

OSVEŽEVALNA POGODBA PLUS ZA PROGRAMSKI PAKET DATALAB PANTHEON

1. Definicije pojmov

1.1. Ponudnik je družba Datalab SI, družba za poslovno informacijske rešitve d.o.o., s sedežem na Koprski ulici 98, 1000 Ljubljana, z davčno številko SI99654717. Ponudnik v svojem imenu in za svoj račun sklepa licenčno pogodbo z uporabnikom.

1.2. Uporabnik je pravna ali fizična oseba, ki je na podlagi svojega naročila za programski paket in morebitno sklenitev dodatnih pogodb od ponudnika prejela predračun oziroma račun, predračun oziroma račun plačala ter nato od ponudnika prejela serijsko številko ter naziv registriranega uporabnika, ki omogočata aktiviranje programskega paketa.

1.3. Programski paket pomeni računalniški program Datalab Pantheon in podporno gradivo.

1.4. Računalniški program pomeni računalniški program Datalab Pantheon v kateri koli od inačic, ki so na voljo, ki sestavlja skupino datotek s programsko kodo v izvorni, prevedeni ali izvajalni obliki.

1.5. Podporno gradivo pomeni podatke, namenjene delovanju ali ponazoritvi delovanja programskega paketa, šolska gradiva, video posnetke ter druge materiale, ki jih ponudnik daje na voljo uporabnikom za uporabo programskega paketa. Podporno gradivo pomeni tudi pisna, zvokovna ali video navodila za uporabo programskega paketa v tiskani ali elektronski obliki in bazo znanja o uporabi programskega paketa, ki se nahaja na uporabniških spletnih straneh ponudnika. Če je tako izrecno določeno na ustreznem elementu podpornega gradiva, je tak element lahko na voljo pod pogoji drugačne licence, kot je opredeljena v licenčni pogodbi.

1.6. Pisna navodila pomenijo pisna navodila za uporabo programskega paketa. Zgolj pisna navodila so relevantna za definicijo napake.

1.7. Osveženi programski paket je programski paket, ki nedeljivo vključuje najnovejše uskladitve računalniškega programa z zakonodajo, posodobitve, popravke, spremembe, izboljšave, nove rešitve in popravke napak ter ga uporabnik lahko prenese in uporablja na podlagi sklenjene osveževalne pogodbe in licenčne pogodbe. Za osveženi programski paket veljajo vse določbe licenčne pogodbe, ki se nanašajo na programski paket, razen določb 2. člena (sklenitev licenčne pogodbe), točke 5.1. (pravica do vračila kupnine), točke 5.3. (pravica usklajenosti z zakonodajo) ter 6. člena (omejena garancija).

1.8. Pravice intelektualne lastnine so vse avtorske, sorodne, druge pravice, vključno s *sui generis* pravico izdelovalca podatkovnih baz, kot jih ureja Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, kot tudi vse druge pravice intelektualne lastnine, zlasti pravice industrijske lastnine, kot jih ureja Zakon o industrijski lastnini, ter tudi druge pravice, podobne pravicam intelektualne lastnine, ki so predmet licenčne ali druge pogodbe, sklenjene med ponudnikom in uporabnikom.

1.9. Licenčna pogodba pomeni pogodbo o licenci za uporabo programskega paketa ter dodatnih pravicah uporabnika v povezavi s programskim paketom in določa pogoje uporabe programskega paketa. Licenčno pogodbo skleneta ponudnik in uporabnik.

1.10. Osveževalna pogodba plus pomeni to osveževalno pogodbo plus, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z dodatnim osveževanjem programskega paketa. Osveževalno pogodbo plus skleneta ponudnik in uporabnik.

1.11. Osveževalna pogodba je pogodba, iz katere izhajajo pravice in obveznosti ponudnika in uporabnika v zvezi z osveževanjem programskega paketa.

1.12. Dodatne pogodbe so pogodbe, ki jih ponudnik in uporabnik skleneta ali lahko skleneta v povezavi s programskim paketom kot so zlasti osveževalna pogodba, osveževalna pogodba plus, osveževalna pogodba - doživljenjska ter pogodba o premium storitvah ServiceDesk ter druge pogodbe o storitvah.

