

Zmluva

o poskytovaní služieb v oblasti IKT

číslo zmluvy objednávateľa: **M_6/2011**
číslo zmluvy poskytovateľa:

Objednávateľ:

Mesto Trebišov, Mestský úrad
Adresa: 07525 Trebišov, M. R. Štefánika 862/204
Zastúpený: Ing. Marián Kolesár, primátor mesta
Pre styk vo veci:
Tel.; fax: 056/6713333, 6722665, 056/6726668
IČO: 00331996
IČ DPH:
Bankové spojenie: VÚB, a.s.
Číslo účtu: 19325622/0200

Poskytovateľ:

IVeS, organizácia pre informatiku verejnej správy
Adresa: 041 18 Košice, Čs. armády 20
Zastúpený: Ing. Stanislav Blaško, riaditeľ
Pre styk vo veci: Ing. Judita Havasiová, vedúca ekonomického oddelenia
Tel.; fax: 055/720 33 11, 055/720 33 99
IČO: 00 162 957
IČ DPH: SK2020762480
Bankové spojenie: Štátna pokladnica
Číslo účtu: 7000174387/8180

sa v zmysle § 262 ods. 1 a 2 Obchodného zákonníka v platnom znení dohodli na uzavretí tejto zmluvy o poskytovaní služieb v oblasti IKT (ďalej len „zmluva“)

Preambula

IVeS, organizácia pre informatiku verejnej správy, je príspevková organizácia Ministerstva vnútra Slovenskej republiky (MV SR), ktorej základným poslaním je realizácia úloh podporujúcich uplatňovanie informačných a komunikačných technológií (IKT) vo verejnej správe (VS). K hlavným predmetom činnosti organizácie IVeS patrí vývoj, údržba, inovácia a prevádzka vybraných aplikácií IS VS v pôsobnosti MV SR. V rámci predmetu činnosti je organizácia oprávnená svoj ekonomický potenciál využívať aj mimo rezort MV SR najmä v špecializovanej štátnej správe, samospráve a v neziskovom sektore. Predmetom plnenia zmluvy je poskytovanie služieb k aplikačnému programovému vybaveniu (APV) Manažment konania o priestupkoch (ďalej len MAKOP), ktoré bolo prvotne vytvorené v organizácii IVeS pre potreby zriaďovateľa a následne ponúknuté pre ďalšie využitie vo verejnej správe.

Podľa § 4 ods. 3 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení zákona č. 363/2005 Z.z. objednávateľ týmto poveruje poskytovateľa:

- zabezpečením prevádzky a správou informačného systému (IS) MAKOP
- spracovaním osobných údajov v IS MAKOP v mene objednávateľa.

Podľa § 4 ods. 3 zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení je poskytovateľ - organizácia IVeS Košice sprostredkovateľom, ktorý spracúva osobné údaje v mene prevádzkovateľa, ktorým je objednávateľ.

Čl. I.

Predmet zmluvy

1. Predmetom zmluvy je právo objednávateľa používať aktuálne verzie aplikačného programového vybavenia pre evidenciu priestupkov (ďalej len APV MAKOP) v súlade so zásadami a licenčnými podmienkami legálneho používania SW produktov IVeS (príloha č.2 tejto zmluvy) a záväzok poskytovateľa realizovať v zmluve špecifikované služby (Čl.II. tejto zmluvy), ktoré podmieňujú prevádzku a údržbu IS MAKOP pre objednávateľa.

2. *Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť poskytovateľovi za poskytované služby k IS MAKOP dohodnutú odplatu podľa zmluvných podmienok dohodnutých v Čl. III. a prílohy č.1 tejto zmluvy.*

Čl. II.

Rozsah poskytovaných služieb

1. *Poskytovanie služieb k IS MAKOP zahŕňa nasledovné práce a činnosti:*
 - 1.1. *Poskytovanie ročnej podpory na APV MAKOP v rozsahu služieb štandardnej technickej podpory, ktoré zahŕňajú:*
 - *údržbu a rozvoj APV MAKOP pri zmene vecne príslušných všeobecne záväzných právnych noriem a metodických úprav, resp. na základe podnetov používateľov (software update a upgrade)*
 - *technologický (technický, systémový a aplikačný) hotline pre používateľov IS MAKOP (product support).*
 - 1.2. *Zabezpečenie prevádzky IS MAKOP na centrálnej úrovni a s tým súvisiace činnosti najmä:*
 - *poskytnutie HW a SW infraštruktúry poskytovateľa na prevádzku IS a sprístupnenie IS objednávateľovi prostredníctvom siete internet*
 - *vytvorenie dátového úložiska pre IS, jeho zálohovanie a archivácia*
 - *vytvorenie dostatočných sieťových kapacít na strane poskytovateľa pre kvalitný prenos dát medzi poskytovateľom a objednávateľom*
 - *realizáciu bezpečnostných opatrení na strane poskytovateľa (zriadenie prístupových práv a kontrola používania klientskych certifikátov).*

