

Kazalo

Kazalo

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA PODJETJA NAVEZA d.o.o.	1
1. Splošno	1
2. Vrste in opis storitev	2
2.1. Dobava računalniške, komunikacijske in druge opreme	2
2.2. Dobava programske opreme	2
2.3. Instalacija računalniške opreme	3
2.4. Deinstalacija/reinstalacija, selitev računalniške opreme	4
2.5. Instalacija/nadgradnja operacijskega sistema ali programske opreme	4
2.6. Vzdrževanje računalniške opreme	5
2.7. Vzdrževanje programske opreme in sistemska podpora	7
2.8. Vzdrževanje lastne programske opreme	8
2.9. Prenos licence za lastno programsko opremo	10
2.10. Prenos licence za tujo programsko opremo	10
2.11. Uglasitev (optimizacija) sistema	11
2.12. Preventivno vzdrževanje	11
2.13. Najem ali leasing opreme	12
2.14. Testiranje opreme, demo instalacija	12
2.15. Pomoč uporabniku	13
2.16. Obiski/pomoč pri uporabniku	13
3. Garancija	14
4. Odgovornost za škodo	14
5. Kontaktne osebe	15
6. Prijava napake	15
7. Rok za odpravo napake po vzdrževalnih pogodbah	16
8. Delovni čas	17
9. Posegi uporabnika v računalniško ali programsko opremo	17
10. Varovanje poslovne tajnosti in programske opreme	18
11. Uporabljeno pravo	18
12. Splošna določila o plačilih in revalorizaciji	19
13. Cenik	19
14. Spremembe splošnih pogojev poslovanja	20

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA PODJETJA NAVEZA d.o.o.

(1) Ti splošni pogoji predstavljajo sestavni del pogodb, ki jih NAVEZA sklepa s poslovnimi partnerji. Splošni pogoji podrobno definirajo posamezne vrste storitev, obseg storitev in odnose v posameznih poslih. Splošni pogoji so javen dokument, ki ga prejme vsak pogodbeni partner NAVEZA pred podpisom pogodbe in so sestavni del pogodbe. Pogodbe lahko posamezna določila splošnih pogojev spremenijo; v primeru nasprotja med splošnimi pogoji in pisno pogodbo veljajo določila pogodbe. Splošni pogoji so tudi sestavni del sporazuma ob dobavi opreme v testiranje ali drugih začasnih dobavah opreme in ob dobavah opreme na osnovi predračuna/naročilnice.

Datum začetka veljavnosti: 01.01.2018

Verzija: 2.1

1. Splošno

(2) Nekateri pojmi so v splošnih pogojih uporabljeni s specifičnim pomenom. Za lažje sklicevanje so vsi odstavki oštevilčeni.

(3) V grobem je dokument razdeljen na opis storitev po vrstah (2. poglavje) in na opis splošnih odnosov pri izvajanju pogodb (ostala poglavja). Vsaka pogodba posebej določa, katere storitve so s pogodbo dogovorjene. Določila iz opisov storitev, ki se ne nanašajo na določeno vrsto pogodbe, zanjo niso relevantna in ne obvezujejo podjetja NAVEZA ali pogodbenega partnerja.

(4) Izraz "NAVEZA" v tem dokumentu pomeni podjetje NAVEZA d.o.o., Ščita 9, 1315 Velike Lašče, delavca podjetja, sodelavca, podizvajalca ali pooblaščenca.

(5) Izraz "računalniška oprema" (hardware) predstavlja skupen izraz za vso strojno računalniško opremo, komunikacijsko opremo, terminalsko opremo, osebne računalnike z vso fiksno programsko opremo (firmware). Izraz "programska oprema" (software) predstavlja skupen izraz za vse programje od nivoja operacijskega sistema do aplikativne programske opreme in vključuje tudi vgrajeno programsko opremo v napravah, ki jo je mogoče nadgraditi na terenu.

(6) Izraz "praviloma" v tem označuje določilo, ki velja, če v posamezni pogodbi ni določeno drugače. Posamezne pogodbe lahko spreminjajo tudi določila, ki niso označena s "praviloma", vendar so to redke izjeme. Enak pomen ima sintagma "razen izjemoma". S "praviloma" označujemo zadeve, ki jih je pred sklenitvijo pogodbe mogoče spremeniti. Ko je pogodba sklenjena, ta določila veljajo, če niso s pogodbo spremenjena. Standardni pogoji

predstavljajo pogoje in način izvedbe posla, kot je definiran v teh splošnih pogojih poslovanja (večinoma s termini "praviloma". Odstopanja od standardnih pogojev določa pogodba.

2. Vrste in opis storitev

2.1. Dobava računalniške, komunikacijske in druge opreme

(7) Dobava računalniške, komunikacijske in druge opreme pomeni dostavo opreme v uporabnikove prostore. Dobavo lahko izvaja NAVEZA ali kak drug prevoznik. Ob dobavi preda NAVEZA uporabniku v podpis dobavnico za vso dobavljeno opremo. Na dobavnici so praviloma navedene serijske številke vseh komponent opreme, razen če deli opreme nimajo serijskih števil. Uporabnik je ob dobavi dolžan preveriti količino in kvaliteto dobavljene opreme, kar predstavlja prevzem opreme. Po podpisu dobavnice NAVEZA priznava le take reklamacije glede dobavljene opreme, ki jih ob prevzemnem pregledu ni bilo mogoče ugotoviti. Če instalacijo opreme izvaja NAVEZA, bo ob instalaciji odpravila vse morebitne pomanjkljivosti glede dobave opreme.

(8) Dobava se praviloma izvaja v originalni embalaži. NAVEZA pred dobavo opravi test delovanja dobavljene opreme za vso opremo, ki je v rednem prodajnem programu. Če se hkrati z opremo dobavlja tudi programska oprema in če NAVEZA izvaja tudi instalacijo opreme, se praviloma programska oprema naloži na sisteme pred dobavo, v prostorih NAVEZA.

(9) NAVEZA lahko opremo dobavlja sukcesivno, vendar praviloma v smiselni funkcionalnih sklopih.

(10) Dobava opreme se praviloma izvaja v delovnem času. NAVEZA običajno dobavo opreme telefonsko napove vsaj en dan pred dobavo. Stroški transporta opreme do uporabnika so praviloma vključeni v ceno opreme.

(11) V nekaterih primerih NAVEZA dobavi računalniško opremo na reverz, ki ga naknadno spremeni v dobavnico (npr. testiranje, ki se spremeni v nakup); v takih primerih se šteje za datum dobave datum reverza, razen če je posebej dogovorjeno drugače.

(12) V nekaterih primerih NAVEZA dobavi pred pravo dobavo nadomestno opremo; če je nadomestna oprema funkcionalno ustrezna, se šteje datum dobave nadomestne opreme za datum dobave opreme. V takih primerih NAVEZA brezplačno opravi vsa dela, ki so potrebna ob zamenjavi nadomestne opreme s pravo opremo.

2.2. Dobava programske opreme

(13) Dobava programske opreme se lahko izvede z dobavo medija, na katerem je programska oprema ali se naloži prek spleta, kjer se uporabnik identificira z uporabo ustreznih gesel ali pa se programska oprema instalira na uporabnikov sistem. V primerih, ko uporabniški sistem ni ustrezno opremljen za nalaganje programske opreme (npr. nima CD

ROM enote), se dobavo izvede tako, da NAVEZA s pomočjo svoje prenosne enote, ki jo priključi na sistem, naloži kopijo programske opreme na uporabnikov sistem.

(14) Ob dobavi programske opreme se dobavi tudi vsa dokumentacija, ki je priložena programski opremi. V nekaterih primerih je dokumentacija poseben produkt; tedaj se dobavi dokumentacija samo, če je tako posebej določeno v pogodbi. V drugih primerih je programski opremi priložena le osnovna dokumentacija, večina uporabniške dokumentacije pa je na mediju.