1.13. Dodatno osveževanje pomeni vse pravice, ki jih uporabnik pridobi na podlagi sklenjene osveževalne pogodbe plus. Dodatno osveževanje vključuje posebne roke za odpravo kritičnih napak, pravico uporabnika do ene ure brezplačne podpore na mesec, kar vključuje tudi odpravo napak, pravico uporabnika do podajanja in sprejetja predloga ter pravico uporabnika do uporabe avtotestnega okolja.

1.14. Storitve ServiceDesk so storitve ServiceDesk, ki jih ponudnik izvaja in uporabnik prejme v skladu s splošnimi pogoji storitev ServiceDesk in vključujejo podporo, pomoč in implementacijo novih in neuporabljenih funkcionalnosti programskega paketa.

1.15. Računalniška delovna postaja je ena računalniška delovna postaja ali naprava s podobno funkcionalnostjo, ki je v lasti uporabnika oziroma jo uporabnik uporablja na drugi pravni podlagi in ki jo v danem trenutku lahko uporablja samo ena oseba, ki je lahko tudi računalniški program oziroma druga podobna naprava ali tehnologija. V primeru, da je uporabnik programski paket namestil na eno napravo, skozi ali preko katere pa se potem uporablja na enem ali več odjemalcih, šteje za eno računalniško delovno postajo vsak tak odjemalec.

1.16. Naročilo uporabnik pošlje ponudniku preko ponudnikovega spletnega mesta ali kako drugače ter z njim izrazi voljo za sklenitev licenčne pogodbe za želeno inačico programskega paketa ter za sklenitev morebitnih dodatnih pogodb in v njem opredeli tudi število računalniških delovnih postaj, na katere želi uporabnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket.

1.17. Predračun na podlagi naročila uporabniku izstavi ponudnik. V njem je navedena inačica programskega paketa, tržna cena, kupnina, cena dodatnih pogodb, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe ter število računalniških delovnih postaj, na katere želi uporabnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket. V predračunu je tudi opredeljena dinamika plačevanja kupnine ali morebitne cene dodatnih pogodb, na primer število obrokov v določenem časovnem obdobju. Predračun v delu, kjer so navedeni inačica programskega paketa, teritorij veljavnosti licenčne pogodbe, kupnina, število računalniških delovnih postaj ter dinamika plačevanja, postane del licenčne pogodbe.

1.18. Serijska številka je zaporedje znakov, ki jih na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta ponudnik posreduje uporabniku.

1.19. Naziv registriranega uporabnika je naziv uporabnika, ki ga uporabniku dodeli ponudnik in ga na podlagi plačanega predračuna ali drugega dokumenta posreduje uporabniku.

1.20. Datum aktivacije je datum, ko je zaključena aktivacija programskega paketa, opisana v točki 2.3. licenčne pogodbe.

1.21. Tržna cena je ponudnikova priporočena prodajna cena v trenutku preračuna za uporabo ustrezne inačice programskega paketa, ki ga je dovoljeno namestiti oziroma uporabljati na eni računalniški delovni postaji, ter za dodatne uporabnikove pravice v zvezi s programskim paketom iz licenčne pogodbe, pomnožena s številom računalniških delovnih postaj, ki jih je navedel v naročilu in na katerih želi uporabnik namestiti oziroma na njih uporabljati programski paket.

1.22. Kupnina je enaka tržni ceni v trenutku oddaje naročila, zmanjšani za morebitne ponudnikove popuste in rabate ter povečani za pokritje morebitnih dodatnih stroškov in davek na dodano vrednost. Kupnina je navedena na predračunu oziroma računu.

1.23. Cena dodatnih pogodb je nadpomenka ali skupen izraz za ceno osveževanja, ceno dodatnega osveževanja iz osveževalne pogodbe plus in ceno storitev ServiceDesk ali druge pogodbe.

1.24. Cena dodatnega osveževanja pomeni plačilo za dodatno osveževanje.

1.25. Podporniki so fizične ali pravne osebe, ki v okviru svoje dejavnosti na podlagi pogodbenega ali drugega pravnega razmerja s ponudnikom uporabnikom nudijo podporo za programski paket in druge storitve ServiceDesk.

1.26. Aplikacija HelpDesk je spletna aplikacija, dostopna na ponudnikovi spletni strani, namenjeni uporabnikom (<https://usersite.datalab.eu/>) in služi podpori in ostalim storitvam ServiceDesk, izmenjavi sporočil, prijavi napak, kar vključuje prijavo napak v postopku uveljavljanja garancije, in za drugo komunikacijo med ponudnikom in uporabnikom. Uporabnik lahko do te aplikacije dostopa po prijavi na uporabniški strežnik in vpisu svojega elektronskega naslova tudi preko elektronske pošte, tako da pošlje sporočilo na pomoc@datalab.si ali pa ta naslov navede med prejemniki kopije sporočila.

