

SMLOUVA O ROZŠÍŘENÍ STÁVAJÍCÍHO PROSTŘEDÍ SOA INTEGRAČNÍ INFRASTRUKTURY

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi:

Odběratel: Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka
IČO: 00023817
Sídlo: Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
Bankovní spojení: ČNB, č.ú. 623101/0710
Zastoupený: PharmDr.Martinem Benešem, ředitelem

na straně jedné (dále jen „odběratel“)

a

Poskytovatel: Progress Software, spol. s r.o.
IČO: 62412566
Sídlo: Michelská 60/300, 140 00 Praha 4
DIČ: CZ62412566
Bankovní spojení: CITIBANK Europe plc
číslo účtu: 2050040106/2600
Zapsán u: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 34325
Zastoupený: Tereza Holková, na základě zplnomocnění ze dne 25.3.2009

na straně druhé (dále jen „poskytovatel“)

ČLÁNEK I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout odběrateli následující plnění (dále jen „předmět smlouvy“ či „plnění“):
 - a) rozšíření stávajících licencí Sonic ESB dle specifikace uvedené v Příloze č. 1,
 - b) rozšíření podpory uvedených produktů na 24 x 7 x 1 rok,
 - c) instalace a rekonfigurace stávající Sonic ESB,
 - d) vytvoření základních dohledových politik.
- 2) Rozšíření stávajících produktů dle této smlouvy zahrnuje:
 - a) upgrade u stávajícího Sonic ESB na CAA Master-HotBackup + upgrade na 2 cores,
 - b) licence Actional Intermediary Server.
- 3) Rozšíření technické podpory stávajících produktů zahrnuje:
 - a) roční podpora 24 x 7 na Sonic ESB CAA Master-HotBackup,
 - b) roční podpora 24 x 7 na Actional Intermediary Server,

- 4) Provedení instalace a rekonfigurace stávajících produktů zahrnuje:
- a) vypracování projektové dokumentace instalace a rekonfigurace Sonic ESB,
 - b) sjednocení domény pro SonicMQ v DMZ a Sonic ESB interní,
 - c) upgrade Sonic ESB na Sonic ESB CAA Master-HotBackup,
 - d) instalace Actional Intermediary Serveru na vyhrazený server v DMZ, vytvoření napojení na SonicESB a LDAP V3 (OID),
 - e) vytvoření start/stop skriptů (jak pro Sonic ESB tak Actional Intermediary Serveru),
 - f) otestování instalovaných a rekonfigurovaných produktů,
 - g) vytvoření dokumentace k těmto instalovaným a rekonfigurovaným produktům
 - h) zaškolení administrátorů
- 5) Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout odběrateli veškerá práva nutná k užívání předmětu smlouvy, zejména časově neomezené, nevýhradní a nepřevoditelné licence SW, a to v rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy

Podrobná specifikace předmětu smlouvy po jeho jednotlivých částech je obsažena v Příloze číslo 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

ČLÁNEK II. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytnout odběrateli plnění specifikované v čl. I této smlouvy do 30.6.2009. Místem plnění jsou níže uvedená sídla (pracoviště) odběratele na níže uvedených adresách:
- Šrobárova 48, 100 41 Praha 10
 - B. Němcové 54, 370 87 České Budějovice
 - Nám. Míru 2, 320 00 Plzeň
 - Záměstí 683, 500 01 Hradec Králové
 - Tř. 17. Listopadu 1790, 708 52 Ostrava – Poruba
 - Puškinova 2, 779 00 Olomouc
 - Jilemnického 2-4, 614 00 Brno- Husovice
 - Stará 25, 602 00 Brno
- 2) Předmět smlouvy se považuje za dodaný (splněný), jestliže proběhl zkušební provoz, který ověřil, že poskytnuté plnění definované v čl. I této smlouvy nevykazuje žádné zjevné vady a odběratel tuto skutečnost potvrdil v předávacím protokolu.
- 3) Zkušební provoz dodaného plnění proběhne za účasti obou smluvních stran. Účelem zkušebního provozu je prověření a ověření funkčnosti dodaného plnění, zejména zda splňuje podmínky stanovené touto smlouvou, zadávací dokumentací zakázky malého rozsahu „Rozšíření stávajícího prostředí SOA integrační infrastruktury SÚKL pro provoz interních a externích aplikací“, a zda nevykazuje zjevné vady. 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.
- 4) Dojde-li při zkušebním provozu ke zjištění zjevných vad, odběratel 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.

- 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.
- 6) V případě prodlení poskytovatele se splněním předmětu smlouvy v termínu dle bodu 1) tohoto článku se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05% z celkové ceny uvedené v čl. III této smlouvy za každý den prodlení. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok odběratele na náhradu škody vzniklé prodlením se splněním předmětu smlouvy.

