



## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. \_CISLO\_SMLOUVY\_S2024/07425/00

### Český rozhlas

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu  
nezapisuje se do obchodního rejstříku  
se sídlem Vinohradská 12, 120 99 Praha 2  
zastoupený: Mgr. René Zavoral, generální ředitel  
IČO 45245053, DIČ CZ45245053  
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., číslo účtu: 1001040797/5500  
zástupce pro věcná jednání:

(dále jen jako „objednatel“ nebo „Český rozhlas“)

a

### truconneXion, a.s.

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 4732  
se sídlem Boleslavská 199, 293 06 Kosmonosy  
zastoupená: Mgr. Radko Pavlů, ředitelem společnosti a místopředsdou představenstva  
Chrudošem Šilhavým, MBA, předsdou představenstva  
IČO 25130331, DIČ CZ25130331  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 28608181/0100  
zástupce pro věcná jednání:

(dále jen jako „poskytovatel“)

(dále společně jen jako „smluvní strany“ anebo jednotlivě také jako „smluvní strana“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, § 2586 a násl. a § 2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), v rámci veřejné zakázky č. j. **MR27/2024** s názvem **Podpora AuditPro** (dále jen jako „veřejná zakázka“) tuto smlouvu o poskytování služeb

(dále jen jako „smlouva“)

### I. Předmět smlouvy

1. Smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele služby a objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
2. Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele poskytovat objednateli následující služby:  
**služby technické a softwarové podpory sw licencí AuditPro - AuditPro Update pro 2.150**

**ks počítačů a AuditPro ServiceDesk pro 1.700 uživatelů, na období 4 let ode dne účinnosti smlouvy.** (dále také jako „**služby**“) a povinnost objednatele za služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu, to vše dle podmínek stanovených touto smlouvou.

3. Specifikace služeb, jakož i podmínky jejich provádění jsou blíže konkretizovány v příloze č. 1 této smlouvy.
4. V případě, že je poskytovatel povinen dle specifikace uvedené v příloze této smlouvy jako součást své povinnosti dodat objednateli jakékoliv zboží, je toto dodání zboží součástí služeb (a je zahrnuto v ceně služeb) a bez jeho dodání nejsou služby řádně splněny.

## **II. Místo a doba plnění**

1. Místem poskytování služeb je **Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2.**
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby na období 4 let ode dne účinnosti smlouvy. V případě, že dojde k nabytí účinnosti smlouvy po datu 1. 9. 2024, posouvá se počátek poskytování služeb dle smlouvy na první den následující po dni nabytí účinnosti smlouvy.

## **III. Cena a platební podmínky**

1. Cena za poskytování služeb je dána nabídkou poskytovatele ve veřejné zakázce č. **MR27/2024** a činí **1.163.400,- Kč** (slovy: jeden milion sto šedesát tři tisíc čtyři sta korun českých) **bez DPH**. K ceně bude přičtena DPH v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“). Rozpis ceny je uveden v příloze této smlouvy.
2. Cena dle předchozího odstavce je konečná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb a splněním všech povinností dle této smlouvy (např. doprava do místa plnění, navrácení místa poskytování služeb do původního stavu, náklady na likvidaci vzniklých odpadů, a další náklady nezbytné k řádnému poskytování služeb). Objednatel neposkytuje poskytovateli jakékoli zálohy.
3. Úhrada ceny bude rozdělena na 4 stejné části. První část ceny služeb bude uhrazena objednatelem po řádném zahájení poskytování služeb objednateli na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“). Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku, tedy okamžikem řádného a úplného zahájení poskytování služeb dle této smlouvy. Cena služeb za každý další rok bude hrazena vždy na základě faktury vystavené poskytovatelem k výročí zahájení poskytování služeb dle čl. II., odst. 2 této smlouvy.
4. Splatnost faktury činí 24 dnů od data jejího vystavení poskytovatelem za předpokladu, že k doručení faktury objednateli dojde do 3 dnů od data jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury činí splatnost 21 dnů od data jejího skutečného doručení objednateli. Využije-li poskytovatel možnost zaslat objednateli fakturu elektronickou poštou, je povinen ji zaslat v PDF formátu ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu objednatele [REDACTED] a v kopii na e-mailovou adresu zástupce objednatele pro věcná jednání dle této smlouvy. Za den doručení faktury se v takovém případě považuje den jejího doručení do uvedených e-mailových schránek objednatele.
5. Faktura musí mít veškeré náležitosti dle platných právních předpisů a její přílohou musí být kopie protokolu o poskytnutí služeb potvrzeného oprávněnými zástupci smluvních stran. V případě, že faktura neobsahuje tyto náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout od počátku okamžikem doručení nové nebo opravené faktury objednateli.