1.27. Napaka je delovanje ali vsebina programskega paketa, ki je v nasprotju s specifikacijami in namembnostjo, kot so opisane pisnih navodilih, ki so del dokumentacije.

1.28. Prijava napake pomeni vnos opisa napake s strani uporabnika v aplikacijo HelpDesk, ki se posreduje podporniku.

1.29. Kritična napaka je napaka, ki onemogoča nadaljnje delo posamezni skupini uporabnika in zanjo ne obstaja alternativna rešitev ter lahko resno ogrozi delovni proces, varnost ali zanesljivost podatkov.

1.30. Nekritične napake so ostale napake, ki otežujejo nadaljnje delo posamezni skupini uporabnika in ne ogrozijo resneje delovnega procesa, varnosti ali zanesljivosti programske opreme.

2. Sklenitev osveževalne pogodbe plus

2.1. Uporabnik ponudniku pošlje naročilo, ki mora vsebovati uporabnikovo ime oziroma firmo, naslov oziroma sedež, davčno številko in morebitne druge identifikacijske podatke, vključno z naslovom elektronske pošte uporabnika. Uporabnik nosi izključno odgovornost za pravilnost in resničnost identifikacijskih podatkov, ki jih posreduje ponudniku. Na podlagi naročila ponudnik pošlje uporabniku predračun s prvim obrokom cene dodatnega osveževanja.

2.2. Ko uporabnik plača predračun oziroma račun, ponudnik uporabniku omogoči sklenitev osveževalne pogodbe plus.

2.3. Uporabnik sklene osveževalno pogodbo plus tako, da v elektronskem obrazcu s klikom na gumb »strinjam se« izjavi, da sprejema vsa določila osveževalne pogodbe plus, ki ga posledično zavezujejo. S klikom na gumb »strinjam se« fizična oseba, ki izvede to dejanje, izjavlja, da je zakoniti zastopnik uporabnika oziroma oseba, ki jo je uporabnik pooblastil za izvedbo navedenega dejanja. Med tem procesom mora biti računalniška delovna postaja, s katere uporabnik opravlja to dejanje, ves čas trajanja postopka priključena na internet, tako da ponudnik lahko evidentira sprejem osveževalne pogodbe plus.

2.4. Če se s katerim koli določilom osveževalne pogodbe plus uporabnik ne strinja, osveževalne pogodbe plus ne sme skleniti.

2.5. Pogoj za sklenitev osveževalne pogodbe plus je sklenjena osveževalna pogodba. Osveževalna pogodba plus se lahko sklene samo za celotno število računalniških delovnih postaj, za katere je sklenjena osveževalna pogodba.

2.6. Osveževalna pogodba plus se lahko sklene za obdobje do preteka veljavnosti trenutno sklenjene osveževalne pogodbe. Kadar se osveževalna pogodba plus sklepa istočasno z novo osveževalno pogodbo, se sklepa za obdobje veljavnosti osveževalne pogodbe.

3. Izvajanje odpravljanja kritičnih napak

3.1. Ponudnik mora kritično napako, ki jo je uporabnik pravilno prijavil v aplikaciji HelpDesk, odpraviti v roku 3 (treh) dni od prijave napake, pri čemer rok začne teči naslednji dan po prijavi napake.

3.2. V primeru, da ponudnik obveznost iz prejšnje točke odpravi z zamudo ali obveznosti ne izpolni, mora uporabniku za vsak dan zamude plačati 10 (deset) odstotkov cene dodatnega osveževanja.

3.3. V primeru, da ponudnik nekritične napake ne odpravi na podlagi ter v roku iz točke 4.5. osveževalne pogodbe, pri čemer rok začne teči naslednji dan po prijavi napake, mora uporabniku za vsak dan zamude plačati 4 (štiri) odstotke cene dodatnega osveževanja.

3.4. Edini veljaven način prijave napake, ki ga ponudnik upošteva, je prijava napake prek aplikacije HelpDesk.

3.5. Ponudnik kritično napako odpravi tako, da uporabniku omogoči prenos, namestitev in uporabo osveženega programskega paketa ali prenos in namestitev popravka.

