

Příloha č. 4 Výzvy k podání nabídky

Bližší specifikace předmětu plnění

Zajištění poskytování programu Bentley SELECT pro produkty uvedené v této smlouvě na dobu jednoho roku.

1. Předmětem této smlouvy je poskytování subskripce a technické podpory produktů Bentley, jejichž specifikace je obsažena v této smlouvě, v rozsahu, který je dán čl. 5. této přílohy.
2. Ke splnění předmětu této smlouvy se Poskytovatel ve spolupráci se společností Bentley Systems zavazuje průběžně poskytovat Uživateli technickou podporu softwarových produktů Bentley, k jejichž užití poskytla společnost Bentley Systems Uživateli licenci před datem podpisu této smlouvy.
3. Poskytování technické podpory produktů Bentley se týká softwarových produktů Bentley oprávněně Uživatelem užívaných na základě licenčních podmínek Bentley (Microstation a OpenRail Designer).
4. Poskytovatel bude podle této smlouvy poskytovat technickou podporu pouze standardním, nemodifikovaným softwarovým produktům Bentley provozovaným Uživatelem na standardním hardware, tj. hardware, který odpovídá výkonovým, funkčním, případně jiným limitům, stanoveným společností Bentley, jako nezbytný předpoklad užití softwarových produktů Bentley.

5. ROZSAH TECHNICKÉ PODPORY

Technická podpora zahrnuje:

- A - předávání aktualizovaných verzí softwarových produktů Bentley (updates, upgrades),
- B - poskytování helpdesk (support),
- C - přístup k informačním zdrojům Bentley a další služby,
- D - další související služby (poskytnuté v rámci této smlouvy).

A. Předávání aktualizovaných verzí

1. V rámci technické podpory softwarových produktů Bentley Poskytovatel bude průběžně a bezodkladně poskytovat Uživateli programové korekce softwarových produktů Bentley, softwarové dokumentace, nebo publikovaných operačních procedur tak, jak tyto jsou zveřejňovány společností Bentley pro potřeby uživatelů softwarových produktů Bentley.
2. Poskytování technické podpory softwarových produktů Bentley rovněž zahrnuje poskytování nových, vývojově vyšších verzí softwarových produktů Bentley bez nároku Poskytovatele na zvláštní poplatky. Budou-li nové verze softwarových produktů Bentley obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí verzi, potom budou tyto Poskytovatelem distribuovány spolu s náležitou dokumentací.
3. Uživatel má možnost vyměnit licenci na produkt (mimo klientské licence), který je zahrnut do smlouvy Bentley SELECT, na určité platformě za ekvivalentní licenci téhož produktu na jiné platformě, a to bez dodatečných poplatků.
4. Pokud Uživatel obdrží výměnu platformy, je povinen ihned přestat používat původní produkt, na který se daná výměna platformy vztahuje.

5. Vzhledem k tomu, že poskytovatel není schopen zabránit používání licencí nad stanovený limit, může po uživateli požadovat finanční náhradu za použití tzv. dočasných (termínovaných) licencí. Tuto skutečnost musí poskytovatel prokázat protokolem nebo jiným výpisem o využívání licencí za určité časové období.
6. K převzetí aktualizovaných verzí softwarových produktů Bentley, pokud tyto budou v průběhu platnosti této smlouvy společností Bentley uvolněny k distribuci koncovým uživatelům, vyzve Poskytovatel Uživatele písemně. Nové verze softwarových produktů Bentley budou Uživateli předány na digitálních nosičích, a to zásadně v místě sídla Poskytovatele, nebo si je Uživatel může stáhnout či objednat na stránkách Bentley SELECT, nebude-li mezi stranami ad hoc ujednáno jinak. O předání a převzetí nových vývojových verzí softwarových produktů Bentley bude stranami pořízen písemný protokol.
7. Poskytovatel v této souvislosti deklaruje obchodní zvyklosti a standardy společnosti Bentley, kdy nové verze softwarových produktů Bentley zpravidla obsahují všechny funkční možnosti předchozí verze příslušných softwarových produktů Bentley.
8. Poskytování technické podpory softwarových produktů Bentley nezahrnuje povinnost přizpůsobení softwarových produktů Bentley jiné než původní konfiguraci.

