

Smlouva na užívání, údržbu a služby k produktu Sonic
uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi:

Smluvní strany:

Česká republika – Státní ústav pro kontrolu léčiv

organizační složka státu

Sídlo: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10

IČ: 00023817

Zastoupený ředitelem **PharmDr. Martinem Benešem**

Kontaktní adresa zadavatele: Státní ústav pro kontrolu léčiv, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10

Kontaktní osoba zadavatele: **Ing. Tomáš Melen**

Tel.: 272 185 873 , e-mail: tomas.melen@sukl.cz

(dále jen „SÚKL“ nebo „nabyvatel“)

a

Progress Software, spol. s r. o.

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34325

Sídlo: Michelská 60/300, 140 00 Praha 4

IČ: 62412566, DIČ: CZ62412566

Zastoupená ředitelem **Ing. Pavlem Kaplickým**

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., Václavské náměstí 32, 115 20 Praha 1, číslo účtu: 482703373/0300.

Kontaktní osoba pro zadavatele:

Ing. Tomáš Škop, tel: +420 241 095 211, fax: +420 241 095 212, e-mail: tskop@progress.com

(dále jen „PSCR“ nebo „poskytovatel“)

1. Definice pojmů užitých ve smlouvě

Smluvní strany se pro účely této smlouvy dohodly na následujících definicích pojmů užitých ve smlouvě:

- „smlouva“ znamená tuto Smlouvu a podmínky v ní obsažené a veškeré připojené přílohy a dodatky na něž smlouva odkazuje, nebo v nichž je uvedeno, že jsou součástí této smlouvy,
- „produkt (produkty)“ znamená softwarový produkt Progress – SonicMQ, který je výhradním a výlučným vlastnictvím Progress Software Corporation, 14 Oak Park Bedford, Massachusetts 01730, Spojené státy americké (dále jen „PSC“), nebo PSCR, případně jejich licenčních partnerů,
- „nabyvatel licence“ znamená Česká republika – Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu, IČ: 00023817, se sídlem Šrobárova 48, 100 41 Praha 10,

| | |
|----------|--|
| „CPU“ | znamená každé jednotlivé jádro jakéhokoliv procesoru, |
| „systém“ | znamená dodávku a instalaci generického software pro podnikové aplikace EAI (Enterprise Application Integration) na platformě SonicMQ. |

2. Předmět smlouvy

2.1 Vlastní předmět dodávky (systém a produkt)

- 2.1.1 Poskytovatel se zavazuje dodat, instalovat, konfigurovat, následně provést zkušební provoz, zaškolení a předat nabyvateli plně funkční generický software SonicMQ pro podnikové aplikace EAI (Enterprise Application Integration). Produkt a systém musí splňovat veškeré požadavky a podmínky stanovené touto smlouvou a zadávací dokumentací pro dodávku integračního SW (SonicMQ). Nabyvatel se za toto zavazuje poskytovateli zaplatit cenu sjednanou v čl. 3 smlouvy.
- 2.1.2 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout nabyvateli veškerá práva nutná k užívání produktu, zejména nevýhradní, nepřevoditelnou licenci k užití produktu SonicMQ na neomezenou dobu a nabyvatel se za toto zavazuje poskytovateli zaplatit cenu sjednanou v článku 3 smlouvy.
- 2.1.3 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat nabyvateli služby údržby k licencovaným produktům v rozsahu uvedeném v Příloze 2, zahrnující zejména přístup k technické podpoře, elektronické podpoře, přístup k Progress Software Developers Network a softwarové služby jako upgrade a update a nabyvatel se za toto zavazuje poskytovateli zaplatit cenu sjednanou v článku 3 smlouvy.
- 2.1.4 Předmětem smlouvy (součástí Systému) není dodávka:
- HW ani jeho konfigurace
 - Jiného SW než souvisejícího s dodávkou SonicMQ
 - Zdrojových kódů SW

2.2 Další náležitosti předmětu dodávky

- 2.2.1 Poskytovatel prohlašuje, že systém a produkt, který dodává, splňuje všechny zákonem předepsané kvalifikační předpoklady (jsou-li stanoveny) a veškeré požadavky zadavatele (nabyvatele) stanovené v zadávací dokumentaci.
- 2.2.2 Součástí dodávky je dodávka integračního software na platformě SonicMQ, dále instalace, zkušební provoz systému a plné zprovoznění technologie, implementační podpora nabyvateli i dodavateli komponent a dodání dokumentace vztahující se k předmětu plnění. Dále poskytovatel k předmětu smlouvy dodá instalační příručku a návod k obsluze ve dvojím vyhotovení v českém jazyce.
- 2.2.3 Prvotní zaškolení obsluhy bude provedeno v plném rozsahu nutném ke zvládnutí všech funkcí technologie. Případná další školení budou probíhat v návaznosti na dodání aktualizací systému. Tato školení budou dodána na základě objednávky nabyvatele a budou zpoplatněna zvlášť.
- 2.2.4 Poskytovatel se zavazuje dodat spolu se systémem veškeré doklady, které jsou potřebné k používání produktu a osvědčují technické požadavky na dodaný produkt, jako např. dokumentaci, příslušné certifikáty a atesty, osvědčující, že je systém plně kompatibilní se závaznými standardy.