3.6. Skupna obveznost ponudnika na podlagi točk 3.2. in 3.3. lahko znaša največ 75 (petinsedemdeset) odstotkov cene dodatnega osveževanja.

4. Izvajanje podpore, vključno z odpravljanjem napak.

4.1. Podpora je ena od storitev ServiceDesk in pomeni pomoč uporabniku glede uporabe ali delovanja programskega paketa, vključno z odpravo napak. Podpora se izvaja, kot je navedeno v točki 3 osveževalne pogodbe plus in točki 5.3. do 5.5. licenčne pogodbe.

4.2. Uporabnik je na podlagi osveževalne pogodbe plus upravičen do 1 (ene) ure brezplačne podpore na mesec. Če uporabnik v tekočem mesecu ne porabi do konca brezplačne 1 ure podpore, preostali čas podpore prenese samo v naslednji mesec.

4.3. Če uporabnik v koledarskem mesecu mesečno koristi več kot 1 uro podpore, je ponudnik ali podpornik upravičen do povrnitve stroškov, ki s tem nastanejo in katerih višina je določena z veljavnim cenikom ponudnika, ki je dostopen na spletni strani ponudnika.

5. Izvajanje pravice uporabnika do podajanja in sprejetja predloga

5.1. Uporabnik je upravičen do podajanja predlogov za spremembe, dopolnitve in izboljšave programskega paketa ter do prednostnega obravnavanja teh predlogov s strani ponudnika. Uporabnik lahko predloge poda zgolj prek aplikacije HelpDesk.

5.2. Ponudnik mora pod pogoji iz tega člena v obdobju med izdajama dveh osveženih programskih paketov v naslednji izdaji osveženega programskega paketa sprejeti en uporabnikov predlog iz prve točke tega člena. Ponudnik bo uporabniku v 3 (treh) dneh od prejema predloga sporočil ali bo predlog sprejel.

5.3. Ponudnik lahko uporabnikov predlog iz prejšnje točke sprejme šele v izdaji osveženega programskega paketa, ki je kasnejša od naslednje, če ponudnik oceni, da implementacija predloga zahteva popravke drugih delov programskega paketa ali če bi bili popravki drugih delov programskega paketa smiselni oziroma bi povečali funkcionalnost programskega paketa.

5.4. Ponudnik lahko uporabnikov predlog iz prve točke tega člena sprejme šele v izdaji osveženega programskega paketa, ki je kasnejša od naslednje tudi, če ponudnik oceni, da predloga uporabnika v naslednjem osveženem programskem paketu zaradi stanja tehnike ne more implementirati, bo pa to lahko storil v prihodnosti.

5.5. Ponudnik ni dolžan sprejeti uporabnikovega predloga iz prve točke tega člena, če predlog posega v samo delovanja programskega paketa ali v strukturo podatkovnih baz, če ne pomeni bistvene izboljšave za najmanj 10 (deset) odstotkov vseh uporabnikov programskega paketa ali če implementacija predloga ni mogoča zaradi stanja tehnike.

5.6. Ponudnik zavrne uporabnikov predlog iz prve točke tega člena, če je ta v nasprotju z zakonodajo, računovodskimi standardi ali splošno veljavno poslovno prakso.

6. Izvajanje pravica uporabnika do uporabe avtotestnega okolja

6.1. Uporabnik je upravičen do uporabe avtotestnega okolja, v katerega lahko prenese eno svojo podatkovno bazo programskega paketa, vključno z vsemi dodatnimi ARES/SQLI apleti, napiše specifične testne scenarije in pred izdajo osveženega programskega paketa prejme rezultate takih testov po elektronski pošti.

7. Cena dodatnega osveževanja

7.1. Cena dodatnega osveževanja znaša 10 (deset) odstotkov tržne cene vsakih 12 (dvanajst) mesecev.

7.2. Uporabnik mora ponudniku vsak mesec plačati eno dvanajstino cene dodatnega osveževanja.

7.3. V primeru sklenitve dodatnih licenčnih pogodb je uporabnik za dodatno osveževanje plus dolžan doplačati 10 (deset) odstotkov tržne vrednosti dodatne licenčne pogodbe pomnoženo s številom dni od datuma sklenitve dodatnih licenčnih pogodb do konca obdobja sklenjenosti osnovne pogodbe za osveževanje plus in deljeno s tristošestdeset.

