

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

Fakultní nemocnice Olomouc

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem zdravotnictví ČR rozhodnutím ministra zdravotnictví ze dne 25.11.1990, č.j. OP-054-25.11.90

se sídlem: I. P. Pavlova 185/6, 779 00 Olomouc

IČ: 00098892

DIČ: CZ00098892

Zastoupená: prof. MUDr. Romanem Havlíkem, Ph.D., ředitelem

bankovní spojení: 36334811/0710

na straně jedné jako „*kupující*“

a

AUTOCONT a.s.

se sídlem: Hornopolská 3322/34, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČ: 04308697

DIČ: CZ04308697

zastoupená: Jindřich Zimola, ředitel obchodního zastoupení, Zmocněnec na základě plné moci

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Ostravě oddíl B, vložka 11012

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú.: 6563752/0800

číslo smlouvy Prodávajícího: RCS-2020-Z164

na straně druhé jako „*prodávající*“

(uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

KUPNÍ SMLOUVU

uzavřená dle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

I.

Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného kupujícím jako veřejným zadavatelem s názvem „Flowmon sonda“, interní evidenční číslo VZ-2020-000898. V případě, že je v této smlouvě odkazováno na zadávací dokumentaci, má se na mysli zadávací dokumentace vztahující se k uvedené veřejné zakázce. Smluvní strany se zavazují plnit podmínky obsažené v této smlouvě, přičemž za závazné se pro obě smluvní strany považuje rovněž zadávací dokumentace a nabídka, kterou prodávající předložil do zadávacího řízení.

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek prodávajícího dodat a zprovoznit kupujícím 1 kus Flowmon sondy včetně 60 měsíční HW a SW podpory, dodat SW podporu na 60 měsíců na stávající softwarový kolektor IFC-3000VA a modul ADS, splňující technické podmínky stanovené kupujícím v zadávací dokumentaci a v příloze č. 1. této smlouvy (dále „předmět plnění“ nebo „zboží“), závazek prodávajícího převést na kupujícího vlastnické právo k tomuto předmětu plnění a závazek kupujícího zaplatit prodávajícímu kupní cenu. Předmět plnění musí být nový, nepoužitý, nepoškozený, plně funkční, v nejvyšší jakosti poskytované výrobcem předmětu plnění a spolu se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání kupujícím.
2. Součástí předmětu plnění je dále:
 - 2.1 Montáž dodávané sondy do racku na serverovně
 - 2.2 Nahrání posledního stabilního Flowmon OS
 - 2.3 Přenos konfigurace z původní sondy IFP-2000CU
 - 2.4 Zprovoznění nové sondy
 - 2.5 Aktualizace software kolektoru IFC-3000VA na poslední dostupnou verzi včetně modulu ADS
 - 2.6 Aktualizace software sondy IFP-20000PRO-SFP+ na poslední dostupnou verzi
 - 2.7 Analýza síťového provozu v rozsahu 20 hodin (analýza výpadku komunikace serverů ORCZ v LAN síti FNOL) včetně písemného reportu
 - 2.8 Detailní zaškolení personálu k obsluze systému v rozsahu nejméně 2 osoby a ½ den
3. Součástí SW podpory na softwarový kolektor IFC-3000VA a modul ADS bude poskytnutí minimálně 2 aktualizací nebo upgradů za kalendářní rok.

III. Doba a místo plnění

1. Prodávající je povinen předmět plnění kupujícím dodat nejpozději do 40 dnů od písemné výzvy kupujícího.
2. Prodávající je povinen uvést předmět plnění do provozu, předat veškeré doklady k předmětu plnění vč. doložení dodacího listu a dále provést zaškolení k předmětu plnění, a to nejpozději do 1 týdne od dodávky předmětu plnění.
3. Místem dodání předmětu plnění je:
Fakultní nemocnice Olomouc, Odbor informatiky
4. Náklady na dodání předmětu plnění do místa plnění a příp. zaškolení obsluhy jsou zahrnuty ve sjednané kupní ceně. Prodávající bere na vědomí, že v souladu s interními předpisy kupujícího nese náklady související s vjezdem motorových vozidel do místa plnění.
5. K dodání předmětu plnění dochází okamžikem převzetí předmětu plnění v místě dodání kupujícím a potvrzením dodacího listu oprávněným zaměstnancem kupujícího. Prodávající je dále povinen, na každém jednotlivém dodacím listě vystaveném v rámci smluvního vztahu založeného touto smlouvou, uvést interní evidenční číslo VZ-2020-000898. Neučiní-li tak, nebude takový dodací list ze strany kupujícího akceptován a nebude tudíž způsobilým podkladem pro fakturaci.