ČLÁNEK III. CENA, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Cena za předmět smlouvy dle čl. I smluvní strany sjednávají ve výši:
1 989 872,- Kč bez DPH , tj.
2 367 948,- Kč včetně DPH
slovy dvěmilionytřistašedesátsedmtisícdevětsetčtyřicet osm Kč včetně DPH
Tato cena byla stanovena dohodou podle zákona č. 526/1990 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Uvedená cena zahrnuje veškerá cla, náklady na dopravu, balení, manipulaci, projektování, implementaci, podporu, licence, aktualizace a všechny ostatní náležitosti tak, že je konečná, pevná a nepřekročitelná.
- 2) Specifikace ceny dle jednotlivých částí a výkonů předmětu smlouvy je obsahem Přílohy číslo 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 3) Cena bude odběratelem uhrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem po podpisu předávacího protokolu (kopie podepsaného předávacího protokolu musí být přílohou této faktury). Splatnost faktury se sjednává na na 30 dnů ode dne prokazatelného doručení faktury odběrateli.
- 4) Daňový doklad – faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Odběratel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad – fakturu, pokud tento neobsahuje požadované náležitosti dle zákona či této smlouvy, nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením daňového dokladu – faktury, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravený nebo přepracovaný daňový doklad - faktura bude opatřen novou lhůtou splatnosti.
- 5) Cena bude odběratelem uhrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený na faktuře. Za den úhrady se považuje den odepsání příslušné částky z účtu odběratele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 6) V případě prodlení s platbou je odběratel povinen uhradit poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.

ČLÁNEK IV. LICENCE K UŽITÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 1) Poskytovatel uděluje odběrateli časově neomezené, nevýhradní a nepřevoditelné licence na používání softwarových produktů dle čl.I této smlouvy v rozsahu stanoveném v Příloze číslo 2 , která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) Odměna za udělení licence v rozsahu dle Přílohy číslo 2 je zahrnuta v celkové ceně stanovené v článku III. této smlouvy, a to v souladu s § 49 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon v platném znění.
- 3) Pro případ, že by nedošlo k předání celého předmětu smlouvy, ale pouze k jeho části a součástí této části díla byl předaný software nebo jeho část, poskytuje poskytovatel odběrateli licenci v rozsahu dle Přílohy číslo 2 k té části software, která byla předána, a to dnem předání této části dle podmínek této smlouvy.

ČLÁNEK V. ZÁRUKA

- 1) Poskytovatel prohlašuje, že předmět smlouvy specifikovaný v čl.I. bude mít požadované vlastnosti a bude způsobilý k smluvenému použití podle smluvních dokumentů a právních předpisů po dobu 12 měsíců ode dne převzetí předmětu smlouvy odběratelem závěrečným předávacím protokolem (dále jen „záruka“). Záruka (záruční doba) pro jednotlivé části předmětu smlouvy je uvedena v Příloze číslo 3, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) Smluvní strany se dohodly, že v případě, že poskytovatel z jakéhokoliv důvodu nedokončí a nepředá celé smluvní plnění specifikované v čl. I, pak tato záruka dle Přílohy číslo 3 platí pro jednotlivé části předmětu smlouvy, které budou řádně dokončené a předané. Tyto dokončené části předmětu smlouvy budou specificky uvedeny v protokolu o částečném převzetí předmětu smlouvy, který bude podepsán smluvními stranami. Lhůta záruky počíná běžet od data podpisu protokolu o částečném převzetí předmětu smlouvy.
- 3) Po dobu, po kterou odběratel nemůže užívat předmět smlouvy či jeho část pro vady, na které se vztahuje záruka, záruční doba neběží.
- 4) Smluvní strany se dohodly, že pokud odběratel bude během záruční doby uplatňovat nějaký nárok ze záruky, musí tak učinit některým ze způsobů uvedeným v Příloze číslo 5 a uplatnění nároku ještě potvrdit písemně s podpisem oprávněné osoby uvedené v odst. 9 tohoto článku. V oznámení o vadě musí odběratel popsat vadu, jak se tato vada projevuje a navrhnout způsob řešení vzniklé situace, pokud ho vzhledem k okolnostem může znát. Poskytovatel je povinen v záruční době začít odstraňovat vadu bezplatně nejpozději následující pracovní den od jejího oznámení, nebude-li písemně dohodnuto jinak. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s termínem nástupu na odstranění reklamované vady více než 7 dnů, má odběratel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení.
- 5) V případě, že poskytovatel neposkytne plnění podle oznámení o vadě či nebude jednat s odběratelem o odstranění vady, a to do 10 dnů od doručení oznámení o vadě, je odběratel oprávněn zajistit odstranění vady sám a vyúčtovat poskytovateli veškeré náklady spojené s takovýmto odstraněním vady. Poskytovatel je povinen odběrateli proplatit takovéto vyúčtování oproti předložení dokladů prokazujících výši nákladů.

- 6) Vadou, na níž se vztahuje záruka, se pro účely této smlouvy rozumí odchylka v kvalitě, rozsahu nebo parametrech předmětu smlouvy a jeho jednotlivých částí, stanovených projektovou dokumentací, zadávací dokumentací zakázky malého rozsahu „Rozšíření stávajícího prostředí SOA integrační infrastruktury SÚKL pro provoz interních a externích aplikací“, touto smlouvou a obecně závaznými předpisy.
- 7) Cena za mimozáruční servisní zásahy v členění náklady na výjezd/náklady na práci včetně způsobu poskytování mimozáručního servisu jsou uvedeny v Příloze číslo 3.
- 8) Nebezpečí škody na předmětu smlouvy přechází na odběratele dnem předání.
- 9) Osobou oprávněnou převzít zboží za kupujícího je Oskar Bílek tel.č. 272185220 e-mail oskar.bilek@sukl.cz.

