Příloha č. 1 Výzvy k podání nabídky

# Technická specifikace předmětu plnění

Zajištění poskytování technické podpory pro základní SW portfolio Lokalizace Infrastrukturních Objektů Správy železnic, státní organizace (SŽ) pro produkty uvedené v příloze č. 2, odst. A) "Výčet produktů nově používaných", této smlouvy (dále jen SW portfolio) na dobu jednoho roku.

1. Předmětem této smlouvy je poskytování technické podpory k SW portfoliu, jejichž výčet je uveden v příloze č. 2, A) "Výčet produktů nově používaných", která je nedílnou součást této Smlouvy.
2. Ke splnění předmětu této smlouvy se Dodavatel zavazuje průběžně poskytovat SŽ technickou podporu k SW portfoliu, k jejichž užití se poskytuje SŽ příslušný počet licencí dle této smlouvy.
3. Poskytování technické podpory k SW portfoliu se týká vždy všech softwarových produktů oprávněně SŽ užívaných na základě licenčních podmínek. Pokud v době účinnosti této smlouvy získá SŽ licenci opravňující ji k užití dalšího softwarového produktu Dodavatele, rozšiřuje se automaticky poskytovaná systémová podpora i na takovýto další softwarový produkt, a to počínaje okamžikem, kdy takový softwarový produkt bude doplněn do přílohy č. 2, A), této smlouvy.
4. Dodavatel bude podle této Smlouvy poskytovat technickou podporu pouze standardním, nemodifikovaným softwarovým produktům SW portfolia provozovaných na standardním hardware tj. hardware, který odpovídá výkonovým, funkčním, případně jiným limitům, stanoveným Dodavatelem, jako nezbytný předpoklad užití produktů portfolia.
5. ROZSAH TECHNICKÉ PODPORY
6. Předávání aktualizovaných verzí,
7. Support administrátorům a skupině testerů,
8. další související služby (poskytnuté v rámci této smlouvy).

**A. Předávání aktualizovaných verzí**

1. V rámci podpory produktů SW portfolia Dodavatel bude průběžně a bezodkladně poskytovat SŽ programové korekce softwarových produktů SW portfolia, softwarové dokumentace, nebo publikovaných operačních procedur.

2. Poskytování podpory k produktům SW portfolia rovněž zahrnuje poskytování nových, vývojově vyšších verzí produktů SW portfolia bez nároku Dodavatele na zvláštní poplatky. Budou-li nové verze produktů obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí verzi, potom budou tyto Dodavatelem distribuovány spolu s náležitou dokumentací.

3. SŽ má možnost vyměnit licenci na produkt, který je zahrnut do produktů SW portfolia, na určité platformě za ekvivalentní licenci téhož produktu na jiné platformě, a to bez dodatečných poplatků.

4. Pokud SŽ obdrží produkt na jiné platformě, je povinen ihned přestat používat původní produkt, na který se daná výměna platformy vztahuje.

5. Dodavatel vyzve písemně SŽ k převzetí aktualizovaných verzí SW portfolia, pokud tyto budou v průběhu platnosti této smlouvy Dodavatelem uvolněny k distribuci. Nové verze SW portfolia budou SŽ předány na digitálních nosičích, a to zásadně v místě sídla SŽ nebo si je SŽ může stáhnout na stránkách dodavatele. O předání a převzetí nových vývojových verzí SW portfolia bude stranami pořízen písemný protokol.

6. Dodavatel v této souvislosti deklaruje obchodní zvyklosti a standardy, kdy nové verze SW portfolia zpravidla obsahují všechny funkční možnosti předchozí verze příslušných produktů.

**B. Support administrátorům a skupině testerů**

1. Součástí této smlouvy je též poskytování technické podpory administrátorům a skupině testerů k produktům SW portfolia.

2. Pro účely výkladu této smlouvy se za technickou podporu považuje telefonické nebo písemné poradenství (emailová komunikace) ve věci užití produktů SW portfolia.

3. Technická podpora bude SŽ poskytována v pracovních dnech v obvyklé pracovní době, tj. v době od 8.00 do 15.00 hod. Dodavatel se zavazuje na žádost SŽ o poskytnutí technické podpory reagovat bez zbytečného odkladu, nejdéle do jednoho dne od doručení žádosti kromě dnů pracovního klidu a pracovního volna.

4. Požaduje-li SŽ poskytnutí základní podpory telefonicky, je nezbytným předpokladem, že hardware, na kterém je daný produkt SW portfolia instalován, může SŽ obsluhovat v reálném čase tak, aby mohl bez prodlevy obratem reagovat na pokyny Dodavatele, případně aby mohl Dodavateli bezprostředně popsat činnost softwarového produktu, resp. hardware, na kterém je daný produkt SW portfolia instalován.

5. Dodavatel není povinen odpovídat na technické dotazy či poskytovat jiné služby podle této smlouvy, pokud je příčinou dotazu:

a) začlenění nebo připojení funkce, programu či zařízení, jež neschválil nebo neposkytl Dodavatel k danému SW produktu,

b) neshodnost způsobená úpravou, změnou nebo rozšířením produktu,

c) nezajištění vhodného instalačního prostředí,

d) použití produktu v rozporu s příslušnou dokumentací či touto smlouvou,

e) nezahrnutí aktualizace vydané Dodavatelem s tím, že Dodavatel bude nabízet technickou podporu pro danou verzi produktu minimálně po dobu 36 měsíců od jejího uvedení na trh nebo do okamžiku vydání druhého upgradu, dojde-li k tomu dříve.

6. Pokud u SŽ dojde k anomálii, která zastaví funkčnost, Dodavatel v dobré víře vynaloží úsilí s cílem vytvořit vhodné řešení, které potom doručí elektronicky, případně jinak podle svého uvážení.

**C. Další související Služby (poskytnuté v rámci této smlouvy)**

V rámci standardně nabízených technické podpory nabízí Dodavatel i zajištění následujících služeb souvisejících s využíváním licencí SW portfolia, a to bez jakýchkoli dodatečných poplatků:

1) Předání a zprostředkování relevantních informací z technické podpory Dodavatele ze sekce FAQ.

2) Předání a zprostředkování informací od specialistů Dodavatele souvisejících s postupy a procesy SŽ, které odpovídají svou povahou obdobným řešením u zákazníků dodavatele pro otestování.