

V databázi výrobce musí být Zadavatel veden jako první uživatel zboží. Zadavatel požaduje originální a nová zboží, kromě případu, kde je explicitně uveden požadavek na refurbished komponenty certifikované výrobcem. účastník je povinen doložit potvrzení od výrobce o určení dodávaného HW pro evropský trh a Zadavatele (včetně sériových čísel dodávaných zboží), pokud ho o to Zadavatel při dodání zboží požádá.

účastník poskytne Zadavateli po dobu trvání podpory všechny relevantní SW releases a verze SW nabízené výrobcem tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání Zadavatele a fungovalo bez závad. účastník se zároveň zavazuje informovat Zadavatele o nových verzích SW a funkcích, které mohou rozšiřovat dodané řešení způsobem, který Zadavatel shledá ve shodě s potřebami dalšího rozvoje dodaného řešení. účastník se dále zavazuje získat potřebné SW produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem zboží.

Zároveň je účastník povinen zajistit Zadavateli přístup k dokumentaci výrobce zboží a znalostní bázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje.

účastník je povinen při dodávce zboží řádným způsobem uzavřít dohodu o podpoře s výrobcem, aby v případě závady na dodaném software, kterou není účastník schopen sám odstranit, bylo možné tuto závadu eskalovat přímo k technické podpoře výrobce zboží. Zadavatel musí mít možnost si sám legálně stahovat nové verze software přímo ze stránek výrobce na základě zaregistrování čísla aktivovaného servisního kontraktu.

Zadavatel požaduje přímý přístup k technické podpoře zboží výrobce, včetně možnosti si sám a přímo otevřít požadavek na technickou podporu, provádět změny priority požadavků a případné eskalace pracovníky zadavatele.

Tuto podporu a záruku dle podmínek výrobce zboží Zadavatel požaduje na 3 roky v režimu 8x5xNBD.