B. Helpdesk

1. Součástí této smlouvy je též poskytování technické podpory Poskytovatelem Uživateli.
2. Pro účely výkladu této smlouvy se za poskytování služby helpdesk považuje telefonické nebo písemné poradenství ve věci užití softwarových produktů Bentley.
3. Technická podpora bude Uživateli poskytována v pracovních dnech v obvyklé pracovní době, tj. v době od 9.00 do 17.00 hod. Poskytovatel se zavazuje na žádost Uživatele o poskytnutí technické podpory reagovat bez zbytečného odkladu, nejdéle do 4 hodin od doručení žádosti kromě dnů pracovního klidu a pracovního volna.
4. Požaduje-li Uživatel poskytnutí základní podpory telefonicky, je nezbytným předpokladem, že hardware, na kterém je softwarový produkt Bentley instalován, může Uživatel obsluhovat v reálném čase tak, aby mohl bez prodlevy obratem reagovat na pokyny Poskytovatele, případně aby mohl Poskytovateli bezprostředně popsat činnost softwarového produktu Bentley, resp. hardware, na kterém je softwarový produkt Bentley instalován.
5. Poskytovatel není povinen odpovídat na technické dotazy či poskytovat jiné služby podle této smlouvy, pokud je příčinou dotazu Uživatele:
 - a) začlenění nebo připojení funkce, programu či zařízení, jež neschválil nebo nedodal Poskytovatel k danému SW produktu,
 - b) neshodnost způsobená nehodou, přepravou, nedbalostí, zneužitím, 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 společností Bentley s tím, že Poskytovatel bude nabízet služby Bentley SELECT 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 Uživatele dojde k anomálii, která zastaví provoz, Poskytovatel v dobré víře vynaloží úsilí s cílem vytvořit vhodné řešení, které potom doručí elektronicky, případně jinak podle svého uvážení.

C. Přístup k informačním zdrojům a dalším službám Bentley

1. Součástí technické podpory je též umožnění přístupu pracovníků Uživatele k informačním zdrojům Bentley v rámci služby SELECT Online, jak je popsána v tzv. Online smlouvě na webových stránkách Bentley.
2. Bentley může Uživateli nabízet různé služby, vč. školicích služeb prostřednictvím on-line služby, elektronické nástěnkové služby, internetových stránek či jiné budoucí technologie („SELECT Online“). Uživatel je povinen používat přístup ke službě SELECT Online výhradně v souladu a v

závislosti na Bentley SELECT smlouvě a jejich podmínkách, případně doplněných on-line smlouvou, jejíž uzavření je podmínkou využívání služeb SELECT Online. Online smlouva doplňuje smlouvu Bentley SELECT, ale v žádném případě ji nenahrazuje. V případě jakéhokoliv rozporu jsou rozhodující ustanovení smlouvy Bentley SELECT.

3. Bentley má výhradní právo kontrolovat formu, obsah, způsob podání a všechny další aspekty služby SELECT Online. Bentley si konkrétně vyhrazuje právo kdykoliv a bez upozornění upravovat informace poskytované prostřednictvím služby SELECT Online, pozastavit jakoukoliv část této služby či tuto službu zcela ukončit.
4. Využívání služby SELECT Online Uživatelem představuje jeho souhlas s povinností dodržovat podmínky Online smlouvy, pokud ovšem nemá s Bentley uzavřenu písemnou smlouvu jiného významu.
5. Uživatel může po dobu platnosti smlouvy využívat i dalších služeb poskytovaných v rámci ceny standardní služby Bentley SELECT, jako je např. Product Balancing, Home Use Licensing, Bentley Developer Network Membership, ad.
6. Technická podpora dále zahrnuje poskytnutí slevy Uživateli ve výši až 100 % ze standardní ceny účastnického poplatku na konferencích pořádaných Bentley nebo Poskytovatelem pro uživatele softwarových produktů Bentley a dále poskytování informací o vývoji software (odborné časopisy, knihovna apod.).
7. V rámci služeb poskytovaných smlouvou Bentley SELECT může Uživatel využívat bezplatně používané licence definované společností Bentley. Bezplatné licence zanikají při ukončení smlouvy o podpoře Bentley SELECT.

D. Další související Služby (poskytnuté v rámci této smlouvy)

V rámci standardně nabízených služeb Bentley SELECT nabízí Poskytovatel i zajištění následujících služeb souvisejících s využíváním licencí SW Bentley, a to bez jakýchkoli dodatečných poplatků:

- 1) Průběžná statistika využití licencí v rámci portfolio balancing a návrh optimální skladby pro další období.
- 2) Předání a zprostředkování relevantních informací z technického portálu Bentley Systems ze sekce FAQ.
- 3) Předání a zprostředkování informací od specialistů poskytovatele souvisejících s postupy a procesy Správy železnic, které odpovídají svou povahou obdobným řešením u zákazníků poskytovatele.