6. Okamžikem protokolárního převzetí předmětu plnění přechází na kupujícího vlastnické právo ke zboží a nebezpečí škody na zboží. Kupující není povinen převzít zboží či jeho část, která je poškozená či která jinak nespĺňuje podmínky této smlouvy, zejména pak jakost zboží.

7. V případě prodlení prodávajícího s dodávkou zboží, uvedením do provozu, předáním veškerých dokladů a provedením zaškolení je prodávající povinen zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5% ze sjednané kupní ceny předmětu plnění za každý den prodlení.

IV. Kupní cena

1. Celková kupní cena je stanovena dohodou smluvních stran formou jednorázové platby:

Předmět plnění	v Kč bez DPH	DPH 15 %	DPH 21 %	v Kč včetně DPH
Flowmon sonda (včetně HW a SW podpory na 60 měsíců a práce na zakázce definované v zadávací dokumentaci)	246.860,00	---	51.840,60	298.700,60
Flowmon, Gold Support, ADS Support, RNW Gold Support 60 měsíců: Flowmon ADS Standard (SN:1492-7873-6673-7585-9484-9532-98)	178.500,00	---	37.485,00	215.985,00
Flowmon, Gold Support, Kolektor Virtual, RNW Gold Support 60 měsíců: IFC-3000-VA (SN: 1492-7873-6673-7585-9484-9532-98)	107.100,00	---	22.491,00	129.591,00
CELKEM	532.460,00	---	111.816,60	644.276,60

2. Kupní cena je sjednána jako pevná a nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady, jejichž vynaložení je nutné na řádné a včasné splnění předmětu smlouvy, zejména náklady na dopravu, kompletaci, uvedení do provozu, předání a veškeré náklady související (náklady na správní poplatky, daně, cla, schvalovací řízení, provedení předepsaných zkoušek, zabezpečení prohlášení o shodě, certifikátů a atestů, převod práv, pojištění, přepravních nákladů apod).

3. Kupní cena je maximální a nemůže být navýšena ani v případě zvýšení sazby DPH.

V. Platební podmínky

1. Kupující neposkytuje a prodávající není oprávněn požadovat zálohy. Kupní cena bude kupujícím uhrazena na základě faktury vystavené prodávajícím a doručené kupujícímu. Proávající je oprávněn fakturu vystavit nejdříve po protokolárním převzetí předmětu plnění kupujícím.

2. Proávající je povinen vystavit fakturu s náležitostmi daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a splatností 60 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury kupujícímu, nezbytnou přílohou faktury bude kopie dodacího listu potvrzeného kupujícím.

3. Proávající je dále povinen, na každé jednotlivé faktuře, vystavené v rámci kupního vztahu založeného touto smlouvou, uvést interní evidenční číslo VZ-2020-000898. Proávající je dále povinen vystavovat samostatné faktury s tímto označením pouze na předmět plnění z tohoto smluvního vztahu, tzn. samostatné faktury na zboží dodané na podkladě této smlouvy. Uvede-li na faktuře jiné zboží, nebude taková faktura kupujícím akceptována a nestane se splatnou, když prodávajícímu vznikne povinnost fakturaci upravit v souladu s tímto ustanovením.

4. V případě, že faktura nebude splňovat veškeré náležitosti, je kupující oprávněn fakturu prodávajícímu ve lhůtě splatnosti vrátit, přičemž lhůta splatnosti kupní ceny začíná běžet znovu ode dne doručení řádně vystavené faktury kupujícímu.

5. Kupní cena bude kupujícím uhrazena prodávajícímu převodem na účet uvedený v záhlaví této smlouvy, případně na jiný účet uvedený v příslušné faktuře. Za den úhrady se rozumí den odeslání celé fakturované částky z účtu kupujícího na účet prodávajícího.