6. Poskytovatel jako poskytovatel zdanitelného plnění prohlašuje, že není v souladu s § 106a ZDPH, tzv. nespolehlivým plátcem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Český rozhlas jako příjemce zdanitelného plnění bude ručit v souladu s § 109 ZDPH za nezaplacenou DPH (zejména v případě, že bude poskytovatel zdanitelného plnění prohlášen za nespolehlivého plátce), je Český rozhlas oprávněn odvést DPH přímo na účet příslušného správce daně. Odvedením DPH na účet příslušného správce daně v případech dle předchozí věty se považuje tato část ceny zdanitelného plnění za řádně uhrazenou. Český rozhlas je povinen o provedení úhrady DPH dle tohoto odstavce vydat poskytovateli zdanitelného plnění písemný doklad. Český rozhlas má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel zdanitelného plnění bude v průběhu trvání této smlouvy prohlášen za nespolehlivého plátce.

#### **IV. Řádné poskytnutí služeb**

1. Smluvní strany potvrdí řádné a včasné zahájení poskytování služeb ze strany poskytovatele v ujednaném rozsahu a kvalitě podpisem protokolu o poskytnutí služeb, (dále jen „**protokol o poskytnutí služeb**“), a jehož kopie musí být přílohou faktury. Objednatel je oprávněn reklamovat poskytnutí služeb (či jednotlivé části), které není v souladu s touto smlouvou nebo pokud objednatel zjistí, že služby vykazují vady či nedodělky. V takovém případě smluvní strany sepíší protokol o poskytnutí služeb s výhradami, a to v rozsahu, v jakém došlo ke skutečnému převzetí řádně a včas poskytnutých služeb objednatel, a ohledně vadné části uvedou do protokolu o poskytnutí služeb rozhodné skutečnosti a další důležité okolnosti. Smluvní strany dále uvedou, jaké vady či nedodělky služby vykazovaly a určí lhůtu k odstranění těchto vad či nedodělků, která však nesmí být delší než 15 dní. Poskytovatel splnil řádně svou povinnost z této smlouvy až okamžikem poskytnutím kompletních služeb bez vad a nedodělků, pokud si smluvní strany písemně nedohodnou něco jiného. Rozhodující je podpis protokolu o poskytnutí služeb bez vad a nedodělků oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Smluvní strany se dohodly, že se na tuto smlouvu nepoužije ustanovení § 2605 odst. 2 OZ. Poskytovatel tak odpovídá za veškeré vady, které existovaly v době převzetí služeb, i v případě kdy došlo ze strany objednatele k převzetí služeb bez výhrad.
3. Má-li být dokončení služeb prokázáno provedením ujednaných zkoušek, považuje se poskytnutí služeb za dokončené úspěšným provedením zkoušek. K účasti na nich poskytovatel objednatele včas písemnou a prokazatelně doručenou formou přizve, nejméně však 3 pracovní dny před konáním zkoušky. Výsledek zkoušky se zachytí v zápisu, který je poskytovatel povinen objednateli předat.

#### **V. Kvalita služeb**

1. Poskytovatel prohlašuje, že služby budou poskytovány bez faktických a právních vad a budou odpovídat této smlouvě a platným právním předpisům. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy a českými technickými normami ČSN.
2. Poskytovatel dále prohlašuje, že se dostatečným způsobem seznámil se specifikací služeb a podmínkami jejich poskytování, je odborně způsobilý služby řádně a včas poskytovat a má k tomu veškeré potřebné kapacity.
3. Poskytovatel podpisem této smlouvy přebírá odpovědnost za to, že služby budou po dobu poskytování služeb způsobilé ke svému užití, jejich kvalita bude odpovídat této smlouvě a zachová si vlastnosti touto smlouvou vymezené, popř. obvyklé.
4. Poskytovatel je povinen po dobu poskytování služeb bezplatně odstranit vady služeb, které se na službách objeví, a to nejpozději do 10 dní od jejího písemného oznámení objednatel.