3. Cena

- 3.1 Smluvní strany se dohodly na níže uvedených cenách, přičemž tyto ceny jsou konečné, pevné a nepřekročitelné.
- 3.2 Cena za dodávku a poskytnutou licenci k předmětu smlouvy uvedeném v odstavci 2.1.1 a 2.1.2 smlouvy je 298.571,- Kč vč. DPH. Cenu tvoří níže uvedené jednotlivé položky:

| SW produkt a licence a školení | počet | jednotka | jednotková cena Kč | sleva na | |
|---|-------|-------------|--------------------|-----------------|----------------|
| | | | | cenu licence Kč | cena celkem Kč |
| SonicMQ | 1 | CPU/jádro | 250 900 | 20 000 | 230 900 |
| Instalace, dokumentace, otestování, zaškolení | 1 | člověko-den | 20 000 | | 20 000 |
| Celkem bez DPH | | | | | 250 900 |
| DPH | 19% | | | | 47 671 |
| Celkem s DPH | | | | | 298 571 |

- 3.3 Cena za dodávku služeb údržby k licencovaným produktům specifikovaným v bodě 3.2 na dva roky činí 107.486,- Kč včetně DPH. Cena služeb údržby v následujících letech bude stanovena podle ceníku poskytovatele, poskytovatel se však zavazuje, že po dobu trvání této smlouvy nebude cena služeb údržby k licencím na Produkty specifikovaným v bodě 3.2 v každém následujícím kalendářním roce navýšena o více jak 5% z ceny těchto služeb platné pro rok předcházející. Cena služeb údržby v prvních dvou letech trvání smlouvy je rozdělena na jednotlivé položky následujícím způsobem:

| Služby na SW produkt | počet | jednotka | jednotková cena Kč | cena celkem Kč |
|-----------------------------|-------|----------|--------------------|----------------|
| SonicMQ | | | | |
| Standardní údržba Sonic 18% | 2 | rok | 45 162 | 90 324 |
| Celkem bez DPH | | | | 90 324 |
| DPH | 19% | | | 17 162 |
| Celkem s DPH | | | | 107 486 |

4. Licence k užívání produktů

Poskytovatel (PSCR), uděluje nabyvateli v souladu s dále uvedenými podmínkami nevýhradní a nepřevoditelnou licenci na používání softwarového produktu / softwarových produktů SonicMQ uvedených v instalační proceduře a související dokumentaci (souhrnně „Produkty“).

4.1 Rozsah licence

- 4.1.1 Nabyvatel licence má po zaplacení ceny dle článku 3 smlouvy nevýhradní, nepřevoditelnou licenci používat Produkt/Produkty výlučně v souvislosti se svými interními operacemi vyplývajícími z jeho předmětu činnosti. Na toto používání se vztahují následující omezení:
V případě produktu SonicMQ se k produktům uděluje licence podle CPU na jednom stroji, přičemž celkový počet CPU na stroji nesmí převýšit celkový počet licencí pro uživatele.

U serverů využívajících dvoujádrové zpracování (nebo vícejádrové zpracování) nebo jinou multiprocessorovou technologii se počítá každé jádro procesoru jako jeden (1) CPU.

4.1.2 Nabyvatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu společnosti PSCR převést, prodat, postoupit či pronajmout Produkty jako celek nebo jejich část, udělit na ně licenci či sublicenci nebo je jinak předat jiné osobě. Tato smlouva bude automaticky ukončena, pokud nabyvatel převede vlastnictví kopie Produktu nebo aktualizaci Produktu na jinou osobu. Nabyvatel nemá právo používat Produkt/Produkty za účelem poskytování time-sharingových služeb či navrhování projektů na zakázku (Service Bureau) pro jiné subjekty. Produkty nejsou určeny či nemají být používány pro účely on-line kontroly letecké dopravy, letecké navigace či letecké komunikace či pro projektování, výstavbu, provoz či údržbu jaderného zařízení. Nabyvatel zaručuje, že nebude Produkty pro takové účely používat či redistribuovat.

4.1.3 Aktualizace Produktu nahrazuje část Produktu nebo celý Produkt či aktualizaci Produktu, na niž byla dříve udělena licence. Používání aktualizace Produktu neukončuje licenci na používání Produktu jako celku a současně s poskytnutím aktualizace poskytuje licenci k užívání této aktualizace.

4.2 Práva na software Sonic

Produkt je chráněným produktem společnosti PSCR či jejich (případných) subjektů poskytujících licenci a je chráněn zákonem o duševním vlastnictví. Nabyvatel získává na základě této smlouvy pouze nevýhradní právo používat Produkt a nezískává žádná vlastnická práva k Produktu, jež jsou s ním spojena. PSCR či její (případné) subjekty poskytující licenci si po celou dobu ponechávají veškerá práva, právní titul a zájem na Produktu. Nebude-li to v této smlouvě výslovně uvedeno jinak, nabyvatel nezískává žádná práva na jakékoli obchodní označení, logo či ochrannou známku společnosti PSCR či jejich dceřiných a přidružených společností nebo subjektů poskytujících licenci nebo na jakékoli označení produktu, pod nímž Produkty jsou nebo byly označeny, a nesmí výše uvedené použít pro žádný účel, pokud to nebylo výslovně povoleno touto smlouvou či jinak písemně povoleno společností PSCR.

4.3 Nezpřístupnění; kopie; změny

Nabyvatel potvrzuje, že Produkty představují cenné chráněné informace a informace tvořící součást obchodního tajemství společnosti PSCR a jejich (případných) subjektů poskytujících licenci. Nabyvatel (i) omezí používání a zpřístupnění Produktů na své zaměstnance a konzultanty, kteří se zaváží, že budou vázáni podmínkami této smlouvy; (ii) neposkytne či nezpřístupní Produkty jiné osobě; (iii) učiní veškerá přiměřená opatření, aby byl zachován důvěrný ráz Produktů. Nabyvatel souhlasí s tím, že nezpůsobí či nepovolí zpětné sestavení, modifikaci, dekodování, vyjímání, kopírování či rozložení Produktu, pokud to nebude vyžadováno příslušnými místními zákony a že nebude reprodukovat strojově čitelné části cílového kódu pro účely zálohování a instalování nových verzí. Porušení tohoto ustanovení bude mít za následek ukončení licence. Nabyvatel smí kopírovat Produkty pouze pro účely archivace. Nehledě na výše uvedené nemá nabyvatel právo kopírovat produkty pro účely zálohování a zotavení po katastrofě. Nabyvatel smí kopírovat dokumentaci (v elektronické formě) dodávanou s Produktem výlučně pro ty účely, aby bylo usnadněno jeho používání Produktu podle podmínek této Smlouvy. Nabyvatel nesmí pořizovat kopie Produktu, jeho aktualizace či jakékoli jeho části pro žádný jiný účel a nesmí takovou činnost povolit jiným osobám. Nabyvatel se zavazuje, že z Produktu neodstraní jakékoli jeho označení, oznámení o autorských právech, jiná oznámení či oznámení o omezení vlastnických práv. Rovněž

nesmí odstranit či upravit oznámení o veřejné licenci či podobných neomezených licenčních zdrojích obsažených v Produktech či doprovodných smlouvách.