VI. Záruka za jakost

1. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení dle této smlouvy, bez právních či faktických vad. Prodávající poskytuje záruku za jakost předmětu plnění po dobu **60 měsíců** na Flowmon sondu ode dne uvedení do provozu. V záruční době odpovídá prodávající za to, že předmět plnění si zachová vlastnosti sjednané touto smlouvou a nejsou-li uvedeny pak obvyklé vlastnosti. Podpora obsahuje možnost instalace všech nových SW verzí a upgradů (nových funkcionalit), podporu v českém jazyce telefonem nebo e-mailem v režimu 5x8. Podpora prostřednictvím Internetu umožňuje stahování ovladačů a manuálů z internetu adresně pro konkrétní zadané zařízení (ev. sériové číslo zařízení).
2. Po dobu záruční doby provede prodávající bezplatně záruční opravy předmětu plnění včetně dodávek náhradních dílů.
3. Záruční servis na zboží provádí prodávající a tento je zahrnut v kupní ceně včetně veškerých s tím souvisejících nákladů.
4. Kupující je povinen uplatnit zjištěné vady zboží u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, co je zjistil. Kupující uplatní zjištěné vady písemně na adresu prodávajícího uvedenou v záhlaví této smlouvy, e-mailem na adrese servishw@autocont.cz či telefonicky na telefonním čísle 606 773 773 Podpora, v českém jazyce, poskytovaná prostřednictvím telefonní linky bude dostupná v pracovní dny minimálně v době od 8:00 do 16:00 hod. Dnem nahlášení vady je den, kdy prodávající obdržel oznámení zjištěných vad nebo den, ve kterém byly zjištěné vady oznámeny kupujícím telefonicky. Kupující je oprávněn vybrat si způsob uplatnění vad nebo uplatnit zjištěné vady více způsoby, v tom případě je dnem nahlášení vady den, který podle výše uvedeného určení dne nahlášení vady nastane jako první.
5. Kupujícímu náleží právo volby mezi nároky z vad dodaného plnění, přičemž je oprávněn po prodávajícím:
 - i. nárokovat dodání chybějícího plnění;
 - ii. nárokovat odstranění vad opravou plnění;
 - iii. nárokovat dodání náhradního zboží za vadné plnění;
 - iv. nárokovat slevu z kupní ceny v rozsahu ceny vadného či nedodaného plnění; nebo
 - v. odstoupit od této smlouvy, bude-li se jednat o podstatnou vadu plnění.
6. Prodávající je povinen nastoupit k odstranění nahlášené vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však následující pracovní den ode dne nahlášení vady.
7. Prodávající je povinen odstranit nahlášené vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5-ti dnů ode dne nahlášení vady.
8. V případě, že prodávající nenastoupí k odstranění nahlášené vady ve lhůtě podle čl. VI. odst. 6 této smlouvy, je prodávající povinen uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5% z kupní ceny, a to za každý i započatý den prodlení. Nárok kupujícího na náhradu škody tím není dotčen.
9. V případě, že prodávající neodstraní vadu nahlášenou ve lhůtě podle čl. VI. odst. 7 této smlouvy, je prodávající povinen uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,5% z kupní ceny, a to za každý i započatý den prodlení. Nárok kupujícího na náhradu škody tím není dotčen.
10. Neodstraní-li prodávající vady předmětu plnění v souladu s touto smlouvou řádně a včas, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu kupujícím, je kupující oprávněn nechat odstranit vady předmětu třetí osobou. Prodávající se pak zavazuje nahradit kupujícímu veškeré účelně vynaložené a prokázané náklady na odstranění vad předmětu plnění třetí osobou. Tímto není dotčen nárok kupujícího na náhradu škody, jakož ani nárok na zaplacení smluvní pokuty dle čl. VI. odst. 8 a 9 této smlouvy.
11. Prodávající odpovídá za to, že zboží nemá právní vady. Uplatní-li třetí osoba vůči kupujícímu jakékoli nároky z titulu svého průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví včetně práva autorského ke zboží, je prodávající vlastním jménem povinen tyto nároky na své náklady vypořádat včetně případného soudního sporu. Uvedený závazek prodávajícího trvá i po ukončení záruky.

12. Prodávající se zavazuje, že má řádným způsobem uzavřenou dohodu o podpoře s výrobcem předmětu plnění tak, aby v případě závady na dodaných zařízeních, kterou není prodávající schopen sám odstranit, mohl kupující sám uplatnit přímo u výrobce zařízení. Zároveň se prodávající zavazuje, že zajistí kupujícímu přístup k dokumentaci výrobce zařízení a znalostní bázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje.

13. Prodávající odpovídá za to, že zboží specifikované v příloze č. 1 je určeno pro český trh a koncového zákazníka Fakultní nemocnice Olomouc.

VII. Software a ochrana dat

1. Pokud je součástí předmětu plnění dodávka softwarových produktů, pak se kupujícímu vyhrazuje časově neomezené, nikoliv výhradní a přenosné právo užívat tyto softwarové produkty na zboží, se kterým byly dodány, a to v nezměněné formě.

2. Úplata za užívání softwarových produktů poskytnutých k předmětu plnění je obsažena v kupní ceně a prodávající prohlašuje, že užívání softwaru kupujícím nebrání jakákoliv překážka faktická či právní, vyplývající zejména z předpisů o právu autorském.