Čl. III.

Cena a platobné podmienky

1. *Cena za poskytované služby k IS MAKOP je stanovená na základe dohody medzi poskytovateľom a objednávateľom v súlade so zákonom NR SR č.181/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov vo výške 58 € bez DPH. K cene sa pripočíta DPH podľa platných predpisov.*
2. *Cena podľa Čl. III. bod 1 zahŕňa všetky náklady poskytovateľa spojené s plnením predmetu tejto zmluvy špecifikované v Čl. II. tejto zmluvy na príslušný kalendárny rok.*
3. *Cenu podľa Čl. III. bod 1 objednávateľ zaplatí poskytovateľovi v jednej splátke na základe ním vystavenej faktúry.*
4. *Objednávateľ zaplatí cenu podľa Čl. III. bod 1 do 30 pracovných dní odo dňa doručenia faktúry objednávateľovi. Dňom uhradenia sa pritom rozumie deň pripísania finančných prostriedkov na účet poskytovateľa.*
5. *Faktúra musí mať všetky náležitosti stanovené príslušnou platnou legislatívou. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti, resp. budú v nej uvedené nesprávne alebo neúplné údaje je objednávateľ oprávnený túto faktúru vrátiť pred jej splatnosťou. Opravenej alebo novej faktúre plyní nová 30 dňová lehota splatnosti od jej doručenia objednávateľovi.*

Čl. IV.

Doba platnosti zmluvy

1. *Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2011 a nadobúda platnosť odo dňa podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa platných predpisov.*
2. *Zmluvu možno meniť písomným dodatkom, podpísaným oprávnenými zástupcami zmluvných strán.*
3. *Ktorákoľvek zmluvná strana môže písomne vypovedať zmluvu s dvojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca, nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane. Zmluvu možno zrušiť písomnou dohodou zmluvných strán.*
4. *Ukončením účinnosti zmluvy podľa tohto článku zanikajú všetky práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z tejto zmluvy s výnimkou neuhradených záväzkov zmluvných strán podľa Čl. III. tejto zmluvy, viažucich sa k predmetu tejto zmluvy.*

Čl. V.

Práva a povinnosti zmluvných strán

1. *Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť nepretržitú prevádzku IS MAKOP pre objednávateľa na základe tejto zmluvy, t. j. zabezpečiť prístup zamestnancov objednávateľa ku predmetnému APV.*

