

## PŘÍLOHA č. 5 – SPECIFIKACE SLUŽEB

Zadavateli je poskytnuta licence k softwaru ZPS X v rozsahu časově neomezeném s oprávněním jejího užití na všechny PC a NB ve vlastnictví zadavatele. Zadavatel poptává podporu ZPS X v následujícím rozsahu a za následujících podmínek:

- Doba poskytování podpory: 15. 12. 2023 – 14. 12. 2027
- Podpora bude zahrnovat:
  - aktualizaci programu ZPS X formou dodání instalací programu a licencí (užívacích práv) ke všem novým vývojovým verzím programu ZPS X („upgrade“), které budou uvolněny dodavatelem v době poskytování podpory dle smlouvy
  - dodávání všech opravných balíčků programu ZPS X („update“), a to ke všem zadavateli dodaným vývojovým verzím programu ZPS X
  - vytvoření zákaznických instalačních souborů (EXE nebo MSI) ke každé vývojové verzi programu a jejich poskytnutí zadavateli
  - nové verze programu ZPS X, veškeré updaty a upgrady programu, jakož i instalační soubory, budou zadavateli zpřístupněny prostřednictvím úložiště dodavatele, k němuž bude mít umožněn zadavatel přístup
  - prioritní technická podpora
    - vytváření operativního update programu (např. opravy chyb v programu, aktualizace ovladačů, kompatibilitu s OS, aj.)
    - garance reakční doby do 48 hodin v pracovní dny od okamžiku obdržení požadavku zadavatele a následovné bezprostřední řešení problému
- uživatelská podpora (zejm. školení uživatelů) k programu
  - školení klíčových uživatelů programu ZPS X certifikovaným školitelem dodavatele v rozsahu 5 hodin ke každé nové verzi programu v prostorách zadavatele
- Kontakt na dodavatele pro účely poskytování technické a uživatelské podpory:
  - tel.: +420 [DOPLNIT]
  - e-mail: [DOPLNIT]