

Softvérové zmluvy – na čo nezabudnúť pri vyjednávaní ich obsahu, z pohľadu objednávateľa aj zhotoviteľa

JUDr. Ing. Eva Schin Majdúchová

30.06.2021 / 12:10 - 12:40 hod.

OBSAH

1. Úvodné upozornenia
2. Poradie uzatvárania zmlúv
3. Definovanie predmetu plnenia
4. Správne nastavenie licencie / zamestnanecké dielo
5. Ochrana zdrojových kódov
6. Vady SW
7. Servisná zmluva a SLA
8. Skončenie zmluvy a následný postup

1. Úvodné upozornenia

- rámcová zmluva + osobitné / doplnkové zmluvy
- písomná forma zmlúv
- definičné pojmy
- prílohy zmluvy
- mlčanlivosť – NDA
- GDPR agenda
- zálohovanie dát
- konkurenčná doložka

2. Poradie uzatvárania zmlúv

- A. vytvorenie programátorom:
 - a. pracovná zmluva
 - b. zmluva o vytvorení diela na objednávku

- B. poskytnutie diela/služby zákazníkovi / užívateľovi
 - a. zmluva o analýze
 - b. zmluva o vývoji a implementácií SW
 - c. licenčná zmluva
 - d. zmluva o distribúcií
 - e. zmluva o leasingu SW
 - f. servisná zmluva
 - g. zmluva o migrácií
 - h. zmluva o garantovanej úrovni služieb (SLA)
 - i. (...)

- riešiť všetky zmluvy súčasne

Vývoj softvéru	Analýza (požiadaviek)		Testovanie (verifikácia a validácia)
	Návrh		
	Implementácia		
Prevádzka softvéru	Nasadenie		
	Prevádzka	Údržba	
	Vyradenie		

3. Definovanie predmetu plnenia

- využiť **preambulu**
 - o základné ciele zmluvy
 - o účel použitia diela / iného plnenia
 - o popísať proces jednotlivých krokov a upozorniť na zásadné skutočnosti / mílniky / predpoklady plnenia
 - o popísať cielený stav
- **pozitívna definícia**
 - o z hľadiska účelu SW
 - o z hľadiska plnenia zhotoviteľa
- **negatívna definícia**
 - o z hľadiska účelu SW
 - o z hľadiska plnenia zhotoviteľa, napr.
 - zálohovanie dát
 - migrácia dát
 - analýza
 - podpora / servis

4. Správne nastavenie licencie / zamestnanecké dielo

- náležitosti licencie
- výhradnosť / polovýhradnosť / nevýhradnosť
- nakladanie s licenciou – sublicencovanie / postúpenie
- bez- / odplatnosť
- spôsob použitia diela – pozitívne / negatívne vymedzenie
- zamestnanecké dielo – poučiť programátora o právach a povinnostiach

5. Ochrana zdrojových kódov

- možno podradiť pod pojem a ochranu obchodného tajomstva
- v praxi častá protichodnosť záujmov zhotoviteľa a objednávateľa pri poskytovaní zdrojových kódov
- vymedziť:
 - o či je / nie je odovzdanie predmetom zmluvy
 - o rozsah licencie
- úschova zdrojových kódov („*Source code escrow agreement*“)

6. Vady

- **vady – definícia**

- o nefunkčný SW
- o čiastočná funkčnosť SW nie sú funkčné niektoré zásadné časti alebo funkcie softvéru
- o vlastnosti SW nezodpovedajúce dohodnutým/obvyklým vlastnostiam
- o nepoužiteľnosť SW na dohodnutý účel
- o nedodanie dohodnutého plnenia (*dokumentácia, školenia, zdrojové kódy*)

- **zodpovednosť za vady**

- o kategorizácia vád podľa následkov
- o výluky zo zodpovednosti za vady
- o spôsob a lehoty oznamovania vád
- o lehoty pre začatie s odstraňovaním vád
- o lehoty pre odstránenie vád
- o dôsledky neodstránenia včas alebo riadne

- **skúšobná prevádzka**

- **akceptačné konanie**

7. Servisná zmluva a SLA

Servisná zmluva

Účel:

- a. zaistenie bezvadnej prevádzky SW, vrátane lokalizácie a vyriešenia prípadných incidentov
- b. udržiavať SW v stave kompatibilnom s ostatnými systémami a SWs
- c. rozvoj SW – doplňovanie jeho nových funkcionalít, modulov a pod.

Predmet zmluvy

- pozitívna / negatívna definícia

Vymedzenie servisných služieb:

a. servis SW (*podpora aplikácií, application support*)

- a. riešenie incidentov, odstraňovanie väd
- b. hot-line podpora
- c. Service Desk (Help Desk)
- d. identifikácia a lokalizácia incident a ich príčin
- e. servisná pohotovosť
- f. správa problémov (Problem Management)
- g. konzultačná činnosť
- h. inštalácia opravných patch a hot-fix

b. správa SW (*prevádzka aplikácií, application operation*)

- a. správa a konfigurácia použitej WAN/LAN infraštruktúry a serverov
- b. pravidelné kontroly a návrhy zmien konfigurácie SW
- c. správa IT prostredia, zálohovania, obnovenia SW po kritickom incidente
- d. konzultácie
- e. správa dostupnosti
- f. služba one business day
- g. monitoring dostupnosti severov a ich základných parametrov
- h. pravidelné automatické zálohovanie konfigurácie
- i. riešenie iných požiadaviek

c. údržba SW (*maintenance, SW assurance*)

- a. aktualizácia dát a databázy SW (*update*)
- b. automatické priebežné a bezpečnostné aktualizácie SW a serverov
- c. aktualizácie SW alebo jeho častí, nasadenie vyššej verzie (*upgrade*)
- d. poskytovanie opravných balíkov
- e. implementácia legislatívnych zmien

d. servis HW

- a. odstraňovanie závad HW
- b. poskytnutie náhradného HW zo servisného skladu po dobu riešenia väd
- c. kúpa nového HW a súvisiace poradenstvo a služby

SLA

- poskytovateľ v SLA štandardne garantuje dostupnosť služieb softvéru v určitom rozsahu a kvalite
- **dostupnosť** = stav, kedy funkcie SW sú pre zákazníka k dispozícii v dohodnutom rozsahu a kvalite
- **úroveň dostupnosti** – hodnota dostupnosti zameraná spôsobom, ktorý je dohodnutý v zmluve
- **spôsoby merania** (*ak nie sú stanovené = problém*)
 - o dostupnosť služieb v %
 - o doba odozvy na určitú požiadavku
 - o doba odstránenia incidentu
- **výluky z merania**
- **spôsob notifikácie** o vadách, spôsob a lehoty odstraňovania väd, dôsledky porušenia

8. Skončenie zmluvy a následný postup

- skončenie zmluvy = / ≠ zánik licencie
- zdrojový kód – odovzdanie / nakladanie
- migrácia dát
- mlčanlivosť
- konkurenčná doložka