(15) Ob dobavi programske opreme pripravi NAVEZA dobavnico, na kateri uporabnik potrdi prevzem programske opreme.

(16) Če proizvajalec ob programski opremi dobavlja tudi licenčno dokumentacijo (npr. Licenčni certifikati za operacijske sisteme, ključi ipd...), lahko NAVEZA omogoči uporabo programske opreme ob dobavi tudi z začasno licenco. Dokončno licenčno dokumentacijo in ključe pa lahko NAVEZA dobavi najkasneje v dveh mesecih po dobavi programske opreme.

2.3. Instalacija računalniške opreme

(17) Instalacija računalniške opreme, ki jo prodaja NAVEZA je praviloma vključena v ceno opreme. Za opremo, ki je kupljena pri drugih dobaviteljih, je na voljo instalacija kot posebna storitev.

(18) Instalacija računalniške opreme obsega naslednja dela:

- nadzor razpakiranja opreme in odstranitev transportnih blokad,
- nastavitve modulov za povezano delovanje,
- povezovanje opreme razen povezovanja in instalacije računalniškega in terminalskega omrežja, če to ni posebej dogovorjeno,
- začetni zagon opreme s testiranjem po standardih proizvajalca,
- vzpostavitev delujočega stanja opreme; proizvajalčevi standardni testi so pri tem referenčni standard

(19) *Povezovanje opreme v računalniško omrežje je v dela ob instalaciji vključeno, če je instalacija računalniškega omrežja že pripravljena in dovolj dokumentirana, da je povezovanje možno.*

(20) Če opreme ni dobavljala NAVEZA, opravi pred pripravo ponudbe za instalacijo podroben pregled dobavljene opreme. Ob takem pregledu opozori na predvidene probleme in morebitne potencialne težave, ki bi utegnile nastati zaradi nekompatibilnosti opreme.

(21) V dela pri instalaciji niso vključena popravila poškodb med transportom in popravila, ki so potrebna zaradi poprejšnjih poskusov nestrokovne instalacije. Prav tako v ceno instalacije niso vključene morebitne predelave, ki bi bile potrebne zaradi nekompatibilnosti opreme, ki je ni specificirala NAVEZA. Za taka dela je potrebno pripraviti posebno ponudbo, ki se obračunava po cenah na klic.

(22) Instalacijo sistemske in aplikativne programske opreme obravnava poglavje 2.5.

2.4. Deinstalacija/reinstalacija, selitev računalniške opreme

(23) Deinstalacija in reinstalacija se opravita v primeru selitve opreme ali v drugih primerih, ko je to potrebno. Storitve deinstalacije in instalacije obsega pregled delujoče opreme, njeno pripravo za pakiranje, nadzor pakiranja in vse storitve, ki so potrebne za ponovno instalacijo. Cena takih posegov ni vključena v redno vzdrževanje, niti ni pokrita z garancijskim vzdrževanjem, zato je za vsako tako opravilo potrebno izdelati posebno ponudbo.

(24) V običajnih ponudbah za deinstalacijo/reinstalacijo niso vključena naslednja dela, razen če so posebej eksplicitno ponujena:

- material potreben za pakiranje in transport,
- delo, ki je potrebno za pakiranje in razpakiranje,
- prevoz opreme ali naročilo prevoza,
- prevozni in zavarovalni stroški,
- odgovornost za škodo med transportom,
- odgovornost za podatke na računalniškem sistemu,
- popravila ali zamenjave, ki bi bila potrebna zaradi poškodb med transportom,
- popravila ali zamenjave, ki bi bila potrebna zaradi strankine malomarnosti med transportom.

(25) Če je bila pred deinstalacijo opravljena verifikacija delovanja sistema in če te verifikacije po reinstalaciji ni mogoče opraviti, predstavlja to skrito poškodbo. Odprava skrite poškodbe je vključena v stroške deinstalacije/reinstalacije, razen če jo je mogoče pokriti iz drugih virov (zavarovanje) ali če je nastala zaradi poškodb pri transportu in transport ni vključen v ponudbo.

(26) Če deinstalacije ni opravila NAVEZA, se reinstalacijo obračunava po običajnih tarifah za instalacijo; v takih primerih je treba pred pripravo ponudbe opraviti podroben pregled opreme.

2.5. Instalacija/nadgradnja operacijskega sistema ali programske opreme

(27) Instalacija operacijskega sistema in programske opreme je vključena v ceno pri sistemih, ki jih je prodala NAVEZA. Na novih sistemih NAVEZA opravi instalacijo programske opreme v skladu z opisom programskega produkta proizvajalca. Praviloma ponudba za instalacijo programske opreme temelji na hkratnem instaliranju vse opreme; naknadne instalacije se zaračunavajo posebej. Kot instalacijo programske opreme se šteje tudi instalacijo selektivnih popravkov (patch), ki jih dobavi proizvajalec programske opreme.

(28) Dela pri instalaciji ne vključujejo prenosa licenc za instalirano programsko opremo (prenos licence je ločen pojem od storitve instalacije). Uporabnik mora imeti veljavne licence oziroma pravico do uporabe za programsko opremo, ki se instalira. Za upoštevanje licenčnih pogojev in korektno uporabo programske opreme je v celoti odgovoren uporabnik.

(29) Dobava distribucijskega medija in dokumentacije za programsko opremo je ločena od instalacije in je lahko posebej dogovorjena. NAVEZA lahko po svoji presoji pripravi celotno distribucijo programske opreme (npr. kopijo systemskega diska z vso instalirano programsko opremo) ali pa opravi instalacijo posameznih produktov na uporabnikov sistem iz distribucij.

(30) Sistemsko programsko opremo se instalira na sistem praviloma v skladu s proizvajalčevimi standardi aplikacije in v skladu s internimi standardi NAVEZA. Praviloma se instalira zadnja verzija systemske programske opreme skupaj z naborom priporočenih popravkov (patch). Če uporabnik zaradi specifičnih zahtev (npr. zahtev aplikacije) potrebuje nestandardno instalacijo programske opreme ali drugačno verzijo, mora na to opozoriti pred instalacijo. NAVEZA po svoji presoji na podlagi dostopnih informacij prilagaja standardno instalacijo systemske programske opreme trenutno veljavnim varnostnim priporočilom (CERT poročila in poročila proizvajalca); če gre pri tem za instalacijo, ki bistveno odstopa od dokumentirane standardne instalacije, NAVEZA uporabniku predstavi razlike od standardne instalacije in razloži razloge zanje.

(31) V instalacijo programske opreme praviloma niso vključena dela, ki so potrebna za instalacijo uporabnikovih aplikacij na računalniški sistem (razen aplikacij, ki jih je prodala NAVEZA).

(32) Pri instalaciji programske opreme na obstoječ sistem dela ob instalaciji ne vključujejo del, ki so potrebna za ohranitev uporabnikovih podatkov na sistemu. Praviloma NAVEZA ob instalaciji programske opreme ohrani vitalne systemske podatke, kot so podatki o uporabnikih, vključitev v mrežo, mrežni tiskalniki, itd. Posebej se obračunavajo dela, ki bi bila po instalaciji potrebna za vzpostavitev okolja aplikacij, ki je bilo prilagojeno v nasprotju s standardi proizvajalca (torej spremembe okolja, ki so bile v programski opremi opravljene na nestandarden način). V takih primerih NAVEZA po svojih močeh uporabnika opozori na potencialne težave, vendar za dejanske težave ne nosi nobene odgovornosti. Za vse aplikacije, ki jih je v preteklosti ali hkrati z instalacijo programske opreme dobavila NAVEZA, bo poskrbel tudi za standardno prilagoditev okolja in delovanje aplikacije.

2.6. Vzdrževanje računalniške opreme

(33) Redno vzdrževanje računalniške opreme predstavlja pogodbeno obveznost NAVEZA, da skrbi za normalno delovanje računalniške opreme pri uporabniku. Oprema, ki jo NAVEZA vzdržuje, mora biti v vzdrževalni pogodbi natanko popisana skupaj s serijskimi števkami; vse spremembe v konfiguraciji vzdrževane opreme se ureja z dodatki k pogodbi.

Pogodba o nakupu računalniške opreme običajno že določa, da se po izteku garancijskega obdobja nadaljuje redno vzdrževanje opreme. Pogodba o nakupu razširitev lahko določa, da se vse naknadno instalirane širitve računalniške opreme po poteku garancije vključijo v redno vzdrževanje. Vzdrževanje računalniške opreme praviloma obsega:

- preventivno vzdrževanje,
- diagnosticiranje in lociranje težav,
- zamenjavo okvarjenih modulov,

- vzdrževanje zaloge rezervnih delov,
- instalacijo sprememb na opremi, ki jih specifikira proizvajalec (FCO),
- in svetovanje v zvezi z vzdrževanjem računalniške opreme in njenimi razširitvami.

(34) V ceno vzdrževanja je praviloma ni vključena cena potrebnega materiala za vzdrževanje.

(35) Če računalniškega sistema ni dobavljala NAVEZA ali če je med potekom garancijskega obdobja in začetkom vzdrževanja minil več kot mesec dni, je treba pred začetkom vzdrževanja opraviti pregled opreme in ugotoviti, ali je kvalificirana za vzdrževanje. Pred začetkom vzdrževanja je treba opraviti vse predelave opreme, ki so potrebne, da bi bila oprema na revizijah, ki so primerne za vzdrževanje.

(36) Vzdrževanje računalniške opreme obsega vse preventivno vzdrževanje opreme razen tistega, ki ga je po navodilih proizvajalca treba izvajati pogosteje kot enkrat mesečno. Vzdrževanje računalniške opreme obsega tudi telefonsko pomoč uporabniku kot je določena v poglavju 2.15.

(37) V okviru vzdrževanja NAVEZA odpravlja napake pri delovanju sistema z zamenjavo modulov ali popravilom modulov po lastni presoji. Vgrajeni zamenjani moduli so lahko novi ali obnovljeni in zanje velja po vgraditvi normalno vzdrževanje. Pokrivanje po vzdrževalni pogodbi predstavlja tudi vso garancijo za zamenjan ali popravljen modul; prekinitve vzdrževalne pogodbe pomeni tudi prekinitve garancije za zamenjan ali popravljen modul ne glede na čas, ki je minil od zamenjave ali popravila, do prekinitve vzdrževanja.

(38) V okviru vzdrževanja lahko NAVEZA zaradi odprave napake začasno zamenja modul ali celoten sistem z nadomestnim modulom ali sistemom, ki uporabniku omogoča enako ali podobno funkcionalnost kot okvarjeni modul ali sistem. V takem primeru je uporabnik odgovoren za ureditev licenčnih ključev ali drugih mehanizmov zaščite v programski opremi, ki je vezana na okvarjeni modul ali sistem.

(39) V primeru nenavadnih konfiguracij je lahko v vzdrževalni pogodbi za posamezne komponente sistema določena ena od naslednjih možnosti:

- Komponenta ni pokrita z zalogo rezervnih delov; v takih primerih se zamenjava opravi z nakupom rezervnega dela na ustrezno hiter način; za take komponente računalniškega sistema ne veljajo določila o največjem času potrebnem za popravilo..
- Komponenta ni pokrita z zalogo rezervnih delov; NAVEZA zagotavlja vse delo, ki je potrebno za diagnosticiranje napake, ne pokriva pa stroškov večjih popravil ali zamenjav komponente.
- Komponenta ni pod vzdrževanjem; NAVEZA se s komponento ne ukvarja; v primeru dvoma se komponento izključi iz sistema in se delovanje sistema preizkusi brez te komponente. Morebitna popravila ali zamenjave take komponente NAVEZA opravi po tarifah za delo na klic in/ali za novo ali obnovljeno komponento.

(40) Vzdrževanje računalniške opreme ne pokriva:

- zamenjav potrošnega materiala (magnetnih medijev, trakov, tonerskih kompletov, itd) in delov, ki so podvrženi staranju in obrabi (npr. transport, bobni in glave tiskalnikov, glave pri magnetno tračnih enotah, vključno z DAT, DLT, ...), še posebej pa tistih, kjer je staranje/obrada odvisna od načina uporabe (tipkovnice in miške);
- del in materiala, ki je potreben za: – odpravo napak, ki so posledica nesreče, malomarnosti ali namerne poškodbe, – nestrokovne ali nepravilne uporabe, – napak v električnem omrežju ali napajanju, odstopanja od predpisanih parametrov okolja, – višje sile in ostalih nepredvidljivih dogodkov.

(41) Tovrstna opravljena dela se uporabniku zaračunajo posebej. NAVEZA v posameznih primerih po svoji lastni presoji lahko odpravi napake iz tega odstavka, vendar take odločitve ne morejo biti precedens v ostalih podobnih primerih.

(42) V vzdrževanju računalniške opreme ni zajeto delo za usposabljanje uporabnikovih sodelavcev za uporabo opreme.

2.7. Vzdrževanje programske opreme in sistemska podpora

(43) Redno vzdrževanje programske opreme se sklepa za programsko opremo, ki jo je dobavila ali posredovala NAVEZA in za katero NAVEZA ni nosilec avtorskih pravic ali za programsko opremo, ki jo ima uporabnik instalirano iz drugih virov. Redno vzdrževanje programske opreme, za katero NAVEZA ni nosilec avtorskih pravic, obsega zagotavljanje delovanja programske opreme pod pogoji, ki jih je določil nosilec avtorskih pravic (dobavitelj opreme). NAVEZA ne prevzema odgovornosti za delovanje opreme, vendar se obvezuje, da bo na zahtevo uporabnika o vseh napakah pri delovanju programske opreme obvestila dobavitelja v skladu z njegovo ustaljeno proceduro za prijavljanje napak. Prav tako se NAVEZA obvezuje storiti vse, kar je v njeni moči, da se uporabnik izogne napakam pri delovanju programske opreme.

(44) Vzdrževanje sistemske programske opreme obsega:

- telefonsko pomoč sistemskim inženirjem uporabnika kot je določena v poglavju 2.15,
- pomoč na sistemu v primeru potrebe pri odpravi napak v delovanju sistemske programske opreme kot je določena v poglavju 2.16,
- dobavo in instalacijo novih verzij programske opreme na sistemih, če je tako določeno v pogodbi,
- občasno uglasovanje delovanja sistema,
- pomoč pri instalaciji novih verzij sistemskih programskih produktov,
- sodelovanje z vzdrževalci računalniške opreme (tudi, če to ni NAVEZA) v primeru kompleksnejših težav z računalniškim sistemom,
- svetovanje pri nakupu in instalaciji nove računalniške ali sistemske programske opreme.

(45) Vzdrževanje sistemske programske opreme ne vključuje dobave novih verzij sistemskih programskih produktov (razen OS), če ni to v pogodbi posebej določeno. Vzdrževanje sistemske programske opreme ne vključuje vzdrževanja aplikativne programske opreme in

ne vključuje prilagajanja aplikativne programske opreme novim verzijam systemske programske opreme.

(46) Če zagotavlja vzdrževanje računalniške opreme tretji partner, se v primeru kompleksnejših problemov z računalniškim sistemom, kjer obstajajo dvomi ali gre za problem s programsko ali računalniško opremo, NAVEZA obvezuje sodelovati z vzdrževalcem računalniške opreme na korekten način. V primerih, ko konstruktivno sodelovanje z vzdrževalcem računalniške opreme ni mogoče, nosi uporabnik stroške za tista dodatna dela, ki ne bi bila potrebna, če bi NAVEZA izvajala vzdrževanje računalniške opreme.

(47) V dela pri vzdrževanju systemske programske opreme niso vključena dela, ki bi bila potrebna za vzpostavitev delujočega stanja systemske programske opreme po nestrokovnih posegih vanjo. V dela pri vzdrževanju tudi ni vključeno rutinsko dnevno delo na uporabnikovem sistemu, npr. dodeljevanje uporabniških gesel, izdelava varnostnih in drugih kopij podatkov, urejanje diskovnega prostora, itd.

(48) NAVEZA občasno po svoji presoji in v povezavi z dobaviteljem programske opreme opusti vzdrževanje starih verzij programske opreme. O takih namerah obvesti uporabnike, ki imajo prizadete verzije programske opreme, vsaj tri mesece vnaprej, če ni bil z odločitvijo dobavitelja določen krajši rok.

(49) Vzdrževanje systemske programske opreme je vključeno v garancijsko vzdrževanje v primerih, ko NAVEZA dobavi celoten računalniški sistem vključno z instalacijo te programske opreme.

(50) Če pogodba (ali garancija) določa pravico do instalacije novih verzij, lahko uporabnik zahteva instalacijo vsake nove verzije; NAVEZA bo tako instalacijo opravila v roku največ enega meseca po dobavljivosti nove verzije. Za pogostnost splošnih instalacij novih verzij programske opreme (instalacij pri vseh uporabnikih z vzdrževanjem) se NAVEZA odloča po svoji presoji in v dogovoru z uporabnikom (v odvisnosti od uporabnosti aplikativne programske opreme na novi verziji programske opreme).

2.8. Vzdrževanje lastne programske opreme

(51) Lastna programska oprema je tista programska oprema, ki jo je razvila NAVEZA, in tista programska oprema, za katero je NAVEZA nosilec avtorskih pravic ne glede na to, če opreme ni prodala neposredno NAVEZA, pri tem je vključena tudi vgrajena programska oprema v napravah (firmware). Vzdrževanje lastne programske opreme obsega:

- odpravljanje napak pri delovanju programske opreme;
- zagotavljanje delovanja programskega sistema pri instalaciji novih verzij systemske programske opreme;
- instaliranje novih verzij programske opreme, ki jih NAVEZA pripravi za instalacijo pri uporabnikih;
- telefonsko pomoč kontaktnim osebam uporabnika kot je določena v poglavju 2.15,

- pomoč na sistemu v primeru potrebe pri odpravi napak v delovanju programske opreme kot je določena v poglavju 2.16
- pomoč in svetovanje pri uporabi programske opreme.

(52) Napake v programski opremi predstavljajo odstopanja od dokumentiranega delovanja programske opreme, oziroma delovanje programske opreme, ki ni v skladu z opisom programskega produkta, ki je sestavni del licenčne pogodbe za programsko opremo oziroma trenutne verzije tega dokumenta.

(53) NAVEZA zagotavlja delovanje programske opreme na vsaki novi verziji systemske programske opreme najkasneje v enem mesecu po prvi redni evropski instalaciji nove verzije systemske programske opreme.

(54) NAVEZA lastno razvito programsko opremo stalno dopolnjuje z novimi funkcijami. Občasno, praviloma enkrat letno, pripravi novo verzijo programske opreme za vse uporabnike. Za nove funkcionalne sklope, ki jih bo vgradil v programsko opremo, se NAVEZA odloča izključno po lastni presoji, vendar na osnovi izraženih želja uporabnikov. NAVEZA ob instalaciji vsake nove verzije programskega sistema pri uporabniku poskrbi za vse potrebne konverzije podatkov, ki so potrebne za uporabnikovo nemoteno uporabo programske opreme.

(55) NAVEZA po svoji presoji upošteva želje, predloge in zahteve uporabnikov po novih funkcionalnostih v programski opremi in pri planiranju njihove implementacije. Uporabnikovo sodelovanje pri specifikiranju novih funkcionalnosti programske opreme je v okviru možnosti zaželeno, ni pa obvezno.

(56) NAVEZA občasno po svoji presoji iz programske opreme odstrani posamezne zastarele funkcionalne sklope, ki postanejo zaradi drugih (novih) funkcij programske opreme nepotrebni. O takih namerah obvesti uporabnike vsaj tri mesece vnaprej. NAVEZA občasno po svoji presoji opusti vzdrževanje programske opreme na starih verzijah systemske programske opreme, vendar o tem obvešča uporabnike vsaj tri mesece pred opustitvijo vzdrževanja stare verzije. NAVEZA se lahko kadarkoli odloči, da novih funkcionalnosti programskega sistema ne bo nudila na starih verzijah systemske programske opreme.

(57) NAVEZA najkasneje pred instalacijo nove verzije uporabniku predstavi vse novosti v programski opremi. NAVEZA sproti obvešča uporabnike o predvidenih večjih novostih v programskem sistemu, ki so v razvoju ali je njihov razvoj planiran.

(58) Če uporabnik zaradi kakršnihkoli razlogov ne more ali noče instalirati zadnje verzije programske opreme v treh zaporednih novih verzijah, lahko NAVEZA vzdrževalno pogodbo s pisnim obvestilom prekine ali predlaga drugačne pogoje vzdrževanja. V takem primeru je NAVEZA prosta vseh obveznosti po pogodbi in vseh obveznosti glede zagotavljanja funkcionalnosti programske opreme po licenčni pogodbi.

(59) Za systemsko programsko opremo po tem poglavju šteje med drugim operacijski sistem, sistem za relacijsko bazo podatkov, orodja, ki jih uporablja aplikativna programska oprema in

druga programska oprema, ki je potrebna za delovanje aplikativne programske opreme, pa ni pod neposrednim nadzorom NAVEZA.

2.9. Prenos licence za lastno programsko opremo

(60) Lastna programska oprema je tista programska oprema, ki jo je razvila NAVEZA, in tista programska oprema, za katero je NAVEZA nosilec ali sonosilec avtorskih pravic ne glede na to, če opreme ni prodala neposredno NAVEZA. Prenos licence za lastno programsko opremo na končnega uporabnika pomeni prenos pravice do uporabe programske opreme za uporabnikove potrebe na njegovem računalniškem sistemu ali na računalniških sistemih, ki so določeni v pogodbi, za uporabnikove potrebe. Prenos licence pomeni neprenosljivo, neizključno in trajno pravico do uporabe programske opreme. Uporabnik ne sme izdati podlicence.

(61) Funkcionalne zmogljivosti programske opreme, za katero se prenaša licenca so praviloma določene v pogodbi ali njenih dodatkih. Navadno pa NAVEZA že pred prenosom licence omogoči poskusno uporabo programske opreme.

(62) Za lastno programsko opremo NAVEZA jamči, da je izključno rezultat lastnega razvoja ali pa da so avtorske pravice z izvirnimi nosilci avtorskih pravic urejene in da s prenosom licence ne krši kakršnihkoli pravic do intelektualne lastnine.

(63) Uporabnik je dolžan programsko opremo, za katero je prevzel licenco, varovati kot poslovno tajnost in v smislu določil avtorskega prava. Za morebitno kršenje avtorskih pravic uporabnik prevzema polno materialno in kazensko odgovornost.

2.10. Prenos licence za tujo programsko opremo

(64) Prenos licence za programsko opremo, za katero NAVEZA ni nosilec avtorskih pravic, se pravno praviloma ureja dvofazno. S pogodbo o prenosu licence je določeno, da bo NAVEZA posredovala prenos licenc z nosilca avtorskih pravic na uporabnika, s (pod)licenčno pogodbo, ki jo mora uporabnik skleniti naknadno, pa se ureja neposredna relacija med nosilcem avtorske pravice in uporabnikom. Sklenitev (pod)licenčne pogodbe je v nekaterih primerih eksplicitna (podpis), v drugih pa je npr. le odpiranje ovoja programske opreme.

(65) V nekaterih primerih je NAVEZA pooblaščen, da sme prenašati licenčne pravice neposredno na uporabnika brez podpisa podlicenčne pogodbe; v teh primerih nosilca avtorskih pravic samo obvesti o podlicenci.