4.4 Záruka

PSCR zaručuje, že jak materiály (případných) médií Produktu, tak vytištěná dokumentace jsou bez závad. Pokud jsou buď média (např. diskety, zásobníky a magnetické pásky) či vytištěná dokumentace fyzicky poškozené, PSCR je zdarma vymění do 5 (pěti) dnů. Opravné prostředky nabyvatele jsou omezeny na vrácení médií a/nebo vytištěné dokumentace dodavateli či společnosti PSCR pro účely jejich výměny. Tato omezená záruka se vztahuje na reklamace uplatněné do devadesáti (90) dní poté, co nabyvatel koupí Produkt. PSCR zaručuje, že má právo udělit licenci na Produkt/Produkty. PSCR ochrání nabyvatele před jakýmkoli nárokem založeným na neopodstatněném i opodstatněném tvrzení, že Produkt porušuje patentová nebo autorská práva USA, avšak pouze tehdy, pokud bude společnost PSCR urychleně písemně informována o takovém nároku a bude mít pod výlučnou kontrolou jeho obhajobu a veškerá s tím související jednání o narovnání.

4.5 Předpisy na kontrolu vývozu

Na Produkty včetně technických dat se vztahují předpisy USA na kontrolu vývozu, jakož i ustanovení zákona USA o vývozu ve znění jeho pozdějších předpisů. Na Produkty se rovněž mohou vztahovat předpisy na kontrolu vývozu a dovozu jiných zemí. Nabyvatel nesmí přímo či nepřímo vyvážet nebo reexportovat Produkty nebo jejich přímé produkty bez předchozího písemného souhlasu společnosti PSCR. Nabyvatel se zavazuje, že bude přísně dodržovat veškeré předpisy a potvrzuje, že je jeho povinností získat licence na vývoz, reexport či dovoz Produktů. Produkty nesmějí být stahovány nebo jinak vyváženy či reexportovány (i) na Kubu, do Iráku, Íránu, Severní Koreje, Libye, Súdánu, Sýrie, hnutí Talibán a do oblastí Afghánistánu kontrolovaných Talibánem nebo státním příslušníkům či residentům těchto zemí nebo oblastí nebo do jakékoli země, na kterou USA uvalily embargo na dovoz zboží; nebo (ii) žádné osobě uvedené na seznamu státních příslušníků se zvláštním určením sestaveném ministerstvem financí USA nebo ze seznamu odmítnutých zakázek ministerstva obchodu USA.

4.6 Rozhraní platformy Java

Nabyvatel nesmí měnit rozhraní platformy Java (JPI) („JPI“ identifikováno jako třídy tvořící součást balíčku „java“) vytvářením dodatečných tříd v rámci JPI či tím, že jinak dojde k doplnění nebo modifikaci tříd v JPI. V případě, že nabyvatel vytvoří další třídu a přidružené aplikační programové rozhraní (API), které (i) rozšíří funkčnost platformy Java a (ii) které je předvedeno developerům software třetích stran pro účely vývoje dodatečného software, který vyvolává takové další API, je nabyvatel povinen okamžitě zveřejnit přesnou specifikaci takového API, aby ho mohli všichni developeři bezplatně využívat. Nabyvatel nesmí vytvořit či umožnit vytvoření dalších tříd, rozhraní nebo balíčků, které budou jakýmkoli způsobem označeny jako „java“, „javas“ nebo „sun“ nebo podobnou notací uvedenou společností Sun v jakémkoli označení uvádějícím notací.

4.7 Kontrola záznamů

Nabyvatel bude uchovávat knihy a záznamy o svém používání Produktu / Produktů podle této smlouvy. Tyto záznamy musí obsahovat alespoň čísla zakoupených licencí, které nabyvatel používá. PSCR může na své náklady záznamy nabyvatele zkontrolovat, aby bylo zajištěno dodržování podmínek této smlouvy. Taková kontrola bude probíhat v sídle nabyvatele rámci jeho běžné pracovní doby a nesmí nepřiměřeným způsobem narušit jeho činnost. Budou-li nezaplacené poplatky přesahovat pět procent (5 %) poplatků placených

nabyvatelem, zaplatí poté nabyvatel společnosti PSCR přiměřené náklady na provedení kontroly. Kontroly se budou provádět maximálně dvakrát ročně.

4.8 Další ustanovení

Vznikne-li rozpor mezi touto smlouvou a jinými ujednáními nebo prohlášeními učiněnými poskytovatelem na médiích či nosičích poskytovaného software, má text této smlouvy přednost a je určující. Bude-li jakékoli ustanovení této smlouvy nevymahatelné, bude takové ustanovení limitováno, upraveno a odděleno tak, aby byla eliminována jeho nevymahatelnost a veškerá další ustanovení zůstanou nedotčena. Nebude-li PSCR vymáhat jakékoli ustanovení této smlouvy, nebude se to považovat za vzdání se práva na takové ustanovení. Budou-li jakékoli podmínky obsažené v nákupní objednávce nabyvatele či v jiné jím dodané dokumentaci („dokumenty nabyvatele“) v rozporu s podmínkami této smlouvy či nad jejich rámec, budou se podmínky obsažené v dokumentech nabyvatele považovat za vyškrtnuté a rozhodující budou podmínky této smlouvy.

4.9 Časové omezení práva užití licence: PSCR tímto poskytuje právo užití licenci bez časového omezení.