3. Prodávající se zavazuje, že data kupujícího, která jsou svým obsahem citlivá, nebudou prodávajícím při poskytování SW podpory šířena mimo servery kupujícího. Za citlivá data se považují všechny osobní údaje dle specifikace zák. č. 110/2019, o zpracování osobních údajů a ta data, která kupující označí jako citlivá formou písemného sdělení prodávajícímu. Kupující se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude prodávajícímu jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede prodávající neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede prodávající jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu kupujícího.

VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany prodávajícího bude považováno zejména prodlení s dodáním předmětu plnění po dobu delší než 15 dnů, pokud toto prodlení bude způsobeno důvody na straně prodávajícího a dále, pokud objem vadného/nedodaného plnění bude odpovídat alespoň 5% celkového objemu dodávky, který je touto smlouvou předpokládán.

2. Pro účely této smlouvy se dále za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít.

3. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemným oznámením o odstoupení, které musí obsahovat důvod odstoupení a musí být doručeno druhé smluvní straně. Účinky odstoupení nastanou okamžikem doručení písemného vyhotovení odstoupení druhé smluvní straně.

4. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároků na zaplacení smluvních pokut, či jiných sankcí z této smlouvy vyplývajících, jakož ani nároku na náhradu škody, újmy, ušlého zisku vzniknuvších před okamžikem odstoupení od smlouvy.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Není-li v této smlouvě stanoveno jinak, řídí se práva a povinnosti obou smluvních stran příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, zvláštních právních předpisů, kterými se provádí občanský zákoník a zvláštních právních předpisů souvisejících.

2. Tuto smlouvu nelze dále postupovat, jakož ani pohledávky z ní vyplývající. Kvitance za částečné plnění a vracení dlužných úpisů s účinky kvitance se vylučují. Použití § 577 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník se vylučuje. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu ve smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do smlouvy jakkoli zasahovat. Použití ustanovení § 557, § 1726, § 1728, § 1729, § 1740, § 1744, § 1757 odst. 2, 3, § 1770, §1950, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, se vylučuje. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, na sebe prodávající převzal nebezpečí změny okolností. Před

uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat.

3. Jakýkoliv dopis, oznámení či jiný dokument bude považován za doručený druhé smluvní straně této smlouvy, bude-li doručen na adresu uvedenou u dané smluvní strany v záhlaví této smlouvy. V případě pochybností se má za to, že písemnost zasláná doporučenou poštovní přepravou byla doručena třetí den po dni odeslání písemnosti.

4. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů a jejich svobodné, pravé a vážné vůle a tuto lze měnit pouze dohodou obou smluvních stran obsaženou v písemném, chronologicky očíslovaném dodatku k této smlouvě, podepsaném statutárními zástupci obou smluvních stran. Změna musí být výslovně označena jako "Dodatek ke Smlouvě". Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu této smlouvy nepovažují. Veškeré dohody, učiněné před podpisem Smlouvy a v jejím obsahu nezahrnuté, pozbývají dnem podpisu Smlouvy platnosti, a to bez ohledu na funkční postavení osob, které předsmluvní dojednání učinily. Tato Smlouva tak představuje celkovou dohodu smluvních stran na jejím předmětu a nahrazuje všechna předchozí ujednání a dohody dosažené ohledně jejího předmětu.

5. Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.

7. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu řádně přečetly, s celým jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho, že se jedná o projev jejich svobodné a vážné vůle, připojují své podpisy.

8. Prodávající souhlasí se zveřejněním všech náležitostí smluvního vztahu (např. podmínky smlouvy).

Seznam příloh:

- Příloha č. 1 – Položkový seznam a technická specifikace
- Příloha č. 2 – Splnění minimálních technických podmínek
- Příloha č. 3 – plná moc na jméno Jindřich Zimola

- 5 -10- 2020

30 -09- 2020

V Olomouci dne

V Olomouci dne



Příloha číslo 1 smlouvy
Položkový seznam a technická specifikace

položkový seznam zařízení včetně technických parametrů, katalogových kódů, typů, výrobních čísel

1 ks sonda Flowmon včetně HW a SW podpory na 60 měsíců a práce na zakázce definované v zadávací dokumentaci