V případě, že bude poskytovatel v prodlení s odstraněním vady, je objednatel oprávněn vadu odstranit sám na náklady poskytovatele, který se mu je zavazuje neprodleně uhradit.

5. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli náklady vzniklé při uplatnění jeho práv a nároků z odpovědnosti za vady.

## **VI. Změny smlouvy**

1. Tato smlouva může být změněna pouze písemnými dodatky vzestupně číslovanými počínaje řadovým číslem 1 a podepsanými oprávněnými osobami obou smluvních stran.
2. Jakékoliv jiné dokumenty zejména zápisy, protokoly, přejímky apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

## **VII. Práva a povinnosti smluvních stran**

### **1. Práva a povinnosti objednatele:**

- a) objednatel je oprávněn k pravidelné kontrole plnění a dodržování sjednaných podmínek poskytování služeb podle této smlouvy ze strany poskytovatele, a to i bez předchozího upozornění; budou-li zjištěny nedostatky zejména co do rozsahu, četnosti a/nebo kvality plnění, oznámí tuto skutečnost k tomu určené osobě poskytovatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně po takovém oznámení zjednat nápravu;
- b) objednatel je povinen předávat poskytovateli všechny potřebné informace a údaje, které má objednatel a které jsou nutné k tomu, aby poskytovatel mohl poskytovat plnění podle této smlouvy;
- c) objednatel se zavazuje zodpovídat dotazy poskytovatele ve vztahu k předmětu plnění podle této smlouvy, a to do dvou pracovních dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak;
- d) bude-li třeba, vyvine objednatel přiměřené úsilí poskytnout poskytovateli všechny potřebné informace a údaje od třetích stran, které jsou nutné k zajištění řádného plnění poskytovatele podle této smlouvy.

### **2. Práva a povinnosti poskytovatele:**

- a) v případě, že objednatel nebude schopen získat informace od třetích stran nebo nezodpoví dotazy ve stanoveném termínu, nebude jakýkoliv dopad nedostatku informací chápán jako porušení této smlouvy ze strany poskytovatele. Bude-li však mít nedostatek informací vliv na termíny plnění poskytovatele, nebude nedodržení termínů posuzováno jako prodlení poskytovatele;
- b) poskytovatel je povinen si při poskytování sjednaných služeb počínat s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a touto smlouvou. Dále je povinen nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy objednatele a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo objednatel jakýmkoliv způsobem poškodit;
- c) poskytovatel poskytuje služby osobně, popř. prostřednictvím svých zaměstnanců či poddodavatelů; v každém takovém případě je poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění pro objednatel, které jsou v pracovním nebo jiném obdobném poměru k poskytovateli nebo jsou k poskytovateli ve smluvním vztahu, se řídily vždy touto smlouvou. Poruší-li taková osoba jakékoliv ustanovení smlouvy, má se za to, že porušení způsobil sám poskytovatel;

- d) poskytovatel není oprávněn postoupit nebo jakýmkoliv jiným způsobem převést práva a povinnosti na třetí osoby vyjma plnění poskytovaných poddodavateli v souladu s touto smlouvou a zadávací dokumentací;
- e) poskytovatel je povinen umožnit objednateli provedení kontroly plnění a dodržování sjednaných podmínek poskytování služeb podle smlouvy; k oznámeným nedostatkům zejména co do rozsahu, četnosti a/nebo kvality plnění je povinen bezodkladně sjednat nápravu.

### **VIII. Sankce**

1. Bude-li poskytovatel v prodlení s poskytnutím služeb, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **1000,- Kč** za každý započatý den prodlení.
2. Bude-li poskytovatel v prodlení s odstraněním vady služeb, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **1000,- Kč** za každý započatý den prodlení.
3. Bude-li objednatel v prodlení se zaplacením ceny služeb, zavazuje se zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši **0,05 %** z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
4. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 15 dnů od data doručení písemné výzvy k jejich úhradě druhé smluvní straně.
5. Uplatněním nároku na smluvní pokutu či jejím uhrazením nezaniká právo objednatele na náhradu škody v plné výši, vznikla-li škoda z téhož právního důvodu, pro který je požadována úhrada smluvní pokuty. Nárok objednatele na náhradu škody se uplatněním smluvní pokuty nesnižuje.
6. V případě, kdy by nesplnění některé povinnosti dle této smlouvy, pro kterou je stanovena smluvní pokuta, bylo prokazatelně způsobeno mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli smluvní strany, není smluvní strana, která tuto smluvní povinnost nesplnila povinna k úhradě smluvní pokuty, která se k takové smluvní povinnosti vztahuje. O vzniku takové překážky je smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně informovat druhou smluvní stranu, v opačném případě zůstává nárok druhé smluvní strany na úhradu smluvní pokuty zachován.