4.10 Tato Smlouva nezakládá závazek PSCR udělit SÚKL právo poskytovat podlicence k Produktům jiným zákazníkům nebo podlicence k jiným produktům PSCR.

4.11 Veškeré užití produktů, systému a jakýchkoliv update či upgrade produktů v rozsahu, v jakém není upraven touto smlouvou, podléhá aktuální platné licenční politice společnosti Progress Software.

5. Doba a průběh plnění

5.1 Systém bude dodán do sídla nabyvatele – Státní ústav pro kontrolu léčiv, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10. Dodáním se rozumí převzetí díla bez vad.

5.2 Systém a produkt bude dodán nejpozději do třiceti dnů od podpisu smlouvy. Systém a produkt se považuje za dodaný, jestliže proběhl zkušební provoz, který ověřil, že produkt a systém nevykazují zjevné vady a nabyvatel tuto skutečnost potvrdil v předávacím protokolu. V případě, že nabyvatel nebude schopen převzít veškerá dohodnutá plnění do 75 dní od podpisu smlouvy má se zato že vše bylo řádně poskytovatelem předáno a považuje se za akceptováno bez výhrad. Nabyvatel je povinen alespoň 5 pracovních dní dopředu informovat poskytovatele o potřebě být proškolen.

5.3 Zkušební provoz systému a produktu proběhne za účasti obou smluvních stran. Účelem zkušebního provozu je prověření a ověření funkčnosti systému a produktu, zejména zda splňují podmínky stanovené zadávací dokumentací a nevykazují zjevné vady. Zkušební provoz včetně případného opakovaného zkušebního provozu podle následujícího článku nebude trvat déle než čtrnáct (14) dní. O výsledku zkušebního provozu bude sepsán zkušební protokol, ve kterém smluvní strany uvedou za jakých konkrétních podmínek zkušební provoz proběhl a skutečnosti zjištěné při zkušebním provozu. Protokol podepíší obě smluvní strany.

5.4 Dojde-li při zkušebním provozu ke zjištění zjevných vad, nabyvatel uvede tyto vady v protokolu o zkušebním provozu a seznámí s nimi poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje vady zjištěné při zkušebním provozu odstranit do sedmi dnů ode dne jejich vytknutí v protokolu. Po odstranění závad proběhne opět zkušební provoz, o jehož výsledku bude opět sepsán protokol. Nepřevezme-li nabyvatel systém a produkt do sedmi (7) dnů od výzvy poskytovatele, přestože systém nevykazuje zjevné vady, považuje se systém a produkt za převzatý k poslednímu dni uvedené lhůty.

- 5.5 Protokol o zkušebním provozu i předávací protokol bude sepsán ve dvou vyhotoveních, podepsán oběma smluvními stranami, přičemž každá ze smluvních stran si ponechá jedno vyhotovení.
- 5.6 Práva k produktu a systému stanovená touto smlouvou nabývá SÚKL dnem úhrady ceny licence uvedené v článku 3.2.
- 5.7 Pracnost projektu je odhadována poskytovatelem přibližně na 1 člověkodenní. Změny rozsahu prací, změny předpokladů či dodatečné požadavky mohou vést ke změně těchto odhadů. Uvedené odhady jsou informativní a jejich změna nemá vliv na celkovou cenu.
- 5.8 Služby údržby se poskytovatel zavazuje poskytovat po celou dobu trvání licence za předpokladu uhrazení ceny služeb údržby k licencím na Produkty specifikovaným v bodě 3.3

6. Předpoklady dodání služeb

- 6.1 Nabyvatel se zavazuje SW produkty Progress software provozovat výhradně na podporovaných platformách.
- 6.2 Během projektu poskytne nabyvatel následující součinnost.
- Nedostupnost oprávněných pracovníků nabyvatele nebude delší než 1 pracovní den.
 - V případě otázek poskytovatele nebo v případě akceptace dokumentů bude nabyvatel reagovat nejdéle ve lhůtě 2 pracovních dnů.
 - Nabyvatel zajistí pro pracovníky poskytovatele pracovní prostředí, spočívající v zajištění pracovního prostředí – stůl, židle, připojení k internetu).
- 6.3 Smluvní strany berou na vědomí, že
- pro tento projekt je uvažován pouze jednoprocessorový jednojádrový server, na kterém budou instalovány všechny související komponenty SonicMQ.
 - Pro tento projekt je uvažováno vytvoření pouze provozního prostředí. Testovací nebo vývojové prostředí není uvažováno.
 - Provozní prostředí bude mít jeden z podporovaných operačních systémů:

| Operating System and Version | Processor | JVM Vendor and Version |
|---------------------------------------|-----------|--|
| Microsoft Windows 2000 SP4 | x86-32 | IBM V1.4.2 (ca1420-20040626) (plus DST patch) [32-bit] |
| | | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [32-bit] |
| Microsoft Windows XP Professional SP2 | x86-32 | IBM V1.4.2 (ca1420-20040626) (plus DST patch) [32-bit] |
| | | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 |

| | | |
|-------------------------------------|--------|--|
| | | [32-bit] |
| Microsoft Windows Server 2003 SP2 | x86-32 | IBM V1.4.2 (ca1420-20040626) (plus DST patch) [32-bit] |
| | | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [32-bit] |
| | x64 | IBM V1.4.2 (ca1420-20040626) (plus DST patch) [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [64-bit] |
| Sun Solaris 8 | SPARC | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [64-bit] |
| Sun Solaris 9 | SPARC | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [64-bit] |
| Sun Solaris 10 | x86-32 | Sun v1.5.0_11 [32-bit] |
| | SPARC | Sun V1.5.0_11 [64-bit] |
| | x64 | Sun V1.5.0_11 [64-bit] |
| Red Hat Enterprise Linux 3 Update 7 | x86-32 | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [32-bit] |
| Red Hat Enterprise Linux 4 Update 3 | x86-32 | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [32-bit] |
| | x64 | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 |

| | | |
|---|---------|--|
| | | [64-bit] |
| SuSE Enterprise Linux V8.0 | x86-32 | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [32-bit] |
| SuSE Enterprise Linux V9.0 SP3 | x86-32 | Sun V1.4.2_12 [32-bit] |
| | | Sun V1.5.0_11 [32-bit] |
| IBM AIX 5L V5.1 (Patch Level: 5100-04) | pSeries | IBM V1.4.2 SR7 (ca142-20061124) [32-bit] |
| 9IBM AIX 5L V5.2 (Patch Level: 5100-01) | pSeries | IBM V1.4.2 SR7 (ca142-20061124) [32-bit] |
| | | IBM V1.5.0 (pap32devifx-20061013) [32-bit] |
| IBM AIX 5L V5.3 (Patch Level: 5300-04) | pSeries | IBM V1.4.2 SR7 (ca142-20061124) [32-bit] |
| | | IBM V1.5.0 (pap32devifx-20061013) [32-bit] |
| | | IBM V1.4.2 SR7(caix64142-20061124) [64-bit] |
| | | IBM V1.5.0 (pap64dev -20061003a) [64-bit] |
| HP-UX V11i V1 (11.11) | PA-RISC | HP V1.4.2.11 [32-bit] |
| | | HP V1.5.0.03 [32-bit] |
| HP-UX V11i V2 (11.23) | PA-RISC | HP V1.4.2.11 [32-bit] |
| | | HP V1.5.0.03 [32-bit] |
| | IA-64 | HP V1.5.0.03 [64-bit] |

6.4 Nabyvatel se zavazuje, že před zahájením instalace Produktu bude na daném hardwarovém zařízení nainstalována a nakonfigurována příslušná JVM z výše uvedeného seznamu.

6.5 Nabyvatel se zavazuje, že před zahájením instalace Produkt bude na daném hardwarovém zařízení nainstalovány a nakonfigurovány knihovny X-Windows (v případě instalace na OS Unix/Linux).

7. Platební podmínky

7.1 Cenou dle článků 3.2 a 3.3 této smlouvy se rozumí cena včetně cla, nákladů na dopravu, balení, manipulaci, DPH, projektování, implementaci, podporu, aktualizaci a všech ostatních náležitostí tak, že je konečná, pevná a nepřekročitelná.

7.2 Cena dle článku 3.2 této smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem po předání díla dle článku 2.1.1 a 2.1.2 bez vad. Faktura je daňovým dokladem a musí mít náležitosti daňového dokladu stanovené § 28 zákona č.235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude vystavena poskytovatelem na základě předávacího protokolu podepsaného oběma smluvními stranami.

7.3 Cena dle článku 3.3 této smlouvy bude hrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem po předání díla dle článku 2.1. Tato částka je cenou za službu údržby pro první dva roky trvání smlouvy. Pro další roky bude cena za služby údržby fakturována poskytovatelem částka odpovídající roční ceně údržby a to každoročně, vždy k výročnímu datu předání díla podle bodu 7.2. Tj. první takováto faktura bude vystavena v roce 2009 ke dni a měsíci shodujícím se dnem a měsícem předání díla v roce 2007. Faktury jsou daňovým dokladem a musí mít náležitosti daňového dokladu stanovené § 28 zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

7.4 V případě, že faktury nebudou obsahovat náležitosti uvedené v předchozích odstavcích, je nabyvatel oprávněn faktury vrátit.

7.5 Faktury vystavené dle tohoto článku budou splatné do 30 dnů od jejich prokazatelného doručení nabyvateli. Tato splatnost se týká i případné opravené nebo nové faktury.

8. Odstoupení od smlouvy, výpověď a náhrada škody, smluvní pokuty

8.1 Odstoupení od smlouvy

8.1.1 Nabyvatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel nedodá systém a produkt nejpozději do 1 měsíce od podpisu smlouvy. Dále má nabyvatel právo od smlouvy odstoupit tehdy, pokud produkt a systém vykazují podstatnou vadu, nebo opakující se vady, na které byl poskytovatel písemně upozorněn a nepodařilo se mu je odstranit do 30 (třiceti) dnů od prvního vytknutí vady.

8.1.2 Poskytovatel má právo od této smlouvy odstoupit v případě, že nabyvatel bude v prodlení s platbou déle než 2 měsíce.

8.1.3 Smluvní strana je před odstoupením od této smlouvy povinna písemně upozornit druhou stranu na svůj záměr od smlouvy odstoupit, sdělit důvody a stanovit dodatečnou přiměřenou lhůtu k odstranění porušení smlouvy, které je důvodem pro odstoupení. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají až uplynutím takové přiměřené lhůty.

8.1.4 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se nabyvatel licence pokusí převést nebo postoupit práva z této smlouvy vyplývající.

8.2 Výpověď

Smluvní strany se dohodly, že smlouvu je možné vypovědět s roční výpovědní lhůtou, která, začíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Výpověď musí být písemná.

8.3 Náhrady škod

Smluvní strana, která utrpěla škodu v důsledku porušení povinností druhou stranou, má nárok na náhradu takto vzniklé škody a je oprávněna požadovat její náhradu po straně, která porušila svoji povinnost.

8.4 Smluvní pokuty

8.4.1 V případě, že bude poskytovatel v prodlení s dodáním systému, má nabyvatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny systému (článek 3.2) za každý den prodlení.

8.4.2 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, která vznikla smluvní straně v příčinné souvislosti s porušením smlouvy.

8.4.3 V případě, že bude poskytovatel v prodlení s termínem nástupu na odstranění reklamované vady více než 7 dnů, má nabyvatel právo účtovat smluvní pokutu 1.000 Kč za každý den prodlení.

8.4.4 Poskytovatel neodpovídá za prodlení s plněním této smlouvy, pokud bylo takové prodlení způsobeno nedostatkem součinnosti ze strany nabyvatele či jinými okolnostmi na straně nabyvatele.