8. Splošne obveznosti uporabnika

8.1. Uporabnik je upravičen do pravic iz osveževalne pogodbe plus samo, če ima na vseh računalniških delovnih postajah nameščeno najnovejšo izdajo osveženega programskega paketa.

8.2. Uporabnik mora ponudniku dati na voljo vse informacije, ki jih ponudnik potrebuje za izpolnitev svojih obveznosti na podlagi osveževalne pogodbe plus.

8.3. Za kakršno koli komunikacijo s ponudnikom na podlagi osveževalne pogodbe plus mora uporabnik uporabiti aplikacijo HelpDesk.

9. Izjava o izključitvi odgovornosti ponudnika

9.1. Ponudnik, njegovi dobavitelji, njegovi sopogodbениki ter podporniki v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti ter razen v primerih določenih v točkah 3.2. in 3.3. te pogodbe, uporabniku ali tretjim osebam ne odgovarjajo za nobeno vrsto škode, ki uporabniku ali tretjim osebam nastane ali bi lahko nastala iz katerega koli razloga, izvirajočega iz osveževalne pogodbe plus. Za izključitev dvoma vrste škode iz prejšnjega stavka vključujejo, vendar niso omejene na, zmanjšanje premoženja (navadna škoda), preprečitev povečanja premoženja (izgubljeni dobiček), povzročitev telesnih ali duševnih bolečin ali strahu drugemu ter okrnitev ugleda pravne osebe (nepremoženjska škoda).

9.2. Ponudnikova celotna odgovornost v nobenem primeru, upoštevajoč zgolj minimalne zakonske omejitve izključitve odgovornosti, ne znaša več od kupnine, kot je določena v licenčni pogodbi.

10. Končne določbe

10.1. Uporabnik osveževalne pogodbe plus v celoti oziroma katere koli posamezne pravice iz osveževalne pogodbe plus brez pisnega dovoljenja ponudnika ne sme prenesti na tretje osebe.

10.2. Uporabnik ali ponudnik lahko osveževalno pogodbo plus s 30-dnevnim odpovednim rokom prekličeta s pisnim sporočilom.

10.3. Uporabnik dovoljuje, da podatke, ki jih ponudnik ali podpornik pridobita pri sklepanju ali izvajanju osveževalne pogodbe plus, vključno med izvajanjem podpore, ponudnik v anonimizirani obliki, ne da bi pri tem identificiral uporabnika, lahko uporablja za svoje poslovne namene vezane izključno na podporo, diagnostiko, testiranje, raziskovanje ali za nadaljnji razvoj programskega paketa ali drugih produktov ali storitev ponudnika. Ponudnik se zavezuje, da bo z morebitnimi osebnimi podatki, ki jih bo pridobil na ta način, ravnal v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in ponudnikovim pravilnikom o zavarovanju osebnih podatkov, dostopnim na spletni strani ponudnika. Ponudnik se zavezuje, da bo z morebitnimi poslovnimi skrivnostmi, ki jih bo pridobil na ta način, ravnal v skladu z Zakonom o gospodarskih družbah. Ponudnik v nobenem primeru ni odgovoren uporabniku ali tretjim osebam, če mu je uporabnik osebne podatke, poslovne skrivnosti ali katero drugo vrsto podatkov posredoval neupravičeno ali brez ustrezne pravne podlage ali v nasprotju z veljavno zakonodajo.

10.4. Če uporabnik prekrši katero koli določbo te pogodbe, zlasti, če uporabnik v določenem roku ne plača računa, lahko ponudnik osveževalno pogodbo plus prekine.

10.5. Če se izkaže, da je katerakoli določba osveževalne pogodbe plus nična, to ne vpliva na veljavnost drugih določb, ki v celoti ostanejo v veljavi.

10.6. Osveževalna pogodba plus predstavlja celotno osveževalno pogodbo plus ter nadomešča vse morebitne ostale dogovore o predmetu osveževalne pogodbe plus, razen, kadar je v osveževalni pogodbi plus določeno, da jo dopolnjujejo pravila neke druge pogodbe ali dokumenta, med katere spada tudi predračun oziroma račun.

10.7. V primeru spora v zvezi s katerokoli določbo osveževalne pogodbe plus je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani, uporabi pa se pravo Republike Slovenije.