- Flowmon Probe 2000 CU (IFP-2000-CU). Technická specifikace:
Velikost 1U, Počet monitorovacích portů - dva 1GbE porty, Počet management portů - 2, Zapojení do sítě pomocí SPAN/mirror/monitoring portu, Typ připojení monitorovacích portů - CU (metalicky), Výkon na 1 port - zpracování 1,48 Mpps (1,48 milionů paketů za sekundu), Kapacita interního úložiště 1 000 GB, 1 ks napájecího zdroje, CPU 8 jader se započtením Hyper Threadingu, Plně transparentní na L2 a L3 síťové vrstvě, Kompatibilita s technologií NetFlow v5/v9, Integrovaný kolektor pro zobrazení a analýzu dat

1 ks Flowmon, Gold Support, ADS Support, RNW Gold Support 60 měsíců: Flowmon ADS Standard

- (SN: 1492-7873-6673-7585-9484-9532-98)

1 ks Flowmon, Gold Support, Kolektor Virtual, RNW Gold Support 60 měsíců: IFC-3000-VA

- (SN: 1492-7873-6673-7585-9484-9532-98)

Podpora zahrnuje:

- HW a SW podpora na Flowmon sondu 60 měsíců.
- SW podpora na softwarový kolektor a modul ADS na 60 měsíců
- Podpora v rozsahu 5x8 s odezvou NBD s dobou vyřešení požadavku do 5 prac. dní
- podporu telefonem v českém jazyce min. v pracovní době (5x8) 08.00 - 16.00 hod a emailem nepřetržitě
- konzultace se síťovým a bezpečnostním pracovníkem technické podpory
- vzdálenou podporu přes SSH
- přístup k webovému zákaznickému serveru
- vzdálenou konfiguraci zařízení

Příloha č. 2		
Splnění minimálních technických podmínek		
VZMR "Flowmon sonda"		
VZ-2020-000898		
Charakteristika		
Dodávka, implementace, konfigurace a zprovoznění Flowmon sondy, rekonfigurace používané sondy a stávajícího kolektoru včetně 60-ti měsíční podpory.		
Technické požadavky		
Flowmon sonda (náhrada stávající staré sondy IFP-2000-CU) - Flowmon Probe 2000 CU (IFP-2000-CU)	ANO/NE	Poznámky/ skutečné parametry
Velikost max. 1U	ANO	
Počet monitorovacích portů - minimálně dva 1GbE porty	ANO	
Počet management portů - minimálně 1	ANO	2 porty
Zapojení do sítě pomocí SPAN/mirror/monitoring portu	ANO	
Typ připojení monitorovacích portů - CU (metalický)	ANO	
Výkon na 1 port - zpracování minimálně 1,48 Mpps (1,48 milionů paketů za sekundu)	ANO	
Kapacita interního úložiště min. 750GB	ANO	1 000 GB
1 ks napájecího zdroje	ANO	
CPU min. 8 jader se započtením Hyper Threadingu	ANO	
Plně transparentní na L2 a L3 síťové vrstvě	ANO	
Kompatibilita s technologií NetFlow v5/v9	ANO	
Integrovaný kolektor pro zobrazení a analýzu dat	ANO	
Podpora na 60 měsíců		
Instalace a školení obsluhy v minimálním rozsahu 2 osoby a 1/2 dne	ANO	
Support zařízení - po dobu - 60 měsíců v rozsahu 5x8 s dobou odezvy následující pracovní den (NBD)	ANO	
Support zahrnuje: - všechny updaty a upgrady (nová funkcionalita)	ANO	
- vzdálenou konfiguraci zařízení	ANO	
- přístup k webovému zákaznickému centru	ANO	
- podporu v českém jazyce telefonem min. v pracovní době (8x5) 08.00 - 16.00 hod, emailem nepřetržitě	ANO	
- vzdálenou podporu přes SSH	ANO	
- konzultace síťového a bezpečnostního technika	ANO	
- nástup k odstranění závady certifikovaným technikem NBD on site	ANO	
Součást dodávky		
Záruka a podpora na Flowmon sondu a kolektor se SW ADS min. 60 měsíců v režimu 5x8 NBD. V rámci záruční doby garantovaná výměna za produkt ve stejné konfiguraci nebo zprovoznění u objednatele,	ANO	
Servis bude prováděn v režimu 5x8 NBD On site, všechny náklady v záruční době se servisem spojené včetně dopravy, přepravy a pod. ponese na své náklady dodavatel.	ANO	
Pro nahlášení poruch dodavatel poskytne kontaktní místo s možností sledování servisních reportů prostřednictvím Internetu. Podpora poskytovaná prostřednictvím telefonní linky bude dostupná v pracovní dny minimálně v době od 8:00 do 16:00 hod, emailem nepřetržitě	ANO	
Podpora prostřednictvím Internetu bude umožňovat stahování ovladačů a manuálů z internetu adresně pro konkrétní zadané sériové číslo zařízení	ANO	