8.4.5 Celková výše smluvních pokut, k jejichž úhradě je podle této smlouvy povinen poskytovatel, je omezena částkou ve výši jedné poloviny ($\frac{1}{2}$) ceny licence uvedené v článku 3.2.

9 Ostatní ujednání

9.1 Dojde-li v průběhu realizace dodávky ke změně obecně závazných právních předpisů, které budou mít přímý vliv na výši ceny, změně sazby DPH, devalvaci či nastanou-li jiné nové skutečnosti, jež poskytovatel nemohl v době uzavření této smlouvy předvídat (vis major), bude sjednaná cena upravena přiměřeně k těmto změnám.

9.2 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a zůstává v platnosti, dokud nebude ukončena v souladu s podmínkami stanovenými níže.

9.3 **Oddělitelnost.** Pokud bude jakékoli ustanovení této Smlouvy nebo její části příslušným soudem prohlášeno za neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné, platnost, zákonnost a vynutitelnost zbývajících ustanovení tím nebude dotčena.

9.4 **Vzdání se práv.** Vzdaní se práv z jakéhokoliv porušení této Smlouvy nezakládá vzdání se práv z jiného porušení Smlouvy nebo jiných jejích ustanovení. Vzdaní se práv je platné pouze v písemné podobě.

9.5 **Změny.** Smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran ve formě písemných, číslovaných a datovaných dodatků, potvrzených podpisy osob oprávněných za smluvní strany jednat.

9.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží jeden.


9.7 Součástí této smlouvy je Zadávací dokumentace pro veřejnou zakázku malého rozsahu - Doplnění IS SÚKL o další licenci pro SonicMQ. Součástí smlouvy není příloha zadávací dokumentace č. 1 nazvaná obchodní podmínky a článek 9 zadávací dokumentace


Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva projevuje jejich svobodnou, vážnou vůli prostou omylu a na důkaz toho podepsaly tuto smlouvu ve dvou vyhotoveních svými řádně zmocněnými zástupci a vzájemně prohlašují a zaručují, že byla podepsána řádně zmocněnými zástupci. Smluvní strany rovněž prohlašují, že smlouvu neuzavřely v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek:

Podepsáno jménem:

Česká republika – Státní ústav
pro kontrolu léčiv

Progress Software, spol. s r. o.

Podpis: 
Jméno: PharmDr. Martin Beneš
Pozice: ředitel

Podpis: 
Jméno: Pavel Kaplický
Pozice: ředitel

Datum: 2007. 12. 31.

Datum: 18. 12. 2007

STÁTNÍ ÚSTAV PRO KONTROLU LÉČIV
Šrobárova 48, 100 41 PRAHA 10
tel. 272 185 111, fax 271 732 377, e-mail: sukl@sukl.cz

Příloha č.1 ke smlouvě na užívání, údržbu a služby k produktu Sonic

Zadávací dokumentace pro veřejnou zakázku malého rozsahu

Doplnění IS SÚKL o další licenci pro Sonic MQ

1. Podmínky a požadavky na zpracování nabídky

Nabídka bude předložena v písemné podobě v českém jazyce a bude podepsána oprávněnou osobou.

Pokud bude nabídka předkládána v listinné podobě bude předložena ve dvou stejnopisech označených jako „originál“ a „kopie“. Oba stejnopisy se doručují ve společné obálce. Nabídka bude v úvodu opatřena obsahem s uvedením čísel stránek jednotlivých oddílů (kapitol).

2. Dodatečné informace k zadávací dokumentaci

Uchazeč je povinen se před podáním nabídky podrobně a úplně seznámit se zadávací dokumentací. V případě pochybností se může na zadavatele obrátit se žádostí o dodatečné informace k zadávací dokumentaci. Žádost musí být písemná a musí být zadavateli doručena nejpozději 3 dny před ukončením lhůty pro podávání nabídek.

Požadavky na dodatečné informace je možné zasílat na e-mailovou adresu lucia.novanska@sukl.cz.

3. Obchodní podmínky včetně platebních podmínek

Obchodní podmínky jsou přílohou č. 1 zadávací dokumentace.

4. Specifikace předmětu dodávky

Předmětem plnění veřejné zakázky malého rozsahu je rozšíření licence pro modul Sonic MQ Enterprise na další virtuální server, včetně podpory na 2 roky:

1. dodávka a instalace licence pro modulu Sonic MQ Enterprise pro 1 CPU
2. zaškolení uživatelů
3. zkušební provoz
4. předání zadavateli
5. zajištění údržby a komplexní podpory na 2 roky (update, upgrade, Hotline, popř. Helpdesk)

5. Stávající stav

Modul Sonic MQ je součástí systému Sonic ESB, který je již v SÚKL nainstalován. V souvislosti s modernizací IS v SÚKL vzniká požadavek provozování tohoto modulu na další virtuální server. Rozšíření licence tohoto modulu na další procesor tuto situaci řeší.

6. Požadavky zadavatele na řešení

Zajištění plné kompatibility s dosavadním systémem Sonic ESB Dále dodávaný software nesmí porušit autorská práva dosavadního autora softwaru, nebo dodavatel musí levněji, než by stál upgrade systému od dosavadního dodavatele, dodat úplně nový kompletní software spolu s vyřešením návazných požadavků (školení pracovníků SÚKL, použitelnost na současných počítačích atd.)

7. Lhůta pro podání nabídek

Lhůta pro podání nabídek končí dne 23.11.2007 ve 12:00hod

8. Lhůty a podmínky realizace dodávky – harmonogram

V této části nabídky bude mimo jiného zahrnut harmonogram dodávky. Lhůty v harmonogramu budou uvedeny ve dnech.

Zadavatel požaduje, aby dodávka byla uskutečněna **nejpozději do 30.11.2007**.

9. Záruka za jakost a servisní podmínky v záruční době, údržba systému

Záruka za jakost dodávky bude uvedena **v měsících** a bude se vztahovat k dodanému systému. Zadavatel požaduje, aby dodavatel poskytl záruku minimálně v trvání 24 měsíců. Záruka na práce provedené v rámci záručního či pozáručního servisu bude uvedena zvlášť. Záruční lhůta se prodlouží o dobu, po kterou nebude dodaný systém schopen provozu z důvodu závad, na něž se vztahuje záruka za jakost.