ČLÁNEK VI. 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 určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými odběratelem za účelem splnění závazků poskytovatele plynoucích z této smlouvy je povinen poskytovatel nakládat jako s důvěrnými materiály.
- 2) Za důvěrné materiály se pro účel této smlouvy nepovažují:
 - informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění poskytovatelem;
 - informace, které poskytovatel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od odběratele.
- 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 nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
 - poskytovatel zpřístupní důvěrné materiály osobám, které potřebují mít možnost přístupu k těmto informacím za účelem splnění závazků poskytovatele vyplývajících z této smlouvy;
 - poskytovatel zpřístupní důvěrné materiály s předchozím písemným souhlasem odběratele;
 - tak stanoví obecně závazný právní předpis.
- 4) V případě, že poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat odběratele.
- 5) Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu odběrateli 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 odstranit.
- 6) Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této smlouvy.
- 7) Poskytovatel se zavazuje přenést svou povinnost mlčenlivosti na všechny své zaměstnance a jiné osoby podílející se se souhlasem odběratele na plnění předmětu smlouvy.

- 8) Odběratel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto smlouvu nebo její část.

ČLÁNEK VII. ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 1) Odběratel má právo písemně odstoupit od této smlouvy v případě, že poskytovatel je v prodlení s termínem dodání předmětu smlouvy dle čl. II odst. 1 této smlouvy o více než 30 dnů. Dále má odběratel právo od smlouvy písemně odstoupit tehdy, pokud předmět smlouvy či jeho část vykazuje 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.
- 2) Poskytovatel má právo od této smlouvy písemně odstoupit v případě, že odběratel bude v prodlení s platbou ceny za předmět smlouvy déle než 2 měsíce.
- 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.
- 4) Poskytovatel je oprávněn od smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se odběratel jako nabyvatel licence pokusí převést nebo postoupit práva z této smlouvy vyplývající.
- 5) Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem jejího doručení druhé smluvní straně. V případě ukončení platnosti smlouvy z důvodu odstoupení od smlouvy bude provedeno vyúčtování vykonaných prací a dodávek. Odběratel se zavazuje převzít a poskytovatel předat dosud provedené práce a dodávky předmětu smlouvy do 15-ti dnů ode dne účinnosti odstoupení od smlouvy. O takovém předání a převzetí bude pořízen oběma smluvními stranami protokol o částečném předání předmětu smlouvy. K datu vyhotovení tohoto protokolu předá poskytovatel odběrateli dokumenty a informace odpovídající nedokončenému smluvnímu plnění.

ČLÁNEK VIII. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Smluvní strany se dohodly ve smyslu § 262 odst.2) obchodního zákoníku na tom, že na jejich vzájemné závazkové vztahy se budou vztahovat příslušná ustanovení obchodního zákoníku.
- 2) Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými, číslovanými a datovanými dodatky potvrzenými podpisy osob oprávněných za smluvní strany jednat.
- 3) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - příloha č. 1: Specifikace předmětu a ceny předmětu smlouvy
 - příloha č. 2: Specifikace udělených SW licencí
 - příloha č. 3: Specifikace záručních lhůt, reakčních časů, mimozáručního servisu
 - Příloha č. 4: Licenční smlouva s koncovým uživatelem (Licenční podmínky)
 - Příloha č. 5: Způsob provádění servisu – Technická podpora
- 4) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž poskytovatel a odběratel obdrží po jednom stejnopisu.

5) Tato smlouva nabývá účinnosti a platnosti dnem jejího podpisu oběma stranami.

V Praze dne: 2009.06.15

V Praze dne: 23.6.2009



odběratel

Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)



poskytovatel

**PROGRESS
SOFTWARE**
spol. s r.o.
MICHELSKÁ 60/300, 140 00 PRAHA 4
IČO: 62412566, DIČ: CZ62412566
zápis do OR: Městský soud v Praze, odd. C, vl. 34325



Příloha č. 1 Specifikace předmětu a ceny předmětu smlouvy

	<i>počet</i>	<i>jednotka</i>	<i>cena celkem</i>
SW produkt a s ním spojené služby			
Sonic ESB CA suite	2	CPU/jádro	371 332
24 x 7 údržba Sonic	1	rok	165 330
Actional APE Server	1	instance	742 701
24 x 7 údržba Actional	1	rok	401 460
Sonic Event Monitor	1	stroj	0
24 x 7 údržba Sonic	1	rok	35 049
Práce			274 000
Analýza			
Instalace, rekonfigurace, start/stop			
skripty, sjednocení domény, napojení			
na LDAP V3			
Zkušební provoz			
Dokumentace			
Zaškolení administrátora			
Celkem v Kč bez DPH			1 989 872
DPH	19%		378 076
Celkem s DPH			2 367 948

Handwritten initials

Handwritten initials

Příloha číslo 2 – Specifikace udělených SW licencí

Níže uvedená specifikace je vytvořena na základě dokumentu Progress Software číslo **Q0001594** ze 14.04.2009.