(66) Prenos licence za tujo programsko opremo na končnega uporabnika pomeni prenos pravice do uporabe programske opreme za uporabnikove potrebe na njegovem računalniškem sistemu ali na računalniških sistemih, ki so določeni v podlicenčni pogodbi, za uporabnikove potrebe. Prenos licence pomeni neprenosljivo, neizključno in trajno pravico do uporabe programske opreme. Uporabnik ne sme izdati podlicence, razen če je to posebej dovoljeno v podlicenčni pogodbi.

(67) Pri prenosu licence za tujo programsko opremo NAVEZA ne jamči za njeno delovanje; garancije za delovanje programske opreme daje izvorni nosilec avtorskih pravic; delovanje take programske opreme je praviloma opisano v njegovih javnih dokumentih.

(68) S podpisom podlicenčne pogodbe se licenčni odnos prenese med nosilca avtorskih pravic in uporabnika, zato NAVEZA v tem primeru ne daje nobenih garancij za upravičenost nosilca licenčnih pravic za izdajanje podlicenc.

(69) Uporabnik je dolžan programsko opremo, za katero je prevzel licenco, varovati kot poslovno tajnost in v smislu določil avtorskega prava. Za morebitno kršenje avtorskih pravic uporabnik prevzema polno materialno in kazensko odgovornost. V primerih, ko je NAVEZA za to pooblaščen, bo NAVEZA izvajala nadzor nad kršenjem avtorskih pravic za programsko opremo; uporabnik pa ji mora to omogočiti.

(70) Uporabnik na računalniški opremi, ki jo je dobavila NAVEZA, ne sme poganjati programske opreme, za katere nima urejenih licenčnih pravic. Uporabnik je dolžan z računalniškega sistema zbrisati vso programsko opremo, za katero nima urejenih licenčnih pravic (tudi če je bila programska oprema na sistem instalirana pomotoma ali je uporabnik imel začasno licenco). NAVEZA ne more biti odgovorna za neupravičeno uporabo programske opreme na računalniškem sistemu uporabnika.

(71) V primerih, ko NAVEZA na zahtevo uporabnika izvede instalacijo programske opreme, ki jo je zagotovil uporabnik, NAVEZA ni odgovorna za urejenost licenčnih pravic za tako opremo in urejenosti licenčnih pravic ni dolžna preverjati.

2.11. Uglasitev (optimizacija) sistema

(72) Uglasitev sistema je storitev, ki je vključena v dela v okviru vzdrževanja systemske programske opreme in systemski podpora (na sistemih, kjer je to smiselno), na voljo pa je tudi kot posebna (enkratna) storitev. Uglasitev sistema se opravi na osnovi meritev delovanja sistema v času, ki ga predpiše uporabnik (praviloma je to teden dni). Na osnovi izmerjenih obremenitev sistema NAVEZA pripravi poročilo o porabi systemskih kapacitet in predlog sprememb v nastavitvah sistema, ki bi izboljšale delovanje sistema. NAVEZA v dogovoru z uporabnikom izvede predlagane spremembe in ponovi meritve.

(73) Nekateri predlogi za izboljšanje delovanja računalniškega sistema se lahko nanašajo na spremembe v aplikativni programski opremi. Takih sprememb NAVEZA ne izvaja, razen na lastni programski opremi. NAVEZA prav tako ne izvaja predlaganih premestitev podatkov med pomnilniškimi mediji, razen če je to v pogodbi posebej dogovorjeno.

2.12. Preventivno vzdrževanje

(74) Preventivno vzdrževanje predstavlja tista dela, ki jih je na računalniškem ali programskem sistemu treba opravljati periodično. Preventivno vzdrževanje računalniške opreme obsega vsa dela, ki so na enotah predvidena po navodilih proizvajalca in ki niso pogostejša kot enkrat mesečno. Preventivno vzdrževanje računalniške opreme obsega tudi pregled na sistemu zabeleženih napak v delovanju posameznih enot. Preventivno

vzdrževanje programske opreme obsega redne preglede konsistenc, zbirnikov napak in podobne akcije, ki služijo za zagotavljanje večje zanesljivosti delovanja sistema. Preventivno vzdrževanje je vključeno v vse redne vzdrževalne pogodbe. Planiranje preventivnega vzdrževanja opravlja NAVEZA v dogovoru z uporabnikom. Izvajanje preventivnega vzdrževanja mora uporabnik omogočiti v času garancije in v času trajanja vzdrževalne pogodbe. Škodo, ki bi nastala zaradi nezmožnosti izvajanja preventivnega vzdrževanja, v celoti krije uporabnik.

2.13. Najem ali leasing opreme

(75) V primerih, ko NAVEZA daje opremo v najem, ostaja lastnik opreme NAVEZA, uporabnik dobi le pravico do uporabe opreme za svoje potrebe. Razen v primerih, ko je najeta oprema instalirana pod nadzorom in v prostorih NAVEZA, preide tveganje za vse poškodbe ali uničenje najete opreme s trenutkom instalacije na uporabnika. Uporabnik se obvezuje, da bo z najeto opremo skrbno ravnal. Za poškodbe opreme, ki nastanejo zaradi neobičajne uporabe opreme, zaradi neupoštevanja navodil za uporabo opreme ali zaradi uporabnikove malomarnosti, je uporabnik dolžan plačati nastalo škodo. Ob prevzemu najete opreme uporabnik podpiše ustrezen reverz.

(76) V primerih, ko gre za najem (leasing) z možnostjo odkupa, ostane NAVEZA lastnik opreme do plačila odkupnega obroka.

(77) NAVEZA ostaja nosilec licenčnih pravic za programsko opremo, ki jo daje v najem. Uporabnik ima pravico programsko opremo uporabljati za svoje potrebe. NAVEZA ni odgovorna za kršitve avtorskih pravic, ki bi jih povzročil uporabnik z uporabo nelicencirane programske opreme na najeti opremi.

(78) Oprema, ki jo ima uporabnik v najemu, mora biti do trenutka prenosa lastništva obvezno redno vzdrževana; vzdrževanje take opreme lahko opravlja le NAVEZA. Za vsako priključevanje drugih naprav na najeto opremo mora dati NAVEZA pisno dovoljenje ali pa mora biti vnaprej dogovorjeno v pogodbi o najemu.

(79) NAVEZA ima do trenutka prenosa lastništva opreme stalno pravico dostopa do najete opreme v prisotnosti uporabnika opreme.

2.14. Testiranje opreme, demo instalacija

(80) Po lastni presoji lahko NAVEZA omogoči uporabniku testiranje računalniške in/ali programske opreme. Dobava take opreme se dokumentira s časovno omejenim reverzom, status opreme pa je urejen enako kot za opremo, ki jo ima uporabnik v najemu. Testiranje opreme je brezplačno za največ en mesec po instalaciji opreme, razen če je ob instalaciji ta rok drugače pisno urejen. Po poteku roka za testiranje, je NAVEZA upravičena zaračunavati uporabniku najemnino v višini 6% vrednosti opreme po ceniku za vsak nadaljnji mesec testiranja. V primeru nakupa opreme, se zadnjih šest mesečnih obrokov plačane najemnine za opremo na testiranju odšteje od cene nakupa.

2.15. Pomoč uporabniku

(81) Pomoč uporabniku predstavlja pomoč uporabnikovim sodelavcem (kontaktnim osebam) pri uporabi računalniške opreme, systemske ali aplikativne programske opreme. Osnovni način izvajanja pomoči je svetovanje prek elektronske pošte, spletne strani ali telefona. Obseg telefonske pomoči je v pogodbi omejen na mesečno ali kvartalno kvoto. Za čas telefonske pomoči se šteje vsakih začetih 30 minut kot 30 minut pomoči; delo prek elektronske pošte se šteje s polovičnim časom potrebnim za odgovor merjeno v inkrementih 5 min. Obseg pomoči, ki presega mesečno ali kvartalno kvoto je NAVEZA upravičena zaračunati v skladu z veljavnim cenikom. Mesečne ali kvartalne kvote telefonske pomoči ni mogoče prenesti v naslednji mesec ali kvartal. V kvoto telefonske pomoči ne štejejo klici, ki bi bili potrebni zaradi odpravljanja napak v računalniški ali programski opremi.

