Příloha č. 5 – Technická specifikace

1. Obsah

[1. Obsah 1](#_Toc172015536)

[2. Předmět plnění zakázky 2](#_Toc172015537)

[3. Vymezení minimálních technických požadavků zadavatele na podporu řešení 2](#_Toc172015538)

[3.1 Parametry technické a softwarové podpory 2](#_Toc172015539)

[3.2 Kontakty technické podpory poskytovatele 2](#_Toc172015540)

1. Předmět plnění zakázky

Obnova a prodloužení supportu licencí AuditPro (technická a softwarová podpora):

* 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.

1. Vymezení minimálních technických požadavků zadavatele na podporu řešení

Uvedené parametry v této kapitole se týkají podpory software AuditPro a AuditPro ServiceDesk.

* 1. Parametry technické a softwarové podpory
* Technická a softwarová podpora je pro software AuditPro stanovena na dobu 4 let s podmínkami služeb (SLA) stanovených na 8 hodin denně a 5 dnů v týdnu s dobou odezvy poskytovatele následující pracovní den (NBD).
* Upgrade, update, konfigurace systému a bezpečnostních aktualizací 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 užitné 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.
  1. Kontakty technické podpory poskytovatele

Kontakty technické podpory poskytovatele jsou:

* tel.: [DOPLNIT]
* e-mail: [DOPLNIT]