Ref	Množství	Popis	Cenníková cena			
1	1	SonicMQ Event Monitor(3992 7.6 - 1 Machines Java - DVD/DVD Konecový uživatel 33001662 Státní úřadu pro kontrolu léčiv Organizační složka státní Šrobárova 48 Praha 10 Czech Republic Nahrazuje SN 3921732 Údržba EI Extended 24x7 (01/03/09 Pro 28/02/10) Údržba kredit (01/03/09 Pro 09/09/09) 31 851.- Kč	Cena Cena údržby	0,00 35.049,00	0,00 35.049,00	
2	1	Sonic ESB CA Sufla(3985 7.6 - 2 Cores Java - DVD/DVD Konecový uživatel 33001662 Státní úřadu pro kontrolu léčiv Organizační složka státní Šrobárova 48 Praha 10 Czech Republic Nahrazuje SN 3906743 Údržba EI Extended 24x7 (01/03/09 Pro 28/02/10) Údržba kredit (01/03/09 Pro 09/09/09)	2 Cores Cena Sleva 46,33% Produktákredit Cena údržby Údržba kredit	1.003.600,00 -464.967,88 -167.300,42 200.720,00 -35.390,00	371.332,00 165.330,00	
4	1	Additional APE Server(2352 7.2 - 1 Instance Java/CD-ROM Konecový uživatel 33001662 Státní úřadu pro kontrolu léčiv Organizační složka státní Šrobárova 48 Praha 10 Czech Republic Údržba EI Extended 24x7 (01/03/09 Pro 28/02/10)	ceníková cena Sleva 63,00% Cena údržby	2.007.300,00 -1.264.599,00 401.460,00	742.701,00 401.460,00	
			Početové	Základ DPH	DPH 19,00%	Celkem (CZK)
			0,00	1.715.872,00	326.016,00	2.041.888,00

Příloha číslo 3 Specifikace záručních lhůt, reakčních časů, mimozáručního servisu

Rozšíření licencí Sonic ESB, rozšíření podpory provozu webových služeb pro komunikaci s externími subjekty

Záruka	Dle přílohy číslo 4
Způsob provádění servisu	Dle přílohy číslo 5

Instalace a rekonfigurace stávajících produktů

Záruka	12 měsíců
Způsob provádění servisu	Dle přílohy číslo 5

Vytvoření dohledových politik

Záruka	12 měsíců
Způsob provádění servisu	Dle přílohy číslo 5

Cena za mimozáruční servisní zásahy

Náklady na výjezd	6.000,- Kč bez DPH za jeden výjezd
Náklady na práci	2.250,- Kč bez DPH za jednoho konzultanta a jednu hodinu.
Minimální počet hodin práce, které je možné objednat	4 hodiny
Poskytování mimozáručního servisu	Konzultace na základě písemné objednávky

1 Příloha Číslo 4: Licenční smlouva s koncovým uživatelem (Licenční podmínky)

Upozornění: Přečtěte si pozorně podmínky této licenční smlouvy. Zaškrtnutím rámečku „I accept the term of the licence agreement“ (Souhlasím s podmínkami licenční smlouvy) a kliknutím na tlačítko „NEXT“ (DALŠÍ) souhlasíte s tím, že budete vázáni touto licenční smlouvou a že se stáváte jejím ÚČASTNÍKEM. Progress Software, s.r.o. nebo její přidružené společnosti („PSCR“) VÁM poskytnou software POUZE ZA TĚCHTO PODMÍNEK. Zaškrtnutím rámečku „Souhlasím s podmínkami licenční smlouvy“ a kliknutí na tlačítko další A/NEBO VAŠE POUŽÍVÁNÍ SOFTWARE BUDE ZNAMENAT, ŽE SOUHLASÍTE s tím, ŽE JSTE vázáni těmito podmínkami. Pokud s těmito podmínkami nesouhlasíte, klikněte na tlačítko „Cancel“ (Zrušit) a nepokračujte v instalaci software. V takovém případě je třeba software urychleně vrátit společnosti PSCR nebo distributorovi nebo dodavateli, od něhož jste ho získali. zaplacené peníze vám budou V PLNÉ VÝŠI vráceny. Termín „urychleně“, jak je použit v této smlouvě, znamená nejpozději do šedesáti (60) dní po dodání software.

PSCR Vám („Uživatel“) v souladu s dále uvedenými podmínkami uděluje nevýhradní licenci na používání softwarového produktu / softwarových produktů Sonic ESB™ Continuous Availability Suite a Actional Active Policy Enforcement Server uvedených v instalační proceduře a související dokumentaci (souhrnně „Produkty“).