V této části nabídky bude uveden způsob a rozsah zajištění závazku plynoucího z odpovědnosti za vady (smluvní pokuty), obchodní podmínky stanoví minimální požadavky zadavatele.

10. Požadavek na způsob zpracování nabídkové ceny

Maximální hodnota této veřejné zakázky je 410 000,- Kč včetně DPH.

Uchazeč stanoví nabídkovou cenu na základě ocenění jednotlivých součástí dodávky, (za jednotlivé hmotné resp. nehmotné součásti dodávky se považují věci, které mohou být samostatným předmětem právního vztahu a mohou mít vlastní právní osud).

Nabídková cena bude uvedena v korunách českých v následujícím členění: cena bez daně z přidané hodnoty (DPH), samostatně sazba DPH a tomu odpovídající částka, nabídková cena včetně DPH. Nabídková cena v této skladbě bude uvedena na krycím listu nabídky.

Nabídková cena bude zpracována v souladu s požadavky stanovenými touto zadávací dokumentací a bude stanovena jako cena nejvýše přípustná. Celková cena bude doložena oceněním jednotlivých položek a musí obsahovat náklady na veškeré náležitosti dodávky tak, aby byla pevná a nepřekročitelná (např. náklady na dopravu, clo, uvedení do provozu, likvidaci obalového materiálu, dodání požadované dokumentace, zaškolení obsluhy).

Nabídková cena uvedená v různých částech nabídky musí být shodná a to včetně DPH.

11. Hodnotící kritéria

Nabídky budou hodnoceny na základě jediného kritéria – nejnižší nabídkové ceny.

PharmDr.Martin Beneš
Ředitel ústavu

Přílohy: č. 1 – obchodní podmínky

č. 2- krycí list nabídky

I. Cena dodávky, úhrada ceny

1. Celkovou cenou se rozumí včetně cla, nákladů na dopravu, balení, manipulaci, DPH, projektování, implementaci, podporu, aktualizaci a všech ostatních náležitostí tak, že je konečná, pevná a nepřekročitelná.
2. Objednatel zaplatí cenu za poskytnuté plnění na základě faktury, a to převodem uvedené částky na bankovní konto poskytovatele, které je uvedeno výše. Faktura bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů označení prodávajícího a kupujícího včetně daňových údajů, fakturovanou částku, odvolávku na tuto smlouvu, číslo faktury, datum a podpis. K faktuře bude připojen protokol o předání a převzetí.
3. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v předchozím odstavci, je kupující oprávněn fakturu vrátit.
4. Faktura je splatná 30 dnů od jejího doručení objednateli. Tato splatnost se týká i případné opravené nebo nové faktury.
5. Podmínkou fakturování je řádné a včasné poskytnutí plnění dle smlouvy, jeho zprovoznění systému, instalace a provedení zaškolení obsluhy a protokolární předání a převzetí.
6. Prodávající se zavazuje bezplatně zlikvidovat veškerý obalový materiál, který bude dodán se systémem.

II. Doba a místo dodání zboží

1. Plnění bude poskytnuto v sídle objednatele: Státní ústav pro kontrolu léčiv, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10.
2. Plnění bude poskytnuto nejpozději v termínu do 30.11.2007.
3. Poskytovatel je povinen nahlásit minimálně dva dny předem předpokládaný termín dodání a zprovoznění na sekci informačních technologií na tel. č. 272 185 873, resp. 272 185 757.
4. Systém je pokládán za předaný podpisem předávacího protokolu příslušným pracovníkem Státního ústavu pro kontrolu léčiv, vedoucím sekce informačních technologií nebo jím pověřeným zástupcem.
5. Jedno vyhotovení předávacího protokolu zůstane poskytovateli a druhé vyhotovení bude předáno nabyvateli. Předávací protokol vyhotoví poskytovatel po zprovoznění a instalaci poskytnutého plnění vč. zaškolení obsluhy.
6. Pracovník objednatele, který zboží od poskytovatele přejímá, je oprávněn v případě, kdy dodávka zjevně neodpovídá této smlouvě, nebo poskytnuté plnění vykazuje zjevné vady, bez zbytečného odkladu tuto skutečnost zaznamenat na předávacím protokolu nebo tuto skutečnost poskytovateli neprodleně písemně vytknout. Pokud by vady bránily řádnému užívání, nebo poskytnuté plnění znehodnotily, má objednatel právo takovouto dodávku odmítnout.
7. Vlastnické právo k dodanému systému přechází na kupujícího po zaplacení faktury.
8. Za den předání se pokládá den podpisu předávacího protokolu, to je po zprovoznění a instalaci systému včetně zaškolení obsluhy.

III. Odpovědnost poskytovatele za vady systému

1. Poskytovatel poskytuje na systém záruku po dobu minimálně 24 měsíců ode dne oboustranného podpisu předávacího protokolu. Vady, k jejichž výskytu dojde v záruční době, odstraní prodávající opravou, popř. výměnou příslušného komponentu.
2. Poskytnutá záruka znamená, že dodaný systém bude po dobu uvedenou v odstavci 1 plně funkční a bude mít vlastnosti odpovídající obsahu technických norem, eventuálně dalších technických požadavků či norem, např. ISO, které má daný systém splňovat, a které se na

daný systém vztahují, jsou-li tyto definovány, a bude mít vlastnosti uváděné výrobcem či poskytovatelem.

