

## Příloha č. 1

## Specifikace údržby a podpory

1. Dodavatel se zavazuje po celou dobu trvání této Smlouvy poskytovat objednateli služby obsahující přednostní technickou podporu, update a upgrade softwaru a přednostní update databáze (dále jen Maintenance ).
2. Přednostní technická podpora je soubor odborných služeb pro užívání aplikace HelpDesk, které zahrnují nápravu či zmírnění důsledků vad, na které se nevztahuje záruka. Zahrnuje také poskytování telefonických a e-mailových konzultací spojených s užíváním softwaru. Přednostní technická podpora je oprávněným osobám objednatele uvedeným v příloze č. 5 této Smlouvy (dále jen oprávněné osoby) k dispozici na telefonních číslech a e-mailových adresách uvedených v příloze č. 5 této Smlouvy.
3. Update a upgrade softwaru znamená průběžné automatické dodávání všech nejnovějších verzí HelpDesku po dobu platnosti této Smlouvy. Dodávky obsahují licenci na používání nejnovější verze HelpDesku, případný aktivační klíč a příslušnou dokumentaci a jsou distribuovány buď na nosiči CD-ROM nebo jiném paměťovém médiu.
4. Přednostní update databáze znamená rozšiřování databáze o příslušné číselníky a moduly, jejichž implementaci si provoz HelpDesku vyžádá.