2 Rozsah licence

- 2.1 Uživatel licence má po zaplacení příslušných licenčních poplatků nevýhradní, nepřevoditelnou licenci používat Produkt/Produkty výlučně v souvislosti se svými interními obchodními operacemi. Na toto používání se vztahují následující omezení:
- (i) V případě produktu nazvaného **Sonic ESB Enterprise Edition** se k Produktu 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. Kromě toho se k Produktu uděluje licence pro konkrétní platformu operačního systému prodejce. Pro každou platformu operačního systému prodejce se musí zakoupit zvláštní licence k Produktu.
 - (ii) V případě Produktu nazvaného **Sonic ESB Continuous Availability Suite** se k Produktu uděluje licence podle CPU na dvojici Continuous Availability, na dvou (2) strojích, kde celkový počet CPU na každém stroji nesmí převýšit celkový počet licencí pro Uživatele. Dvojice Continuous Availability zahrnuje primární nebo aktivní CPU a záložní či pohotovostní CPU na stroji s konfigurací k provozu způsobem odolným vůči chybám. V kteroukoli dobu je povoleno pouze jediné z CPU vysílat a přijímat aplikační zprávy. U serverů využívajících dvoujádrové zpracování (nebo vícejádrové zpracování) nebo jinou multiprocessorovou technologii se počítá každé jádro procesoru jako jeden (1) CPU. Kromě toho se k Produktu uděluje licence pro konkrétní platformu operačního systému prodejce. Pro každou platformu operačního systému prodejce se musí zakoupit zvláštní licence k Produktu.
 - (iii) V případě Produktu nazvaného **Sonic ESB Remote Site Edition** se k produktu uděluje licence podle CPU na jediném stroji, přičemž celkový počet CPU na stroji nesmí převýšit celkový počet licencí pro Uživatele. Produkt podléhá dalšímu omezení, a to že každý dálkový zástupce zpracovávající zprávy (remote site messaging broker) podporuje maximálně deset (10) klientských připojení z maximálně dvou (2) IP-adres. U serverů využívajících dvoujádrové zpracování (nebo vícejádrové zpracování) nebo jinou multiprocessorovou technologii se počítá každé jádro procesoru jako jedna (1) CPU. Kromě toho se k Produktu uděluje licence pro konkrétní platformu operačního systému prodejce. Pro každou platformu operačního systému prodejce se musí zakoupit zvláštní licence k Produktu.
 - (iv) V případě Produktu nazvaného **Actional Active Policy Enforcement Server** se k produktu uděluje licence k jedné instanci (instalaci) na jediném stroji. Kromě toho se k Produktu uděluje licence pro konkrétní platformu operačního systému prodejce. Pro každou platformu operačního systému prodejce se musí zakoupit zvláštní licence k Produktu.
 - (v) V případě **Disaster Recovery** („D/R Produkt“) se k Produktu uděluje licence podle CPU na jediném 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. Kromě toho se licence k D/R Produktu uděluje k výhradnímu použití pro účely obnovy systému při interní havárii a D/R Produkt se nesmí provozovat ve výrobním prostředí, ledaže se stroj (stroje), na nichž je Produkt s udělenou licencí, stane neprovozuschopným. V takovém případě se může D/R Produkt zprovoznit na období, které není delší než devadesát (90) dní („období použití rozmístění D/R Produktu“). Uživatel během pěti (5) pracovních dní písemně oznámí společnosti Progress Software začátek období použití rozmístění D/R Produktu. Podle uvážení uživatele a po úhradě měsíční úměrné části příslušných poplatků podle smlouvy může uživatel převést D/R Produkt na Produkt (podle definice ve smlouvě) na používání v souladu s podmínkami smlouvy.
 - (vi) V případě **Testing and Staging Product** („T/S Produkt“) se k Produktu uděluje licence podle CPU na jediném stroji, přičemž celkový počet CPU na stroji nesmí převýšit celkový počet licencí pro uživatele. Kromě toho se k T/S Produktu uděluje licence výhradně pro účely interního testování zajištění kvality a T/S Produkt se nesmí

umísťovat ve výrobním prostředí. U serverů využívajících dvoujádrové zpracování (nebo vícejádrové zpracování) nebo jinou multiprocesorovou technologii se počítá každé jádro procesoru jako jeden (1) CPU. Pro účely této smlouvy se testování zajištění kvality nebo zkušební platforma (staging platform) definuje jako stroj, který se používá pro testování aplikací k zajištění kvality před jejich umístěním do výrobního prostředí.