### **IX. Zánik smlouvy**

1. Smlouva zaniká buď (1) řádným a včasným splněním, (2) dohodou nebo (3) odstoupením.
2. K ukončení smlouvy písemnou dohodou se vyžaduje písemný konsensus smluvních stran učiněný osobami oprávněnými je zastupovat. Součástí dohody o ukončení musí být vypořádání vzájemných pohledávek a dluhů vč. pohledávek a dluhů vyplývajících ze smlouvy.
3. Každá ze smluvních stran má právo od smlouvy písemně odstoupit, pokud s druhou smluvní stranou probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl-li konkurs zrušen pro nedostatek majetku nebo vstoupí-li druhá smluvní strana do likvidace za předpokladu, že je právnickou osobou.
4. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit zejména:
  - a) v případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb o více než 10 dní;

- b) v případě, že poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát po dobu poskytování služeb) porušuje smluvní povinnosti či poskytuje služby v rozporu s pokyny objednatele a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatelem;
  - c) je-li to stanoveno touto smlouvou.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně, musí v něm být popsán konkrétní důvod odstoupení a být podepsán oprávněným zástupcem smluvní strany, v opačném případě se odstoupení považuje za neplatné. Účinky odstoupení nastávají okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně, příp. později, pokud je tak v odstoupení uvedeno.

## **X. Další ustanovení**

1. Smluvní strany pro vyloučení možných pochybností uvádí následující:
- a) je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel písemnou a prokazatelně doručenou formou přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta marně, nemá poskytovatel právo zajistit si náhradní plnění na účet objednatele, má však právo, upozornil-li na to objednatele, odstoupit od smlouvy;
  - b) příkazy objednatele ohledně způsobu poskytování služeb je poskytovatel vázán, odpovídá-li to povaze plnění; pokud jsou příkazy objednatele nevhodné, je poskytovatel povinen na to objednatele písemnou a prokazatelně doručenou formou upozornit;
  - c) má-li objednatel opatřit věc k poskytování služeb, předá ji poskytovatel v dohodnuté době, jinak bez zbytečného odkladu po účinnosti smlouvy. Má se za to, že se cena služeb o cenu této věci nesnižuje. Neopatří-li objednatel věc včas a neučiní-li tak ani na opakovanou, písemnou a prokazatelně doručenou výzvu poskytovatele v dodatečně přiměřené době, může věc opatřit poskytovatel na účet objednatele, přičemž poskytovatel je povinen objednateli před opatřením věci sdělit písemnou a prokazatelně doručenou formou cenu takovéto věci a stanovit mu přiměřenou lhůtu k vyjádření;
  - d) smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která podstatně ztěžuje poskytnutí služeb, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodnout o spravedlivém zvýšení ceny za služby, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se smluvní strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 a násl. OZ nebezpečí změny okolností.

## **XI. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že právem rozhodným pro tuto smlouvu je právo České republiky. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí zejména příslušnými ustanoveními OZ.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden. V případě, že bude smlouva uzavřena na dálku za využití elektronických prostředků, zašle smluvní strana, jenž smlouvu podepisuje jako poslední, jeden originál smlouvy spolu s jejími přílohami druhé smluvní straně.

4. Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami se v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, sjednává jako místně příslušný soud obecný soud podle sídla objednatele.
5. Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 OZ o předsmluvní odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu § 2910 OZ po objednateli požadovat při neuzavření smlouvy náhradu škody.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je jako zadavatel veřejné zakázky oprávněn v souladu s § 219 ZZVZ uveřejnit na profilu zadavatele tuto smlouvu včetně jejích příloh, všech jejích změn a dodatků a výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky.
7. Tato smlouva včetně jejích příloh a případných změn bude uveřejněna objednatelem v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Pokud smlouvu uveřejní v registru smluv poskytovatel, zašle objednateli potvrzení o uveřejnění této smlouvy bez zbytečného odkladu. Tento odstavec je samostatnou dohodou smluvních stran oddělitelnou od ostatních ustanovení smlouvy.
8. Smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem této smlouvy, kterou uzavírají na základě své pravé, vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísní anebo za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.
9. Nedílnou součástí této smlouvy je její:

Příloha č. 1 – Specifikace služeb a ceny.

