**Popis služeb**

1. Předmět podpory

Předmětem systémové podpory je podpora uživatelů produktu SARV prováděná především prostřednictvím helpdesk serveru, správa a údržba helpdesk serveru.

1. Standardní součásti podpory:

* zajištění provozu, správa a údržba produktu SARV a helpdesk serveru,
* řešení servisních zásahů včetně oprav chyb produktu SARV,
* distribuce případných nových verzí produktu SARV,
* řešení konkrétních požadavků uživatelů produktu SARV,
* součinnost s administrátory objednatele při údržbě serveru (aktualizace SW, zálohování).

1. Specifické součásti podpory produktu SARV:

* provádění pravidelné měsíční aktualizace dat produktu SARV pokrývající aktuální typy dokumentů databáze českých zveřejněných přihlášek vynálezů, národní cestou udělených patentů, zapsaných užitných vzorů a validovaných evropských patentů, a to do jednoho týdne po předání kompletní sady dat v dohodnutém a neměnném formátu objednatelem zhotoviteli,
* provádění pravidelné kvartální aktualizace dat třídníku MPT, a to do dvou týdnů po předání kompletní sady dat v dohodnutém a neměnném formátu objednatelem zhotoviteli.

Součástí podpory není implementace funkčních změn produktu SARV, tyto změny nejsou řešeny v rámci této smlouvy ani jejích příloh.