- (vii) V případě Produktu nazvaného **Sonic ESB Evaluation Edition** se k Produktu uděluje licence na stroj. Sonic ESB Evaluation Edition podléhá dalšímu omezení, a to že ho uživatel smí používat výhradně pro účely vyhodnocení softwarových aplikací a nikoli ve spojení s vývojem a rozmisťováním takových softwarových aplikací. Pro vývoj a jednotkové testování softwarových aplikací si uživatel musí zakoupit licenci pro **Sonic Workbench**. K rozmisťování takových softwarových aplikací si uživatel musí zakoupit licenci pro Sonic ESB Enterprise Edition, Sonic ESB Remote Site Edition nebo Sonic ESB Continuous Availability Edition. Vyhodnocení zahrnuje použití Produktu při srovnávacím testování výkonnosti. PSCR Produkt pravidelně aktualizuje a testovací údaje pro produkt podléhají změnám. Srovnávací testy na předchozích verzích Produktu mohou dávat výsledky, které neodrážejí výkonnost současné verze Produktu. Nejaktuálnější verze Produktu je k dispozici na adrese www.sonicsoftware.com případně www.actional.com. UŽIVATEL CHÁPE A UZNÁVÁ, ŽE SONIC ESB EVALUATION EDITION OBSAHUJE BLOKOVACÍ ZAŘÍZENÍ, KTERÉ AUTOMATICKY ZABLOKUJE SONIC ESB EVALUATION EDITION TŘICET (30) DNÍ PO INSTALACI. BEZ OHLEDU NA COKOLI UVEDENÉ V OPAČNÉM SMYSLU V ČLÁNKU 4 NÍŽE SE SONIC ESB EVALUATION EDITION POSKYTUJE „TAK JAK JE“ BEZ ZÁRUKY JAKÉHOKOLI DRUHU. PSCR NEPOSKYTUJE S OHLEDEM NA SONIC ESB EVALUATION EDITION ŽÁDNÉ ZÁRUKY – VÝSLOVNÉ, IMPLIKOVANÉ NEBO VYPLÝVAJÍCÍ ZE ZVYKLOSTÍ ČI OBCHODNÍHO POUŽITÍ, A KONKRÉTNĚ NEČINÍ ŽÁDNOU ZÁRUKU OHLEDNĚ PRODEJNOSTI NEBO ZPŮSOBILOSTI PRO KONKRÉTNÍ NEBO NEZASAHOVÁNÍ DO CIZÍCH PRÁV.
- (viii) Pokud si Uživatel objednal nebo obdržel licenci k Produktu od třetí strany zmocněné ze strany PSCR k dalšímu prodeji Produktu v souvislosti se softwarovými produkty takové třetí strany („Prodejce – třetí strana“), pak kromě podmínek této smlouvy může užívání produktu Uživatelem podléhat případným dalším licenčním podmínkám stanoveným Prodejcem – třetí stranou včetně, ale nejen omezení, že uživatel smí užívat Produkt výhradně ve spojení se softwarovými produkty Prodejce – třetí strany, k nimž tento Prodejce – třetí strana udělil uživateli licenci. Pokud jsou jakékoli další licenční podmínky sdělené uživateli ze strany Prodejce – třetí strany v přímém rozporu s rozsahem licence uvedeném v tomto článku 1.1, platí licenční podmínky stanovení Prodejcem – třetí stranou. Jinak se tato smlouva řídí těmito podmínkami. PSCR v žádném případě nečiní žádná prohlášení nebo záruky, výslovné, implikované nebo vyplývající ze zvyklostí nebo z obchodního použití, ohledně softwarových produktů Prodejce – třetí strany a nepřijímá žádnou odpovědnost za takové softwarové produkty.
- (ix) Digitální certifikáty obsažené v Produktu jsou zamýšleny jen jako vzorky a zakazuje se jejich používání při rozmisťování nebo vývoji.
- 2.2 Uživatel 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 Uživatel převede vlastnictví kopie Produktu nebo aktualizaci Produktu na jinou osobu. Uživatel 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. Uživatel zaručuje, že nebude Produkty pro takové účely používat či redistribuovat.
- 2.3 Aktualizace Produktu nahrazuje část Produktu nebo celý Produkt či aktualizaci Produktu, na níž byla dříve udělena licence. Používání aktualizace Produktu ukončuje licenci na používání Produktu či té jeho části, kterou aktualizace Produktu nahrazuje, a Uživatel zničí či vrátí společnosti PSCR veškeré kopie předchozího Produktu či jeho aktualizace.

3 Práva na software Sonic a Actional

Produkt je chráněným produktem společnosti PSCR či jejich (případných) subjektů poskytujících licenci a je chráněn zákonem o duševním vlastnictví. Uživatel 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, Uživatel 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 nimž 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 Nezpřístupnění; kopie; změny

Uživatel potvrzuje, že Produkty představují cenné chráněné informace a informace tvořící součást obchodního tajemství společnosti PSCR a jejich (případných) subjektů poskytujících licenci. Uživatel (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. Uživatel souhlasí s tím, že nezpůsobí či nepovolí zpětné sestavení, modifikaci, dekódování, 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 spolu s dalšími opravnými prostředky za následek ukončení licence. Uživatel smí kopírovat Produkty pouze pro účely archivace. Nehledě na výše uvedené nemá uživatel právo kopírovat produkty pro účely zálohování a zotavení po katastrofě. Uživatel smí kopírovat dokumentaci (v elektronické formě) dodávanou s Produktem výlučně pro ty účely, aby bylo usnadněno jeho používání Produktu podle podmínek této Smlouvy. Uživatel nesmí pořizovat kopie Produktu, jeho aktualizace či jakékoli jeho části pro žádný jiný účel a nesmí takovou činnost povolit jiným osobám. Uživatel 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.