3. Poskytovatel neodpovídá za vady systému, které byly způsobeny nevhodným a neodborným používáním v rozporu s návodem k používání, který byl doručen kupujícímu. Poskytovatel je povinen poučit objednatele tom, jakým způsobem je třeba se systémem zacházet.
4. Zjevné vady systému, tedy vady, které lze zjistit při přebírání systému objednatelem, musí být reklamovány na předávacím protokolu nebo neprodleně následnou písemností.
5. Vady, které lze zjistit až po dodání systému, musí objednatel reklamovat písemně na kontaktní adrese poskytovatele, případně na kontaktní e-mailové adrese, a to bez zbytečného odkladu po tomto zjištění. Reklamace musí obsahovat stručný popis toho, jak se vada projevuje. Osobami oprávněnými uplatnit reklamaci jsou vedoucí sekce informačních technologií nebo jím pověřený zástupce.
6. V případě reklamace má kupující vůči prodávajícímu tyto nároky:
 - a. právo žádat bezplatné odstranění vady v rozsahu uvedeném v reklamaci,
 - b. právo žádat nové bezvadné plnění, pokud reklamovanou vadu není možné odstranit z technického či ekonomického hlediska, nebo reklamovaná vada není odstraněna ve sjednaném čase,
 - c. právo odstoupit od smlouvy v případě, že se jedná o vady systému stejného druhu (tj. stejná vady se vyskytnou 3x po sobě) nebo o vadu, která brání řádnému užívání a v náhradním termínu nebyl dodán nový bezvadný systém.
7. V ostatním platí pro uplatňování a způsob odstraňování vad příslušná ustanovení obchodního zákoníku.
8. Proávající se zavazuje v souladu s pokyny výrobce odborně, opakovaně a prokazatelně udržovat funkčnost systému profylaktickými prohlídkami, nebo dostupností nástrojů k údržbě a prevenci vad systému, systém v takovém stavu, aby byla po celou dobu jeho použitelnosti zaručena jeho funkčnost a bezpečnost.

IV. Ochrana důvěrných informací

1. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této smlouvy a které nejsou právním předpisem nebo objednatelem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými objednatelem za účelem splnění závazků poskytovateli plynoucích z této Smlouvy je povinen poskytovatel nakládat jako s důvěrnými materiály.
2. Za důvěrné materiály se pro účel této smlouvy nepovažují:
 - a) informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění poskytovatelem nebo uchazeči o projekt;
 - b) informace, které poskytovatel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné materiály výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících ze smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude poskytovatelem seznámena s důvěrnými materiály v souladu s touto smlouvou, je nepřístupná žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

Poskytovatel zpřístupní důvěrné materiály osobám, které potřebují mít možnost přístupu k těmto informacím za účelem splnění závazků poskytovateli vyplývajících z této smlouvy (členům projektového týmu a subdodavatelům);
4. V případě, že poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele.

5. Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této smlouvy. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě je poskytovatel povinen trvale odstranit.
6. Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po splnění závazků dle této smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje přenést svou povinnost mlčenlivosti na všechny své zaměstnance a subdodavatele podílejících se souhlasem objednatele na poskytování díla pro objednatele.
8. Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto smlouvu nebo její část.

V. Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy z těchto důvodů:
 - a. poskytovatel je v prodlení s dodávkou systému déle než do 15.12.2007,
 - b. systém vykazuje opakující se vady (stejná vada se vyskytne 3x po sobě),
 - c. systém vykazuje podstatnou vadu, pro niž nelze užívat, a prodávající takovouto vadu neodstraní do 10 dnů ode dne reklamace
2. poskytovatel má právo od této smlouvy odstoupit v případě, že kupující bude v prodlení s platbou déle než 2 měsíce.

VI. Výpověď

Kterákoli smluvní strana je oprávněna smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

VII. Smluvní pokuty

1. V případě, že bude objednatel v prodlení s úhradou faktury o více jak 10 dní, má prodávající právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s dodáním systému, má kupující právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny poskytnutého plnění za každý den prodlení.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, která vznikla smluvní straně v příčinné souvislosti s porušením smlouvy druhou smluvní stranou.
4. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s termínem nástupu na odstranění reklamované vady, má kupující právo účtovat smluvní pokutu 1.000 Kč za každý den prodlení.

PharmDr. Martin Beneš
Ředitel ústavu

Krycí list nabídky

Základní údaje :

Název veřejné zakázky: Doplnění IS SÚKL o další licenci pro Sonic MQ

Zadavatel: Česká republika, Státní ústav pro kontrolu léčiv –
organizační složka státu
IČ: 00023817
Sídlo: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10

Osoba oprávněná jednat za zadavatele: PharmDr.Martin Beneš, ředitel

Kontaktní osoba: Lucia Novanská
Telefon: 272185202
Fax: 272185748
Email: lucia.novanska@sukl.cz

Uchazeč:

Adresa:

IČ:

DIČ:

Osoba oprávněná jednat za uchazeče

Bankovní spojení:

Osoby zmocněné k zastupování:

Nabídková cena :

Cena celkem bez DPH:

Cena celkem s DPH:

Platnost nabídkové ceny: 30.11.2007

.....
Obchodní firma – podpis oprávněné osoby – doplní uchazeč

Příloha č.2 ke smlouvě na užívání, údržbu a služby k produktu Sonic

Rozsah servisních služeb poskytovaných v souladu se smlouvou na užívání, údržbu a služby k produktu Sonic

Progress Software, spol. s r.o. poskytuje základní úroveň, která je součástí nabídky. Ta obsahuje:

1. Technickou podporu

- Přístup k technické podpoře v pracovních dnech, tzv. 8x5 režim
- Podávání žádostí o technickou podporu prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo webu
- Vzdálená diagnostika technické situace a izolace problému

2. Elektronickou podporu

- Oznámení o kritických problémech
- Webový přístup k Technické podpoře pro podávání, aktualizaci, sledování a eskalaci požadavků
- Webový přístup k technickým white paperům
- Webový přístup k Elektronickému downloadovacímu centru
- Webový přístup k znalostní bázi technické podpory

3. Přístup k Progress Software Developers Network

4. Softwarové služby

- Přístup k novým verzím, service packům apod.

Přístup k Technické podpoře Progress je na telefonním čísle 800 142 000 nebo na www.progress.com/support.