(82) Telefonsko pomoč NAVEZA izvaja s svojimi sodelavci, ki jih izbira po svoji presoji. Pomoč uporabniku je na voljo v rednem delovnem času NAVEZE, le na osnovi posebnih določil v pogodbi je na voljo tudi posebno dežurstvo; v takem primeru dobi uporabnik spisek telefonskih števil, ki jih lahko uporablja izven delovnega časa. Pomoč uporabniku je vključena v vse redne vzdrževalne pogodbe.

2.16. Obiski/pomoč pri uporabniku

(83) Obisk pri uporabniku se opravi tedaj, ko je potrebna prisotnost sodelavca NAVEZA na uporabnikovem računalniškem sistemu ali pri uporabnikovih sodelavcih. Obisk se opravi tudi, če je to bolj učinkovita pomoč, kot bi bila lahko pomoč uporabniku. Obisk pri uporabniku je praviloma telefonsko najavljen ali zahtevan. Obseg pomoči pri uporabniku je v vsaki pogodbi omejen na mesečno ali kvartalno kvoto. Čas obiska pri uporabniku se šteje kot dejanski čas pri uporabniku, pri čemer se šteje vsaka začeta ura kot polna ura; čas potovanja se ne šteje. Večji obseg pomoči pri uporabniku je NAVEZA upravičen zaračunati v skladu z veljavnim cenikom. Mesečne ali kvartalne kvote pomoči pri uporabniku ni mogoče prenesti v naslednji mesec ali kvartal. V kvoto pomoči pri uporabniku ne štejejo obiski, ki bi bili potrebni zaradi odpravljanja napak v računalniški ali programski opremi.

(84) Če je obisk dogovorjen in dela zaradi uporabnikove nepripravljenosti ni bilo mogoče opraviti, se šteje, da je bil obisk opravljen, tudi če je šlo za odpravljanje napak. Uporabnik mora med obiskom sodelavca NAVEZE zagotoviti prisotnost njegovega kompetentnega sodelavca (kontaktno osebo). Uporabnik mora sodelavcu NAVEZE zagotoviti možnost dovoza opreme in parkiranje pod razumnimi pogoji.

(85) Pomoč uporabnikom NAVEZA izvaja s svojimi sodelavci, ki jih izbira po svoji presoji. Pomoč pri uporabniku je na voljo v rednem delovnem času NAVEZE, le na osnovi posebnega dogovora za vsak obisk posebej ali določil v pogodbi je na voljo tudi zunaj delovnega časa.

3. Garancija

(86) Za računalniško opremo, ki jo proda NAVEZA, pogodba praviloma določa enoletno garancijsko vzdrževanje, ki je vključeno v ceno računalniške opreme. Garancijsko vzdrževanje obsega enaka dela kot redno vzdrževanje računalniškega sistema in redno vzdrževanje kupljene programske opreme. Izjemoma je v nekaterih posebnih primerih v pogodbi eksplicitno določen krajši ali daljši garancijski rok od enega leta. Če v garancijskih pogojih ni posebej določeno drugače, teče garancijsko vzdrževanje po standardnih pogojih vzdrževanja računalniške in programske opreme (največji odzivni čas, največji čas popravila, obseg pomoči).

(87) Garancijski rok začne praviloma teči z dnem instalacije računalniške opreme. Če opreme zaradi uporabnikove nepripravljenosti ni mogoče instalirati v 15 dneh po datumu dobave kompletne opreme, začne teči garancijski rok z dnem kompletne dobave. Če uporabnik sam instalira opremo, začne teči garancijski rok z dnem dobave.

(88) Za programsko opremo, za katero je nosilec avtorskih pravic NAVEZA, je praviloma v pogodbi določen trimesečni garancijski rok. V tem roku NAVEZA instalira vse nove verzije programske opreme in odpravlja napake pri delovanju programske opreme pod enakimi pogoji, kot veljajo za vzdrževanje aplikativne programske opreme. Garancijski rok začne teči z dnem instalacije programske opreme pri uporabniku.

(89) Za sistemsko programsko opremo, ki jo instalira NAVEZA, veljajo garancijski pogoji, ki jih ponuja dobavitelj te programske opreme. Instalacija novih verzij programske opreme ni vključena v garancijo, če ni eksplicitno dogovorjena v pogodbi.

4. Odgovornost za škodo

(90) NAVEZA ni odgovorna za nobeno morebitno izgubo podatkov, ki bi nastala neposredno ali posredno zaradi pomanjkljivega izvajanja postopkov zaščite podatkov, tudi če bi do izgube podatkov prišlo zaradi napake v računalniški ali programski opremi, ki jo je dobavila, jo vzdržuje ali za katero garantira NAVEZA.

(91) NAVEZA ni odgovorna za nobeno posledično, naključno, neposredno ali posredno škodo, ki bi nastala zaradi pomanjkljivega ali napačnega delovanja računalniške ali programske opreme. V primeru vzdrževalnih pogodb je absolutno največja odškodnina za kakorkoli povzročeno škodo enaka polletnemu plačilu vzdrževanja računalniške ali programske opreme, v zvezi s katero bi škoda nastala. V primeru prodajnih in razvojnih pogodb NAVEZA ni odgovorna za škodo, ki bi nastala zaradi zamude pri dobavi ali razvoju; vso odškodnino za morebiti nastalo zamudo pokriva v pogodbi predvidena pogodbeni kazni.

(92) V primerih, ko bi bila onemogočena uporaba računalniške ali programske opreme zaradi zamude rokov, za katero je odgovorna NAVEZA, je uporabnik upravičen zahtevati zmanjšanje cene vzdrževanja sorazmerno z obdobjem zamude.

5. Kontaktne osebe

(93) Uporabnik za potrebe koordinacije svojih aktivnosti in planiranja del po pogodbi ob podpisu pisno imenuje pooblaščen kontaktno osebo, preko katere opravlja vse stike z NAVEZO. NAVEZA vse svoje stike z uporabnikom, razen neposredne pomoči uporabnikom, opravlja preko te kontaktne osebe. Uporabnik lahko imenovanje kontaktne osebe kadarkoli pisno spremeni.

(94) NAVEZA ob podpisu pogodbe predloži uporabniku seznam svojih sodelavcev, ki opravljajo dela po pogodbi. NAVEZA lahko ta spisek kadarkoli pisno spreminja ali dopolnjuje. NAVEZA bo v okviru svojih možnosti zagotavljala posameznemu uporabniku stalnega sodelavca za vsako pogodbeno področje.

(95) Podatki o kontaktnih osebah praviloma vključujejo ime, priimek, telefonin naslov elektronske pošte.

(96) Če ob podpisu pogodbe imenovanja iz tega poglavja niso bila izvedena, se lahko brez precedensa iz izvajanja pogodbe ta imenovanja izvedejo kadarkoli na zahtevo ene od pogodbenih strank.

6. Prijava napake

(97) Prijava napake je pisna zahteva uporabnikove kontaktne osebe posredovana z elektronsko pošto na dogovorjeni naslov, prek spletne strani za prijavo napake ali pošto, ki vsebuje vse podatke o okoliščinah, kjer se napaka pojavlja, in podatke, ki omogočajo reproduciranje napake. Za učinkovito planiranje odpravljanja napak mora uporabnik v prijavi navesti učinek napake na njegovo delo; če ta ni naveden, se šteje, da je napaka manjšega pomena.

(98) Prijava napake je lahko telefonska, če je sporočena na za to določeno telefonsko številko, kjer se prijave napak protokolirajo. Potrditev prijave se v takem primeru praviloma pošlje prek elektronske pošte na naslov kontaktne osebe uporabnika. Odzivni čas za ukrepanje ob napaki in največji čas za odpravo napake se merita od trenutka prejema obvestila o prijavi napake. Prijava napake sporočena NAVEZI na nestandarden način (npr. telefonsko posameznemu sodelavcu NAVEZA in ne na telefonsko številko za prijavo napak) ni protokolirana in zanjo ne morejo veljati določila o največjem odzivnem času, največjem času za popravilo in podobno. NAVEZA bo po svojih močeh tako sporočene prijave napak uvrstila v protokol, vendar se odzivni časi lahko računajo le za protokolirane prijave napak.

(99) Če vzdrževalna pogodba ali prodajna pogodba v garancijskih pogojih obvezuje uporabnika, da v primeru napake dostavi računalniško opremo v popravilo NAVEZI na lastne stroške, odzivni čas ni relevanten, za čas prijave napake pa šteje čas prejema uporabnikove opreme v popravilo.

7. Rok za odpravo napake po vzdrževalnih pogodbah

(100) Odzivni čas predstavlja čas od prijave napake do trenutka, ko začne kvalificiran inženir NAVEZA ukrepati na uporabnikovem problemu; običajno ukrepanje pomeni obisk pri uporabniku in start diagnostičnih procedur; če je problem dovolj jasen, je lahko diagnosticiranje problema opravljeno po telefonu.

(101) Največji odzivni čas je pogodbeno določen največji čas, v katerem se NAVEZA odzove v primeru težav z računalniško ali programsko opremo; lahko je specificiran v vzdrževalni pogodbi posebej za primere, ko je povsem onemogočena uporaba sistema in posebej za ostale primere.

(102) Čas popravila je čas, ki je potreben, da NAVEZA odpravi napako, ki jo je prijavil uporabnik. NAVEZA lahko odpravi napako na različne načine, nekateri so začasne rešitve. Šteje se, da je napaka odpravljena, če lahko uporabnik normalno nadaljuje s svojim delom.

(103) Največji čas popravila je pogodbeno določen največji čas, v katerem NAVEZA odpravi napako; običajno je specificiran v vzdrževalni pogodbi posebej za primere, ko je povsem onemogočena uporaba sistema in posebej za ostale primere. Popravljenе naprave se hranijo pri NAVEZI največ 30 dni od dne, ko se stranko obvesti o opravljeni storitvi.

(104) NAVEZA se obvezuje, da se bo odzvala na uporabnikovo prijavo napake v okviru standardne pogodbe o vzdrževanju računalniške ali programske opreme čimprej, vendar najkasneje v roku dveh delovnih dni. NAVEZA se obvezuje, da bo odpravila motnje v delovanju računalniškega in/ali programskega sistema ali predlagala zasilno rešitev z obstoječimi sredstvi čimprej, vendar najkasneje v roku petih delovnih dni od prijave napake, če napačno delovanje računalniškega ali programskega sistema bistveno ovira uporabnikovo delo (nujni primeri) in v roku 10 delovnih dni, če je napačno delovanje manjšega pomena. Ti roki se lahko v vzdrževalni pogodbi ali v garancijskih določilih pogodbe o dobavi opreme skrajšajo ob ustreznem povišanju cene vzdrževanja v skladu s cenikom NAVEZE (nadstandardna pogodba).

(105) Za nekatere specifične sisteme določa vzdrževalna pogodba ali garancijska določila prodajne pogodbe, da se popravila izvajajo na NAVEZI; v teh primerih dostavi uporabnik opremo v popravilo NAVEZI na lastne stroške; v teh primerih odzivni čas ni relevanten, za čas prijave napake pa šteje čas prejema uporabnikove opreme v popravilo.

(106) V rok za odpravo napak na programski opremi ne šteje čas, ko uporabnikov računalniški sistem ne bi deloval ali bi bilo delo onemogočeno zaradi razlogov, ki so zunaj nadzora NAVEZE; prav tako v rok ne šteje čas, ko uporabnikov računalniški sistem ni dostopen preko računalniških komunikacijskih povezav, če so te temelj za izvajanje pogodbe.

(107) Če uporabnik omogoči dostop sodelavcem NAVEZE do svojega računalniškega sistema prek računalniških komunikacijskih povezav z učinkovito hitrostjo prenosa najmanj

100K baud (Internet), se NAVEZA obvezuje skrajšati odzivni čas v pogodbah o vzdrževanju programske opreme na en delovni dan in ustrezno znižati ceno vzdrževanja.

8. Delovni čas

(108) Delovni čas NAVEZE za uporabnike je vsak delovnik od ponedeljka do petka od 7:00 do 18:00; Ob sobotah, nedeljah in praznikih NAVEZA ne dela. Izven delovnega časa je strankam na voljo dežurni tehnik.

(109) Če prispe prijava napake izven delovnega časa, se za potrebe ugotavljanja rokov šteje, kot da je prišla na začetku delovnega časa naslednji delovni dan.

(110) Vsa dela, ki jih izvaja NAVEZA, se praviloma odvijajo v delovnem času. Za vsako delo posebej je možen brez precedensa dogovor o drugačnem času izvajanja del. Uporabnik in NAVEZA se dogovorita o času izvajanja večjih vzdrževalnih del, ki zahtevajo ekskluzivno uporabo podatkov ali računalniškega sistema. Za izpolnjevanje rokov za odziv in odpravo napake se v takih primerih šteje prvi možni termin, ki ga predlaga NAVEZA, ne glede na to, če izvedba v tem roku zaradi uporabnikovih omejitev ni možna. NAVEZA se obvezuje, da bo dela po tej pogodbi opravljala v okviru svojih možnosti tako, da bodo minimalno motila redno delo pri uporabniku.

9. Posegi uporabnika v računalniško ali programsko opremo

(111) NAVEZA ne odgovarja za delovanje računalniške ali programske opreme v garancijskem obdobju ali opreme, ki jo vzdržuje, če bi uporabnik ali katerakoli tretja oseba brez vednosti NAVEZA na računalniškem sistemu opravila kakršnekoli posege v računalniško ali programsko opremo.

(112) Med posege v računalniško opremo se štejejo tudi izklopi in vklopi posameznih komponent računalniškega sistema, ki niso opravljeni po navodilih NAVEZA (npr. preklapljanje SCSI enot, serijskih linij, tipkovnic in monitorjev, pa tudi vklopi in izklopi opreme iz električnega omrežja, če to omrežje ni kvalitetno izvedeno). Stroški ponovne vzpostavitve delovanja računalniškega sistema po takih posegih v celoti bremenijo uporabnika. V pogodbi ali z dodatnim pisnim sporazumom je lahko dogovorjeno, kdo sme poleg sodelavcev NAVEZA posegati v računalniško opremo.

(113) V primeru najema, garancije oziroma vzdrževanja systemske ali aplikativne programske opreme se šteje za posege vanjo tudi posege v računalniško ali systemsko programsko opremo, ki niso posebej določeni v pogodbi in o katerih NAVEZA ni obveščena.

(114) Vsak od navedenih nedovoljenih posegov v času garancijske dobe povzroči prekinitve garancije brez dodatnega opozorila.

10. Varovanje poslovne tajnosti in programske opreme

(115) Pri vseh delih na uporabnikovem računalniškem sistemu ali z uporabnikovo programsko opremo se NAVEZA obvezuje varovati vse podatke, do katerih bi prišla med delom, kot poslovno tajnost. Prav tako se obvezuje varovati uporabnikovo programsko opremo kot poslovno tajnost in v smislu določil avtorskega prava. NAVEZA ne bo kopirala uporabnikovih podatkov in programske opreme razen v primerih, ko je to nujno potrebno; vse take kopije bo po opravljenem delu uničila. Vsi podatki, ki si jih pogodbeni stranki izmenjata v okviru izvajanja pogodbe ali do katerih imata dostop na računalniških sistemih, predstavljajo poslovno tajnost, ki sta jo dolžni varovati obe pogodbeni stranki.

(116) Uporabnik bo s programsko opremo na svojem računalniškem sistemu ravnal v skladu z določili avtorskega prava. Posebej to velja za vso programsko opremo, za katero je NAVEZA nosilec avtorskih pravic in je bila z licenčno pogodbo prenesena na uporabnika pravica do njene uporabe. Uporabnik bo preprečil dostop do računalniškega sistema in vseh računalniških nosilcev podatkov, ki hranijo programsko opremo, za katero je NAVEZA nosilec avtorskih pravic, vsem osebam, za katere ni z NAVEZA pisno dogovorjeno drugače. Kopiranje programske opreme, za katero je NAVEZA nosilec avtorskih pravic, je dovoljeno samo v namene njene uporabe na uporabnikovem računalniškem sistemu in zaščite podatkov.

(117) Uporabnik in NAVEZA se obvezujeta takoj obvestiti drugo stranko o primerih, ko bi prišlo do kršitve določil o varovanju poslovne tajnosti in programske opreme. V tako nastali situaciji bosta NAVEZA in uporabnik sodelovala z vsemi močmi pri odpravi posledic.

(118) Vsa določila o avtorskih pravicah, njihovem varovanju in varovanju poslovnih tajnosti preživijo prekinitve pogodb in veljajo trajno.

11. Uporabljeno pravo

(119) Pri pogodbah se uporablja pravni sistem, ki velja v Republiki Sloveniji. Pogodbe se ne glede na naslov razlagajo kot prodajne pogodbe, če gre za prodajo računalniške opreme, kot pogodbe za prenos licenčnih pravic na avtorskem delu, če gre za prodajo pravice do uporabe programske opreme in kot pogodbe o delu, če gre za vzdrževanje računalniške ali programske opreme.

(120) Dogovorjene pogodbene relacije veljajo za pravno osebo, ki je navedena v pogodbi in ne veljajo avtomatsko za z njo povezana podjetja, njene sodelavce ali pravne naslednike. To še posebej velja za licenčne relacije, ki so praviloma neprenosljive.

(121) Pri statusnih spremembah se pogodbeno razmerje praviloma prenese na pravnega naslednika organizacije, vendar eksplicitno s pisnim obvestilom in odgovorom druge pogodbene stranke, ki ga druga pogodbena stranka ne sme brez utemeljenih razlogov zavrniti. Enak postopek velja pri prodaji opreme in prenosu pravic iz garancije ali vzdrževanja. NAVEZA pri prodaji licenčnih pravic ne bo postavljala nerazumnih omejitev, če

je prenos licenčnih pravic pod njenim nadzorom, vendar bo zaračunala najmanj manipulativne stroške, ki so povezani s prenosom licenčnih pravic.

(122) NAVEZA nekatera pogodbeno dela izvaja s podizvajalci. Praviloma je podizvajalec naveden v pogodbi. Če v pogodbi podizvajalec ni naveden, pa je za kvalitetno izvedbo pogodbene obveznosti potrebno angažiranje podizvajalcev, lahko NAVEZA izvedbo pogodbenih obveznosti prepusti podizvajalcu. NAVEZA bo v razumnih rokih upoštevala uporabnikove zahteve po spremembi podizvajalca ali po neposrednem izvajanju pogodbenih del, vendar to ne more veljati za izvedbo nujnih del, ki jih drugače ni mogoče izvesti. NAVEZA za opravljeno delo svojih podizvajalcev prevzema polno odgovornost.

12. Splošna določila o plačilih in revalorizaciji

(123) Pogodba določa frekvenco plačil v primeru rednih periodičnih obveznosti. Plačevanje uporabnikovih obveznosti je pogoj za izvajanje del; več kot enomesečna zamuda s plačilom pomeni, da lahko NAVEZA takoj razdre pogodbo ali začasno prekine njeno izvajanje.

(124) Cene v pogodbah in ceniku so praviloma osnovane na cenah v EUR. Določila o revalorizaciji v pogodbah se interpretira kot drsna lestvica cen, nikakor pa ne kot kakršnakoli oblika pogodbene kazni. Če gre za plačilo po izstavljenem računu, se lahko v primeru več kot 2% razlike, ki bi nastala zaradi spremembe tečaja med izstavitvijo računa in plačilom, izstavi bremepis/dobropis za nastalo razliko ali obračuna zamudne obresti po zakonsko predpisani obrestni meri. Plačilo oz. neplačilo tako nastale razlike ima enake posledice kot plačilo/neplačilo osnovnega računa, vendar se rok za zapadlost šteje od roka zapadlosti osnovnega računa, ne more pa biti krajši od 8 dni po izstavitvi bremepisa/dobropisa ali obračuna zamudnih obresti.

(125) Uporabnik postane lastnik opreme, ki je predmet pogodbe o nakupu računalniške, komunikacijske ali programske opreme s trenutkom celotnega plačila opreme. Če uporabnik zamuja s plačilom za več kot dva meseca, lahko NAVEZA dobavljeno opremo deinstalira, uporabniku pa zaračuna najem opreme za čas, ko je bila oprema instalirana pri uporabniku ali najmanj 30% vrednosti opreme kot odškodnino za to, da vrnjena oprema ni več nova.

(126) V primeru odloženih plačil ima NAVEZA pravico dobaviti začasne licenčne ključe za programsko opremo za čas do celotnega plačila programske opreme, četudi gre za prenos trajne pravice do uporabe programske opreme. Šele ob popolnem plačilu programske opreme je NAVEZA dolžna instalirati in dobaviti trajne licenčne ključe za uporabo programske opreme. V primeru neplačila programske opreme NAVEZA ni odgovorna za nobeno škodo, ki bi nastala zaradi poteka začasnih ključev za uporabo programske opreme.

13. Cenik

(127) Za produkte in storitve, ki jih NAVEZA redno prodaja, objavlja cene v cenikih, ki so praviloma dostopni na spletni strani NAVEZA ali poslani na zahtevo po elektronski ali navadni pošti. Cene v cenikih so orientacijske cene za dobavo opreme in izvajanje storitev. Cene v cenikih ne glede na navedeno valuto praviloma temeljijo na cenah v USD ali EUR po

tečaju na dan priprave cenika. Praviloma imajo redne stranke na cene v ceniku popust, ki je odvisen od obsega poslovanja in vrste posla. Možni so tudi komercialni popusti, ki jih NAVEZA odobrava po svoji presoji in se nanje nihče ne more sklicevati kot osnovo za oblikovanje cene v drugih primerih.

(128) Spremembe cen veljajo od dne, ko NAVEZA objavi nov cenik. V primerih, ko je cena v pogodbi vezana na cenik (npr. letna cena vzdrževanja programske opreme je 20% cene programske opreme), se nova cena uporabi ob prvem naslednjem računu.

14. Spremembe splošnih pogojev poslovanja

(129) NAVEZA občasno spreminja splošne pogoje poslovanja. Spremenjene splošne pogoje lahko NAVEZA pošlje v sprejem vsem partnerjem, s katerimi ima NAVEZA veljavno pogodbo. Če se partner ne strinja s spremenjenimi pogoji, lahko najkasneje v enem mesecu po prejemu spremenjenih splošnih pogojev zahteva spremembo pogodbe, ki izključuje spremenjena določila splošnih pogojev. Če se partner in NAVEZA o spremenjeni pogodbi ne moreta sporazumeti, se ta šteje za prekinjeno z dnem, ko je partner izrazil svoje nestrinjanje s spremenjenimi splošnimi pogoji.

(130) NAVEZA spreminja splošne pogoje poslovanja v skladu s svojimi internimi predpisi o nadzoru nad dokumentacijo. Postopki za spreminjanje splošnih pogojev, postopki za obveščanje o spremembah in za zagotavljanje ažurnosti kontroliranih kopij podležejo določilom pravilnika o kakovosti v podjetju NAVEZA.