5 Omezená 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 během devadesáti (90) denní záruční doby. Opravné prostředky uživatele 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 uživatel koupí Produkt. PSCR zaručuje, že má právo udělit licenci na Produkt/Produkty. PSCR ochrání uživatele před jakýmkoli nárokem založeným na neopodstatněném 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. Bez ohledu na výše uvedené nenese PSCR vůči uživateli odpovědnost v souvislosti s nárokem založeným na změně či modifikaci Produktu/Produktů. **OMEZENÁ ZÁRUKA UVEDENÁ V TOMTO ČLÁNKU 4 VYJADŘUJE VEŠKERÉ ZÁRUKY A PROHLÁŠENÍ, KTERÉ PSCR POSKYTUJE UŽIVATELI V SOUVISLOSTI S PRODUKTY. TUTO OMEZENOU ZÁRUKU POSKYTUJE VÝLUČNĚ PSCR A NE JEJÍ SUBJEKTY POSKYTUJÍCÍ LICENCE. S VÝJIMKOU OMEZENÉ ZÁRUKY, KTEROU UŽIVATELI POSKYTUJE PODLE TOHOTO ČLÁNKU 4 VÝLUČNĚ PSCR, ANI PSCR ANI JEJÍ SUBJEKTY POSKYTUJÍCÍ LICENCIE ČI JEJÍ PŘÍSLUŠNÍ DODAVATELÉ NEPOSKYTUJÍ ŽÁDNÉ VÝSLOVNÉ ZÁRUKY ČI NEČINÍ ŽÁDNÁ PROHLÁŠENÍ V SOUVISLOSTI S PRODUKTY NEBO SOUVISEJÍCÍMI SLUŽBAMI A NAVÍC V MAXIMÁLNÍM ROZSAHU POVOLENÉM PŘÍSLUŠNÝMI ZÁKONY ODMÍTÁJÍ VEŠKERÉ IMPLIKOVANÉ ZÁRUKY A PROHLÁŠENÍ VČETNĚ, ALE NEJEN VEŠKERÝCH IMPLIKOVANÝCH ZÁRUK A PROHLÁŠENÍ SOUVISEJÍCÍCH S PRODEJNOSTÍ, ZPŮSOBILOSTÍ PRO KONKRÉTNÍ ÚČEL A NEZASAHOVÁNÍM DO CIZÍCH PRÁV V SOUVISLOSTI S PRODUKTY A SLUŽBAMI.** PSCR například nezaručuje, že nemůže vzniknout nesoulad mezi Produktem a dokumentací ani že při používání Produktu nemůže dojít k chybám. Aniž by byl omezen rozsah výše uvedených odmítnutí záruk, uživatel potvrzuje, že součástí Produktu je technologie IBM, na níž je uživateli poskytnuta licence „TAK, JAK JE“ bez jakékoli výslovné či implikované záruky. Ani PSCR ani IBM nepřebírají žádnou odpovědnost v případě nároku, který může vyplynout z takového používání technologie IBM. Omezená záruka specifikovaná v tomto článku 4 poskytuje uživateli konkrétní zákonná práva a může rovněž zahrnovat další práva, která jsou odlišná pro každý stát. některé státy nedovolují vyloučení či omezení implikovaných záruk a rovněž nepovolují omezení doby trvání implikované záruky, takže se výše uvedená omezení nesmějí aplikovat. Žádný zaměstnanec, dodavatel či zástupce společnosti PSCR není oprávněn k úpravám či změnám této záruky.

6 Omezení odpovědnosti

Případná odpovědnost společnosti PSCR za škody související s produkty a/nebo službami je v maximálním rozsahu povoleném příslušnými zákony omezena na skutečné částky zaplacené uživatelem za takové produkty a/nebo služby. Subjekty společnosti PSCR poskytující licenci a jejich dodavatelé nenesou vůči uživateli žádnou odpovědnost za škody, které uživatel či třetí osoba utrpí v důsledku používání produktů nebo distribuování jakékoli jejich částí nebo v důsledku služeb poskytovaných v souvislosti s produkty. Nehledě na výše uvedené nenesou PSCR, její subjekty poskytující licenci či jakýkoli jejich dodavatel v žádném případě odpovědnost za ušlé příjmy, ušlý zisk či za ztracené údaje ani za veškeré nepřímé, represivní, speciální, náhodné či následné škody včetně, ale nejen komerčních škod nebo ztrát, ať k nim dojde jakkoli a podle jakékoli teorie odpovědnosti a v důsledku používání či nepoužívání produktů či jakékoli jejich částí nebo služeb, i kdyby PSCR, její subjekty poskytující licenci a/nebo jejich příslušní dodavatelé byli informováni o možnosti takových škod. Některé státy nedovolují vyloučení náhodných či následných škod, takže se výše uvedená omezení nesmějí aplikovat.

7 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. Uživatel nesmí přímo či nepřímo vyvážet nebo reexportovat Produkty nebo jejich přímé produkty bez předchozího písemného souhlasu společnosti PSCR. Uživatel 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.

