of the Establishment of the Slovak Republic
6. January	Epiphany (The Three Kings)
March, April	Good Friday, Easter Monday
1. May	Labor Day
8. May	Day of victory over fascism
5. July	St. Cyril and Methodius Day
29. August	Slovak National Uprising anniversary
1. September	Day of the Constitution of the Slovak Republic
15. September	Day of Our Lady of Sorrows, patron saint of Slovakia
1. November	All Saints' Day
17. November	Struggle for Freedom and Democracy Day
24. December	Christmas Eve
25. December	Christmas Day
26. December	St. Stephen's Day