2. *Poskytovateľ je oprávnený obmedziť alebo pozastaviť poskytovanie služieb, pokiaľ je ich poskytovanie znemožnené z dôvodov, majúcich pôvod v činnosti tretích osôb, alebo zásahu vyššej moci (napr. požiar, povodeň apod.), alebo z dôvodu poruchy na zariadení iných dodávateľov (napr. výpadky elektrickej energie, telekomunikačného spojenia atď.), ak týmito udalosťami nešlo objektívne zabrániť.*
3. *Poskytovateľ je oprávnený prerušiť poskytovanie služieb na nevyhnutne dlhé obdobie, pokiaľ je toto prerušenie nutné z dôvodu údržby alebo opráv zariadení.*
4. *Poskytovateľ sa zaväzuje vopred informovať objednávateľa o skutočnostiach znemožňujúcich poskytovanie služieb, pokiaľ sú mu tieto skutočnosti vopred známe tak, aby mohol objednávateľ prijať nutné opatrenia. To sa týka plánovaných opráv a údržby, prerušenia dodávky elektrickej energie, rekonštrukcie inžinierskych sietí a pod. Upozornenie bude zaslané na elektronickú adresu objednávateľa, ktorú poskytne objednávateľ po podpise zmluvy.*
5. *Poskytovateľ zároveň garantuje minimálnu dostupnosť IS MAKOP na 99,0 % v pracovných dňoch v čase od 8.00 hodín do 16.00 hodín.*
6. *Poskytovateľ sa zaväzuje nakladať s informáciami objednávateľa, evidovanými v IS MAKOP, plne v súlade s ustanoveniami zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení.*
7. *Objednávateľ je povinný zabezpečiť preukázateľné poučenie svojich zamestnancov, ktorým umožní prístup k údajom IS MAKOP o právach a povinnostiach ustanovených v zákone č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení a o zodpovednosti za ich porušenie.*
8. *Objednávateľ je povinný zabezpečiť pracovné stanice svojich zamestnancov prístupujúcich ku IS MAKOP aktuálnym softvérom na kontrolu prítomnosti vírusov, spamu, prípadne iného škodlivého softvéru. Objednávateľ je tiež povinný nainštalovať klientsky certifikát poskytnutý poskytovateľom na tie pracovné stanice svojich zamestnancov, ktorým bol zriadený prístup do IS MAKOP a zabezpečiť tak, aby nemohol byť zneužitý inými osobami.*
9. *Informácie zaznamenané v IS MAKOP a uložené u poskytovateľa sú po celú dobu poskytovania služieb poskytovateľom majetkom objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený kedykoľvek písomne požiadať o ich vydanie a poskytovateľ ich musí vydať. Spôsob a termín vydania dát evidovaných objednávateľom v IS MAKOP dohodne objednávateľ s poskytovateľom.*
10. *Poskytovateľ umožní používateľom IS MAKOP registráciu na portáli IVeS Košice (www.ives.sk) s cieľom využívania služieb poskytovaných prostredníctvom tohto portálu.*
11. *Poskytovateľ je povinný nadštandardné služby STP (metodicko-konzultačné školenia u používateľa, asistenčná technická pomoc, konverzie, ...) na základe požiadavky objednávateľa poskytovať za úhradu podľa platného cenníka IVeS.*
12. *Poskytovateľ je povinný poskytovať používateľom IS MAKOP telefonické konzultácie (hot-line) v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod do 16.00 hod na telefónnom čísle 055/720 33 11 (úplný zoznam kontaktných telefónnych čísiel je uvedený na portáli IVeS).*

Čl. VI. **Záručné podmienky**

1. *Záručná doba k APV MAKOP trvá počas platnosti zmluvy.*
2. *Poskytovateľ garantuje funkčnosť dodanej a aktualizovaných verzií predmetného APV v súlade s dodanou (aktualizovanou) užívateľskou príručkou.*
3. *Ak objednávateľ zistí skryté vady v APV, tieto bez zbytočného odkladu oznámi na kontaktnej elektronickej adrese poskytovateľa: makop@ives.vs.sk.*
4. *Poskytovateľ je povinný reklamované vady APV spôsobené chybnou funkciou programu odstrániť najneskôr do 48 hodín od ich nahlásenia, doba na odstránenie menej závažných chýb, ktoré nemajú dopad na funkčnosť APV je najviac 14 dní od nahlásenia objednávateľom.*

Čl. VII.
Reklamácie a odstraňovanie porúch

1. *Objednávateľ je povinný oznámiť poskytovateľovi obmedzenia, prerušenia poskytovania objednaných služieb, alebo iné závady na strane poskytovateľa okamžite po ich zistení.*
2. *Poskytovateľ sa zaväzuje odstrániť závady na svojej strane, pokiaľ znemožňujú objednávateľovi využívať objednané služby, do 48 hodín od doručenia ich oznámenia poskytovateľovi, pokiaľ mu v tom nebránia objektívne príčiny.*
3. *Náklady na odstránenie závad nesie poskytovateľ s výnimkou prípadov, keď závadu spôsobil objednávateľ sám, alebo bola spôsobená poruchou na jeho koncovom zariadení.*
4. *Poskytovateľ nezodpovedá za akékoľvek škody vyplývajúce z prístupu tretej osoby ku koncovému zariadeniu objednávateľa a tým aj k neverejným údajom spracovávaným u poskytovateľa.*
5. *Poskytovateľ nezodpovedá za prerušenie alebo obmedzenie poskytovania služieb v dôsledku konania tretích osôb, zásahu vyššej moci alebo z dôvodu poruchy na zariadení iných dodávateľov (napr. výpadky elektrickej energie, telekomunikačného spojenia atď.).*