V \_\_\_\_\_



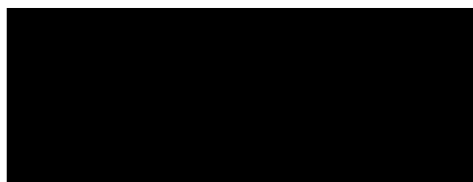
**Za objednatele  
Mgr. René Zavoral  
generální ředitel**

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_



**Za poskytovatele  
Mgr. Radko Pavlů  
ředitel společnosti a místopředseda  
představenstva  
(podepisují 2 členi představenstva)**

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_



**PŘÍLOHA č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB A CENY**

| Popis SW produktu                       | Datum zahájení | Datum ukončení | Cena celkem v Kč bez DPH |
|-----------------------------------------|----------------|----------------|--------------------------|
| AuditPro Update pro 2150 počítačů       |                |                | 762.372,-                |
| AuditPro ServiceDesk pro 1700 uživatelů |                |                | 400.928,-                |
|                                         |                |                |                          |
| <b>Cena celkem v Kč bez DPH</b>         |                |                | 1.163.400,-              |
| <b>Sazba DPH v %</b>                    |                |                | 21%                      |
| <b>Výše DPH v Kč</b>                    |                |                | 244.314,-                |
| <b>Cena celkem v Kč včetně DPH</b>      |                |                | 1.407.714,-              |

Poskytnutí technické a softwarové podpory licencí AuditPro:

- AuditPro Update pro 2 150 ks počítačů;
- AuditPro ServiceDesk pro 1 700 uživatelů;

na období 4 let ode dne účinnosti smlouvy. V případě, že dojde k nabytí účinnosti smlouvy po datu 1. 9. 2024, posouvá se počátek poskytování služeb dle smlouvy na první den následující po dni nabytí účinnosti smlouvy.

**Parametry technické a softwarové podpory**

- Technická a softwarová podpora je software AuditPro stanovena na dobu 4 let s podmínkami služeb (SLA) stanoveno na 8 hodin denně a 5 dnů v týdnu s dobou odezvy poskytovatele následující pracovní den (NBD).
- Upgrade, Update, konfigurace systému a bezpečnostních aktualizace a to buď vzdáleně nebo on-siste.
- Poskytování nových verzí a opravných balíčků software AuditPro, dle aktuální technologické úrovně.
- Poskytování poradenských služeb prostřednictvím HotLine/Helpdesk při řešení běžných provozních problémů správců informačních systémů v pracovní dobu, tj. v pracovní dny od 9:00 – 17:00 hodin.
- Technická a softwarová podpora dále zahrnuje telefonické konzultace tak, aby bylo zajištěno správné užívání software AuditPro.
- Technická a softwarová podpora zahrnuje povinnost poskytovatele poskytnout objednateli licence tzv. zdokonalení SW. Zdokonalení jsou definována jako změny původně dodaných softwarových produktů, které zlepšují jejich činnost nebo poskytují nové užité vlastnosti.
- Objednatel nemá žádnou povinnost akceptovat takováto zdokonalení a podle svého vlastního uvážení může instalaci takovýchto zdokonalení odmítnout. Naplňuje-li zdokonalení SW znaky autorského díla, je poskytovatel povinen poskytnout objednateli licenci v minimálně stejném rozsahu, v jakém poskytl licenci k SW dle této smlouvy, popř. v rozsahu, v jakém ji objednatel již vlastní.
- Technická a softwarová podpora dále zahrnuje telefonické konzultace tak, aby bylo zajištěno správné užívání SW. Podpora také zahrnuje asistenci (telefonickou, osobní, pomocí vzdáleného přístupu) při vyhledávání a řešení funkčních problémů, doporučení, kdy je vhodná doba na údržbu hardwaru systému a asistenci při identifikaci softwarových chyb po jejich výskytu a oznámení, a to v neomezeném rozsahu po dobu trvání podpory.

Kontakty technické podpory poskytovatele jsou:

