**SMLOUVA**

o prodloužení a nákupu softwarových licencí Symantec

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále též „Smlouva“)

# Smluvní strany

|  |  |
| --- | --- |
| **Česká republika – Ministerstvo průmyslu a obchodu,** | |
| se sídlem: | Na Františku 32, 110 15 Praha 1 |
| IČ: | 47609109 |
| DIČ: | CZ 476 09 109, neplátce DPH |
| bankovní spojení: | Česká národní banka, pobočka Praha |
| číslo účtu: | 1525-001/0710 |
| zastoupená: | Ing. Miloslav Marčan, ředitel odboru informatiky |
| osoba oprávněná jednat ve věcech technických | XXXXXXXXXX  tel: XXXXXXXX  email: XXXXXXX |
| dále označovaný též jako „Objednatel“ | |
| A | | |
| **IMPROMAT-COMPUTER s.r.o.** | | |
| zapsaná: | v obch. rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 8573 | |
| se sídlem: | třída Tomáše Bati 5267, 760 01 Zlín | |
| IČ: | 46992308 | |
| DIČ: | CZ46992308 | |
| bankovní spojení: | XXXXXXXXXXXXXX | |
| číslo účtu: | XXXXXXXXXXXXXX | |
| zastoupená: | Ing. Michalem Schäferem, Ing. Jozefem Klačanem, na základě  plné moci | |
| osoba oprávněná jednat ve věcech technických |  | |
| XXXXXXXXXXXXXXX | |
|  | |
| dále označovaný též jako „Zhotovitel“ | | |

(Objednatel a Zhotovitel označováni společně dále též jako „Smluvní strany“)

# Článek I. Preambule

1. Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky malého rozsahu zadávací řízení, v němž byla nabídka podaná Zhotovitelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel se Zhotovitelem uzavřel tuto Smlouvu. Cílem zadávacího řízení bylo vybrat Zhotovitele, který poskytne plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
2. Účelem této Smlouvy je upravit vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran při prodloužení a nákupu softwarových licencí Symantec (dále jen „podpora“). Rozsah a počty licencí jsou specifikovány v nedílné Příloze č. 1 této Smlouvy.
3. Zhotovitel Objednateli garantuje, že veškeré programové produkty (dále také počítačové programy nebo software) poskytnuté v rámci plnění předmětu této Smlouvy jsou v souladu se zákonem č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), autorskoprávně bez závad a Objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.

# Článek II. Předmět plnění Smlouvy

1. Předmětem plnění této Smlouvy je:
2. Prodloužení licencí:

* 850 ks Symantec Mail Security for MS Exchange Antivirus Windows, Renewal Software Maintenance, ACD-GOV 500-999 Users 3 YR.
* 25 ks Symantec Endpoint Protection, Renewal Software Maintenance, ACD-GOV 25-49 Devices 3 YR.

1. Nákup nového řešení včetně licencí:

* 75 ks Symantec Data Center Security Server, Initial Subscription License with Support, ACD-GOV 50-99 Servers 3 YR

1. Součástí plnění předmětu této Smlouvy dle odst. 1) tohoto článku je dále poskytování provozní podpory implementovaného řešení dle přílohy č. 1 v době trvání 36 měsíců;

* průběžné poskytování softwarových aktualizací a předání případné dokumentace tj. veškeré návody (manuály) k použití, doklady a dokumentace, které se k dodávce vztahují a které jsou obvyklé, nutné či vhodné k převzetí a k užívání SW licencí;

1. Zhotovitel se zavazuje předmět Smlouvy předat Objednateli bez vad a nedodělků.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za jeho bezvadné plnění cenu podle této Smlouvy a podmínek dohodnutých v této Smlouvě.

# Článek III. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k plnění předmětu této Smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen veškeré práce, dodávky a služby provést svým jménem a na svou vlastní odpovědnost. Zhotovitel je povinen umožnit Objednateli kdykoliv kontrolu provádění předmětu této Smlouvy.
3. Zhotovitel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu oznámit všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele. Zhotovitel upozorní Objednatele na nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Zhotovitele na splnění pokynů trvá, se Zhotovitel v odpovídajícím poměru zprošťuje odpovědnosti a za vady jím poskytované služby Objednateli.
4. Zhotovitel se zavazuje při plnění předmětu Smlouvy spolupracovat s jakýmikoliv experty nebo jinými odborníky, které si určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu Smlouvy.
5. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o kterých se dozví při realizaci díla. K veškerým informacím Objednatele, které Zhotovitel při plnění této Smlouvy obdrží je Zhotovitel povinen přistupovat výhradně jako k interním materiálům Objednatele. Povinnost Zhotovitele zachovávat mlčenlivost platí jak po dobu plnění této Smlouvy, tak i po ukončení této Smlouvy. Povinnosti zachování mlčenlivosti může Zhotovitele zprostit jen Objednatel svým písemným prohlášením. Povinnost mlčenlivosti je Zhotovitel povinen zajistit ve stejném rozsahu i u všech osob, které při plnění svých povinností dle této Smlouvy použije, přičemž porušení povinnosti mlčenlivosti ze strany těchto osob se považuje za porušení mlčenlivosti ze strany Zhotovitele.
6. Plnění předmětu této Smlouvy musí být přizpůsobeno potřebám Objednatele. Při plnění musí být dodržována veškerá bezpečnostní opatření.
7. Objednatel poskytne Zhotoviteli v přiměřené lhůtě veškerou účelnou součinnost pro plnění předmětu této Smlouvy, tj. předá Zhotoviteli na jeho písemné vyžádání jím konkretizované podklady a informace, pokud si je Zhotovitel nemůže obstarat sám, má-li je objednatel k dispozici a zákonné důvody nebrání jejich poskytnutí. V případě, že Objednatel nevyvine požadovanou součinnost při plnění dle této Smlouvy, může Zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
8. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, systémem datových schránek, nebo prostřednictvím svých kontaktních osob, jejich seznam je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy.

(9) Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení této smlouvy včetně jejích dodatků, originálů účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy, především se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Stanoví-li výše uvedené právní předpisy dobu archivace kratší než 10 let od ukončení smlouvy na plnění Veřejné zakázky, je vybraný uchazeč povinen archivovat výše uvedené dokumenty po dobu 10 let od ukončení této smlouvy.

(10) Zhotovitel odpovídá za kvalitu a úplnost plnění dle této smlouvy a zaručuje se, že plnění bude probíhat v souladu s podmínkami této smlouvy a zadávací dokumentací.

# Článek IV. Místo a termín způsob plnění

1. Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Objednatele.
2. Termín plnění předmětu smlouvy dle článku II. odst. 1) písm. a) je sjednán nejpozději do 21. 12. 2018.
3. Termín plnění předmětu smlouvy dle článku II. odst. 1) písm. b) je 30 dnů od nabytí účinnosti smlouvy

# Článek V. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za plnění podle této smlouvy je 699 950,- Kč bez DPH (slovy: šestsetdevadesátdevěttisícdevětsetpadesátkorunčeských). Sazba DPH činí 21%.
2. Celková cena bez DPH uvedená v odstavci 1 tohoto článku je dohodnuta jako cena konečná, nejvýše přípustná, a platí po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
3. V ceně dle odstavce 1 tohoto článku jsou zahrnuty Zhotovitelem dodávané veškeré práce, dodávky, služby, poplatky, licence a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně případných nákladů spojených s účastí Zhotovitele na všech jednáních týkajících se plnění této smlouvy.
4. Cena obsahuje i případné zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby splnění této smlouvy.
5. V případě, že v době plnění smlouvy bude sazba DPH uvedená v odstavci 1 tohoto článku zákonem zvýšena nebo snížena, bude Zhotovitel účtovat k ceně v okamžiku zdanitelného plnění daň podle aktuálního znění zákona, a to na základě písemného dodatku k této smlouvě podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran.
6. Zálohy nejsou sjednány.
7. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je daňový doklad (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a § 435 občanského zákoníku, to vše ve znění pozdějších předpisů.
8. Nebude-li faktura obsahovat zákonem stanovené a touto Smlouvou sjednané náležitosti daňového dokladu, nebo bude-li obsahovat údaje chybné, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Zhotoviteli k přepracování. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
9. Platba bude provedena na základě řádně vystavené faktury a oboustranně potvrzeného akceptačního protokolu. Sjednaná cena je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli. Doručení faktury provede Zhotovitel osobně proti podpisu oprávněné osoby Objednatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty nebo datové schránky.
10. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené Zhotovitelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této Smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu Smlouvy Zhotovitelem v souladu s touto Smlouvou.
11. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu úhrady:

* Objednatel je povinen uhradit celkovou cenu díla podle článku V. odst. 1 této Smlouvy na základě vystavené faktury. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu po dodání a akceptaci plnění podle článku II. odst. 1 této Smlouvy, které bude odsouhlasené Objednatelem v soupisu skutečně poskytnutých dodávek, prací a služeb včetně doložení protokolů o jejich předání a převzetí podepsaných zástupci obou smluvních stran.
* Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu 10 dnů po podpisu akceptačních protokolů všech dodaných licencí.

1. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
2. Smluvní strany se závazně dohodly, že v případě ukončení smlouvy odstoupením v průběhu jejího trvání si vzájemně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od takového skončení smlouvy, vypořádají veškeré pohledávky a závazky ze smlouvy vyplývající.

# Článek VI. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v plném rozsahu v rámci plnění dle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
4. Náhrada škody se platí v českých korunách.
5. Zhotovitel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud Objednatel neprovedl jejich zálohování nebo z dalších jím zaviněných důvodů.
6. Na plnění dle článku II. odst. 1) poskytuje Zhotovitel Objednateli záruku se záruční dobou v délce 36 měsíců ode dne převzetí plnění.
7. Vady plnění může Objednatel v průběhu záruční doby reklamovat písemně na adrese Zhotovitele. V reklamaci musí Objednatel uvést, jak se zjištěné vady projevují.
8. Zhotovitel se zavazuje mít po celou dobu trvání Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě, a to s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 1 mil. Kč (slovy jeden milion korun českých).

# Článek VII. Smluvní sankce a pokuty

1. V případě prodlení Zhotovitele s plněním kteréhokoliv z termínů dle této Smlouvy, je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
2. V případě porušení povinnosti mít po celou dobu trvání Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě dle čl. VI. odst. 8), s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 1 mil. Kč uhradí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč.
3. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle III. odst. 5) této Smlouvy uhradí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
4. V případě prodlení Objednatele s nedodržením lhůty úhrady faktury, má Zhotovitel právo účtovat Objednateli úrok z prodlení zákonné výši.
5. Smluvní pokuta nebo náhrada způsobené škody či újmy jsou splatné do 10 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení společně s příslušným daňovým dokladem - fakturou smluvní straně, která je povinná příslušnou sankci nebo náhradu škody zaplatit.
6. Zhotovitel neodpovídá za jakékoliv vady díla či jeho části a jakékoliv záruky Zhotovitele za dílo či jeho část se nepoužijí v případě, že vada díla nebo jeho části vznikla v důsledku zásahu Objednatele do díla nebo jeho části, a to zejména v důsledku takového zásahu, který nebyl předem schválen Zhotovitelem nebo který je prováděn neodborně či v rozporu s pokyny Zhotovitele.
7. V případě nedodržení lhůty reakční doby uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy odpovídající jednotlivým úrovním problémů, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající příslušné úrovni problému, a to za každou i započatou hodinu prodlení a za každý jednotlivý případ následovně:

|  |  |
| --- | --- |
| **Úroveň problému** | **Sankce za nedodržení příslušné lhůty** |
| „Kritická/Urgentní chyba“ \*) | 500,- Kč |
| „Neurgentní chyba“ \*\*) | 200,- Kč |

\*) Kritickou (urgentní) chybou je myšlen stav aplikace, kdy nelze z důvodu závady tuto provozovat nebo závada má kritický vliv na provozovanou aplikaci. Urgentní chybou je stav výrazně omezující správnou funkcionalitu aplikace, kdy aplikaci lze provozovat jen s výrazným omezením.

\*\*) Neurgentní chybou je myšlena závada, která má minimální resp. žádný vliv na provoz aplikace, tj. aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.

1. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou povinná strana uhradí nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně v této souvislosti škoda či újma. Uplatněním smluvní pokuty a její úhradou není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či újmy v plné výši bez ohledu na výši smluvní pokuty. Výše smluvních pokut se do výše náhrady škody či újmy nezapočítává.

# Článek VIII. Rozhodné právo a řešení sporů

1. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto Smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
3. Nebude-li vyřešen smírně, bude každý spor vzniklý na základě Smlouvy rozhodován u obecného soudu České republiky, který je místně příslušný pro Objednatele, nestanoví-li zákon výlučnou místní příslušnost jiného soudu.

# Článek IX. Ostatní ujednání

1. Pro případ, že výsledkem plnění podle této Smlouvy je dílo ve smyslu autorského zákona, Zhotovitel prohlašuje, že Objednatel je oprávněn dílo užít jakýmkoliv způsobem a v neomezeném rozsahu a že vůči Objednateli nebudou uplatněny oprávněné nároky majitelů autorských práv či jakékoliv nároky jiných třetích osob v souvislosti s užitím díla (práva autorská, práva příbuzná právu autorskému, práva patentová, práva k ochranné známce, práva z nekalé soutěže, práva osobnostní či práva vlastnická aj.). V případě, že by takové nároky vůči Objednateli uplatněny byly, je Zhotovitel povinen je na svůj náklad vypořádat.
2. Zhotovitel dává Objednateli svolení ke zveřejnění díla i jeho případně změněných verzí, úpravám díla, zpracování díla, spojení díla s jiným dílem, zařazení díla beze změny nebo po zpracování do libovolného souborného díla, k užití díla, a to i upraveného či zpracovaného, při užití libovolného souborného díla, ve spojení s jiným dílem bez uplatnění autorských práv.
3. Licence je poskytována jako nevýhradní.
4. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy, v případě podstatného porušení povinností Zhotovitelem, za něž je považováno zejména:

* prodlení s dodáním dle článku II. odst. 1) delší než 10 dnů,
* opakované prodlení s poskytnutím softwarové podpory,
* porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost,
* porušení povinnosti mít sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu.

1. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě porušení povinností Objednatelem, za které je považováno prodlení s úhradou řádně vystavené a doručené faktury delší než 30 dnů.
2. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení od odstoupení druhé Smluvní straně.
3. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o licenci, ustanovení o zachování mlčenlivosti, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
4. Zhotovitel je vázán povinností umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).

# Článek X. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu mezi Smluvními stranami ve vztahu ke všem záležitostem, které tato Smlouva upravuje.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Účinnost smlouvy končí ke dni ukončení poskytování softwarové podpory Zhotovitelem.
3. Změny a doplňky této Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě vzestupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
5. Pokud nebylo v této Smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající občanským zákoníkem.
6. Smluvní strany přebírají riziko změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
7. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného znění této smlouvy včetně jejích příloh v registru smluv podle zákona o registru smluv, a rovněž na profilu objednatele, případně i na dalších místech, kde tak stanoví právní předpis. Uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Objednatel.
8. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením Smlouvy je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto ve Smlouvě.
9. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálů, z nichž tři vyhotovení obdrží Objednatel a jedno obdrží Zhotovitel.
10. Zhotovitel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění a že mu jsou známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jeho provedení.
11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

* Příloha č. 1 - Rozsah podpory a školení
* Příloha č. 2 - Kontaktní osoby Objednatele a Zhotovitele,

Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivost, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze dne: ……………… |  | V Praze dne:……………………. |
|  |  |  |
|  |  | Česká republika –  Ministerstvo průmyslu a obchodu |
|  |  | Ing. Miloslav Marčan |
| jednatel |  | ředitel odboru informatiky |

**Příloha č. 1 Smlouvy - Rozsah podpory**

***Minimální rozsah poskytovaných služeb***

1. **Obecné podmínky a požadavky**

* záruka na poskytnuté dodávky práce a služby se poskytuje v délce 36 měsíců,
* servis systému v místě instalace s reakcí do 24 hodin, v případě kritické nebo urgentní chyby. V případě neurgentní chyby do 48 hodin,
* projektové řízení projektu,
* softwarové podpory v délce 36 měsíců od uvedení implementovaného systému do rutinního provozu.

1. **Služby technické podpory softwaru**

V rámci softwarové podpory bude mít Objednatel k dispozici:

* update a upgrade na poslední podporovanou verzi software vzniklou inovační činností výrobce SW a technický upgrade a update zajišťující kompatibilitu se standardně provozovaným operačním systémem odběratele,
* opravné patche,
* veškerou dokumentaci k podporovaným verzím.

Technická podpora bude obsahovat služby v tomto rozsahu:

* verifikace a klasifikace chybových hlášení,
* opravu chyb dodaného software,
* podporu na telefonní lince (hot-line), elektronickou poštou a webový portál. Touto formou budou řešeny hlavně problémy týkající se:

1. instalace nových verzí a opravných patchů ve všech podporovaných prostředích,
2. konfigurace dodaného software ve všech podporovaných prostředích,
3. provozu používaného software v prostředí IS MPO a
4. dokumentace.

* hot-line podpora bude dostupná v rozsahu 5x8 (pět pracovních dní, 8 hodin denně),
* webový portál pro hlášení požadavků a přístup k dokumentaci bude dostupný nepřetržitě.

**Příloha č. 2 Smlouvy - Kontaktní osoby Objednatele a Zhotovitele**

Za Objednatele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| titul, příjmení a jméno | e-mail | telefonní číslo |
| XXXXXXXX | XXXXXXXX | XXXXXXXX |
| XXXXXXXX | XXXXXXXX | XXXXXXXX |

Za Zhotovitele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| titul, příjmení a jméno | e-mail | telefonní číslo |
| XXXXXXXX | XXXXXXXX | XXXXXXXX |
| XXXXXXXX | XXXXXXXX | XXXXXXXX |