Čl. VIII.
Záverečné ustanovenia

1. *Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy je príloha č.1 – Cenová kalkulácia a príloha č.2 – Zásady a licenčné podmienky legálneho používania SW produktov IVeS.*
2. *Zmluvné vzťahy neupravené touto zmluvou sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov.*
3. *Zmluvné strany vyjadrujú súhlas so zmluvou, ktorú uzatvorili na základe svojej slobodnej vôle, svojim podpisom.*
4. *Táto zmluva sa povinne zverejňuje v súlade so zákonom č. 546/2010 Z.z., ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a doplňajú niektoré zákony.*
5. *Zmluva je vyhotovená v 2 rovnopisoch, po jednom pre každú zmluvnú stranu.*
6. *Zmluvné strany súhlasia so zverejnením tejto zmluvy v plnom rozsahu podľa platných predpisov.*

V Trebišove, dňa 02. 02. 2011



Ing. Marián Kolesár
primátor mesta



V Košiciach, dňa 28.01.2011



Ing. Stanislav Blaško
riaditeľ IVeS

I V E S
Organizácia pre informatiku
verejnej správy
041 18 KOŠICE
Čs. armády 20

Cenová kalkulácia**A. Licenčné oprávnenia k APV IVeS / Nákup nových licencií APV IVeS**

Názov APV	Typ licencie	Počet inštalácií APV	Jednotková cena bez DPH	Celkom bez DPH	Poznámka
MAKOP	ML	1	193,33	0,00	NL
Spolu				0,00	
A. Cena bez DPH				0,00	

B. Služby technickej podpory (STP) k APV IVeS

Názov APV	Typ licencie	Počet inštalácií APV	Jednotková cena bez DPH	Celkom bez DPH	Poznámka
MAKOP	ML	1	58,00	0,00	NL
Spolu				58,00	
B. Cena bez DPH				58,00	

C. Sumarizačná tabuľka ku cenovej kalkulácii

Položka	€ bez DPH	DPH 20 %	€ s DPH
A. Nákup nových licencií	0,00	0,00	0,00
B. Služby technickej podpory (STP)	58,00	11,60	69,60
SPOLU k úhrade	58,00	11,60	69,60

Vysvetlivky:

NL – nákup licencie (poplatok za STP je súčasťou ceny za licenciu)

Typ licencie:

SL – SINGLE licencia

ML – MULTI licencia

Zásady a licenčné podmienky legálneho používania SW produktov IVeS

Legálne používanie SW produktov IVeS, aplikačného programového vybavenia, vytvoreného v organizácii IVeS (ďalej len „APV IVeS“), sa riadi Autorským zákonom a týmito zásadami a licenčnými podmienkami:

1. Pri preukazovaní legálnosti používania APV IVeS u prevádzkovateľov a používateľov APV IVeS (ďalej len „zákazníkov“) sú akceptované nasledovné doklady:
 - 1.1. Platná zmluva o dielo, uzavretá medzi zhotoviteľom (IVeS) a objednávateľom (zákazníkom), ktorá rieši právo používania aktuálnych verzií konkrétneho APV IVeS (zoznam APV IVeS je uvedený na portáli www.ives.sk v časti „Aplikačné programové vybavenie“).
 - 1.2. Multi-licenčná zmluva, u ktorej objednávateľ nakupuje licencie resp. objednáva služby štandardnej technickej podpory k APV IVeS (ďalej len „služby STP“) pre viacero používateľov (zvyčajne podriadené organizácie, ktorých je zriaďovateľom). Príloha takejto zmluvy obsahuje limitovaný počet prevádzkovaných kópií a fyzické miesta (adresy) inštalácií konkrétneho APV IVeS u koncových používateľov.
 - 1.3. Uhradená faktúra na kúpu licencií resp. na úhradu služieb STP ku konkrétnemu APV IVeS.
 - 1.4. Vyhlásenie organizácie IVeS o právach na používanie APV IVeS v súlade s týmito zásadami a licenčnými podmienkami.
2. Z používateľského hľadiska rozoznávame 2 typy licencií k APV IVeS:
 - 2.1. **SINGLE-LICENCIA (SL)** – dovoľuje používať jednu kópiu konkrétneho APV IVeS na jednom počítači zákazníka.
 - 2.2. **MULTI-LICENCIA (ML)** – umožňuje zakúpený SW produkt IVeS prevádzkovať u jedného zákazníka na viacerých počítačoch (ich počet môže byť limitovaný resp. neobmedzený, podľa typu multi-licencie APV a je uvedený v aktuálnom cenníku APV IVeS). Rozhodujúcou skutočnosťou pri multi-licencii je právo prevádzkovateľa používať APV na viacerých počítačoch bez ohľadu na to, či dané APV IVeS je inštalované iba raz na server zákazníka (využívané viacerými klientskymi stanicami) alebo je inštalované na viacerých klientskych počítačoch zákazníka (v rámci jednej prevádzky) osobitne.
3. Súčasťou licenčného oprávnenia pre prevádzkovateľa APV IVeS je aj inštalčné médium s aktuálnou verzou a používateľskou dokumentáciou predmetného APV IVeS a právo na služby STP, poskytované organizáciou IVeS odo dňa získania licencie do konca kalendárneho roka resp. do zmluvne dohodnutého dátumu ich obnovenia v nasledujúcom roku. Používateľ má právo prevádzkovať všetky nižšie verzie (prípadne DOS verzie) predmetného APV IVeS a využívať k nemu odpovedajúce služby STP.
4. Cena licencie, t.j. právo na používanie APV IVeS na dobu neurčitú, zahŕňa v sebe aj poplatok za poskytovanie služieb STP k APV IVeS organizáciou IVeS do konca kalendárneho roka, v ktorom tieto práva boli nadobudnuté resp. do zmluvne dohodnutého dátumu ich obnovenia (spravidla na 12 mesiacov). Aktuálny cenník APV IVeS je platný na príslušný kalendárny rok a je zverejnený na portáli IVeS. IVeS si vyhradzuje právo prípadnej úpravy ceny vždy s účinnosťou od 1.1. nasledujúceho kalendárneho roka.
5. Poplatky spojené s poskytovaním služieb STP k APV IVeS sa hradia na určité časové obdobie (spravidla jeden rok). Po uplynutí dohodnutého časového obdobia v prípade potvrdenia záujmu objednávateľa (uhradením vystavenej zálohovej faktúry) sa poskytovanie služieb STP každoročne obnovuje. Cena za služby STP na obdobie 12 mesiacov predstavuje 30 % z aktuálnej ceny príslušného APV IVeS v danom roku. V prípade neuhradenia poplatku za služby STP na konkrétny SW produkt IVeS v dohodnutom termíne obnovenia týchto služieb je zákazník vyradený z evidencie registrovaných zákazníkov IVeS. Takýto zákazník v nasledovnom kalendárnom roku môže tieto služby opätovne obnoviť len po ich úhrade za predchádzajúci rok.
6. Zmluvne dohodnutý dátum obnovenia služieb STP je zmluvnými stranami akceptovaný jeden konkrétny dátum v roku, ku ktorému je možné zrušiť resp. obnoviť služby STP na prevádzkované APV IVeS. Uhradením ročného poplatku má zákazník právo na služby STP k APV IVeS na príslušný kalendárny rok resp. v dohodnutom časovom intervale spravidla 12 mesiacov.
7. Služby STP k APV IVeS zahŕňajú:
 - 7.1. Product support – technický, systémový a aplikačný hot-line, súvisiaci s prevádzkou a používaním APV IVeS, ktorý je realizovaný:
 - v pracovných dňoch v čase od 8⁰⁰ – 16⁰⁰ na kontaktných telefonických číslach IVeS (aktuálny zoznam je uvedený na portáli IVeS – internetovej adrese www.ives.sk)