8 Práva omezená vládou USA

Bude-li Produkt získán vládou USA nebo hlavním dodavatelem či subdodavatelem vlády USA (v jakémkoli pořadí) nebo jménem těchto subjektů, bude mít vláda na Produkt a související dokumentaci pouze ta práva, která jsou uvedena v této smlouvě; tento produkt je „komerčním komponentem“, jak je tento termín definován ve sbírce federálních vyhlášek 48 C.F.R. § 2.101, je součástí „komerčního počítačového software“ a „počítačové softwarové dokumentace“, jak jsou tyto termíny definovány ve sbírce federálních vyhlášek 48C.F.R. § 252.227-7014(a)(1) a 48C.F.R. § 252.227-7014(a)(5) a jak jsou použity ve sbírce federálních vyhlášek 48 C.F.R. §12.2.212 a 48. C.F.R. § 227.7202 ve zněních jejich pozdějších předpisů. V souladu se sbírkou federálních vyhlášek 48 C.F.R. §12.212 a 48 C.F.R. §227.7202 a dalšími příslušnými paragrafy sbírky federálních vyhlášek ve znění jejich pozdějších předpisů získávají veškeré subjekty vlády USA tento produkt pouze s těmi právy, která jsou uvedena v licenční smlouvě dodávané s tímto produktem. Dodavatelem / výrobcem je Progress Software Corporation, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730. Nezveřejněno – veškerá práva vyhrazena podle zákonů USA o autorských právech.

9 Rozhraní platformy Java

Uživatel 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 uživatel 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 uživatel povinen okamžitě zevrubně zveřejnit přesnou specifikaci takového API, aby ho mohli všichni developéři bezplatně využívat. Uživatel nesmí vytvořit či povolit vašim uživatelům, kterým byla udělena licence, vytvářet další třídy, rozhraní nebo subbalíčky, které budou jakýmkoli způsobem označeny jako „java“, „javas“ nebo „sun“ nebo podobnou notací uvedenou společností Sun v jakémkoli označení uvádějícím notaci. Sun je osobou oprávněnou převzít plnění z této smlouvy, jejímž není účastníkem.

10 Údržba

Objedná-li si uživatel údržbu a bude-li za ni platit, bude mu údržba poskytnuta v souladu se stávajícími pravidly společnosti PSCR o poskytování technické údržby. Tato pravidla jsou umístěna na www.progress.com.

11 Kontrola záznamů

Uživatel bude uchovávat knihy a záznamy o svém používání Produktu / Produktů podle této smlouvy. Tyto záznamy musí obsahovat alespoň čísla zakoupených licencí, které uživatel používá. PSCR může na své náklady záznamy uživatele zkontrolovat, aby bylo zajištěno dodržování podmínek této smlouvy. Taková kontrola bude probíhat v sídle uživatele rámci jeho běžné pracovní doby a nesmí nepřiměřeným způsobem narušit jeho činnost. Zjistí-li taková kontrola, že uživatel nezaplatil společnosti PSCR licenční poplatky a/nebo poplatky za poskytování údržby, budou mu takové nezaplacené poplatky vyfakturovány podle ceníku společnosti PSCR platného v době provedení kontroly. Budou-li nezaplacené poplatky přesahovat pět procent (5 %) poplatků placených uživatelem, zaplatí poté uživatel společnosti PSCR přiměřené náklady na provedení kontroly. Kontroly se budou provádět maximálně dvakrát ročně.

12 Další ustanovení

Tato smlouva zakládá úplnou dohodu stran o Produktu a nahrazuje jiná písemná či ústní oznámení a sdělení související s Produkty. Pokud však uživatel podepsal licenci nebo jinou dohodu se společností SCC nebo jednou z jejích dceřiných či přidružených společností a pokud existuje rozpor mezi podmínkami takové licenční smlouvy a touto smlouvou, budou podmínky takové podepsané licenční smlouvy v případě takového rozporu určující. Tato smlouva se řídí zákony státu Massachusetts, Spojené státy americké, s výjimkou kolize právních norem. Nehledě na výše uvedené se tato smlouva řídí zákony provincie Ontario, pokud se uživatel nachází v Kanadě. Na tuto smlouvu se nevztahuje Konvence Organizace spojených národů o smlouvách pro mezinárodní prodej zboží. 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 uživatele či v jiné jím dodané dokumentaci („dokumenty uživatele“) v rozporu s podmínkami této smlouvy či nad jejich rámec, budou se podmínky obsažené v dokumentech uživatele považovat za vyškrtnuté a rozhodující budou podmínky této smlouvy.

Příloha číslo 5 Způsob provádění servisu (technická podpora)

Progress Software, spol. s r.o. poskytuje rozšířenou úroveň technické podpory, která je součástí smlouvy. Tato podpora obsahuje:

1. Technickou podporu

- Přístup k technické podpoře v pracovních dnech, tzv. 24 x 7 režim
- Zpětná reakční doba do 60ti minut od nahlášení incidentu
- Podávání žádostí o technickou podporu prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo webu
- Přístup k pracovníkům technické podpory druhé úrovně (tzv. Senior Level 2 Support Engineers)
- Možnost využití prioritní telefonní linky pro 24 x 7 přístup
- Automatická eskalace nahlášených incidentů

2. Elektronickou podporu

- Oznámení o kritických problémech
- Webový přístup k Technické podpoře pro podávání, aktualizaci, sledování a eskalaci požadavků
- Webový přístup k technickým white papaerům
- Webový přístup k Elektronickému distribučnímu 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 možný na:

- bezplatném telefonním čísle 800 142 000 nebo
 - http://www.progress.com/support_main/index.ssp nebo
 - emeasupport@progress.com
-