- on-line dostupné elektronické služby v sieti internet pre registrovaných prevádzkovateľov a používateľov APV IVeS prostredníctvom viacerých foriem elektronickej komunikácie cez informačný a komunikačný portál IVeS.
- 7.2. Software updates – právo získať servisné aktualizácie podporovaných SW produktov IVeS resp. nové (inovované) verzie počas obdobia predplatennej služby STP na príslušný rok. V rámci tejto služby organizácia IVeS je povinná:
- zasilať bez poplatku koncovým používateľom na dátových médiách nové verzie APV IVeS (software updates) resp. po dohode s objednávateľom inovované verzie (software upgrades) s popisom realizovaných zmien (aktualizovanou dokumentáciou)
 - sprístupniť informácie o chybách APV a umožniť stiahnutie (download) opravných súborov (patch-ov) z portálu IVeS všetkým registrovaným zákazníkom.
8. Právo pre používanie konkrétneho APV IVeS (licencia) nie je bez súhlasu zhotoviteľa (organizácie IVeS) prenositeľné na iný právny subjekt s výnimkou vzniku nástupníckej organizácie, ktorá v plnom rozsahu preberá všetky pôvodné zmluvné práva a povinnosti svojho predchodcu, ktorý zanikol výmazom z obchodného registra resp. na základe rozhodnutia svojho zriaďovateľa.
9. Organizácia IVeS počas doby platnosti služieb STP sa zaväzuje:
- 9.1. udržiavať APV v prevádzkovateľnom stave, sledovať legislatívu predmetného APV a prispôbovať APV legislatívnym zmenám najneskôr ku dňu ich platnosti,
 - 9.2. vykonávať bežnú údržbu dodaných programov, t.j. odstraňovať všetky odchýlky APV od popísaných činností v dokumentácii. Doba na odstránenie chýb je najviac 14 pracovných dní od nahlásenia objednávateľom,
 - 9.3. po odstránení chyby a otestovaní funkčnosti upraveného programového vybavenia odovzdať používateľom novú verziu APV s popisom vykonaných zmien,
 - 9.4. posúdiť a po dohode s používateľom realizovať ďalšie požiadavky, ktoré vyplývajú z praktického používania systému.
10. Používateľ APV IVeS sa zaväzuje:
- 10.1. nezasahovať do prevzatého programového vybavenia a nevykonávať do používaných údajových základní žiadne zmeny bez súhlasu zhotoviteľa,
 - 10.2. používať prevzaté APV len na zariadeniach, pre ktoré bolo vytvorené,
 - 10.3. vyhotovovať kópie programového vybavenia len pre svoje prevádzkové potreby,
 - 10.4. neposkytovať programové vybavenie, ani jeho časť (v pôvodnej alebo akejkoľvek inej upravenej podobe), jeho kópie, ani dokumentáciu k nemu tretím osobám,
 - 10.5. používať APV IVeS len pre vlastné potreby, zabezpečiť jeho autorskú ochranu tým, že v prípade rozširovania informácie o APV (publikačná forma, prevádzkovanie a pod.) bude jednoznačne a zreteľne uvádzať autora produktu.
11. Nutnou podmienkou pre komplexné využívanie služieb STP pre jednotlivé APV IVeS je registrácia zákazníkov na portáli IVeS, ktorej výsledkom je získanie oprávnenia pre prístup k informačným zdrojom publikovaným na portáli a možnosť aktívnej komunikácie nad portálom (diskusné skupiny, download,...).
12. Služby, súvisiace s prevádzkovaním a používaním APV IVeS nad rámec služieb STP t.j. asistenčné služby technickej podpory u zákazníka napr. prvotná inštalácia konkrétneho APV IVeS, inštalácia upgrade resp. update, systémové nastavenia, antivírusová ochrana, školiaca a konzultačná činnosť resp. oprava poškodených databáz sú poskytované za úhradu na základe objednávky. Jednotlivé požiadavky zákazníkov sú realizované riešiteľskými kapacitami IVeS resp. prostredníctvom kapacít servisných partnerov IVeS (ich kontaktné údaje sú zverejnené na portáli IVeS).
13. Prevádzkovať APV IVeS bez zaškolenia používateľov na prácu s APV IVeS sa nedoporučuje. Súčasťou ponúkaných služieb organizácie IVeS je aj školiaca činnosť – organizovanie odborných školení, kurzov a seminárov v počítačových učebniach IVeS. Na portáli IVeS sú zverejňované mesačné plány školení, postup prihlasovania na jednotlivé školenia a aktuálny cenník poskytovaných odborných školení na prácu s APV IVeS.
14. Používaním (inštaláciou) APV IVeS dáva zákazník najavo svoj súhlas s týmito zásadami a licenčnými podmienkami legálneho používania SW produktov IVeS. Zároveň si je vedomý, že v prípade neoprávneného prevádzkovania APV IVeS resp. jeho používania v rozpore s týmito zásadami a licenčnými podmienkami je organizácia IVeS oprávnená zahájiť súdnou cestou vymáhanie škody a ušlého zisku z toho plynúceho.