



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Smlouva

uzavřená v souladu s § 262 a § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, pro veřejnou zakázku s názvem

„Vyhledávací služba pro MU – Discovery service“

1. Smluvní strany

- 1.1 **Nabyvatel:** MASARYKOVA UNIVERZITA
Se sídlem: Žerotínovo náměstí 9, 601 77 Brno
Zastoupený: Prof. RNDr. Luděk Matyskou, CSc., ředitelem Ústavu výpočetní techniky MU na adrese Botanická 68a, 602 00 Brno, v souladu s platným organizačním řádem

Tel.: 549 49 2100
IČ: 00216224
DIČ: CZ00216224
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s., pobočka Brno - město
číslo účtu: 107-3645670267/0100

(dále jen „Nabyvatel“)

- 1.2 **Poskytovatel:** EBSCO Information Services s.r.o.
Obchodní firma: Klimentská 1746/52, 110 00 Praha 1, Česká republika
Se sídlem: Vojislavem Milovanovicem, na základě plné moci udělené jednatelem p.Cary
Zastoupený: Brucem

Tel: +420 234 700 600
IČ: 49621823
DIČ: CZ 49621823
Bankovní spojení: Deutsche Bank Prag
Číslo účtu: 3119300004/7910

Firma je zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 24504

(dále jen „Poskytovatel“)

2. Prohlášení smluvních stran

- 2.1 Nabyvatel je řešitelem projektu s názvem Informační zdroje pro medicínu a příbuzné obory (MEDINFO, identifikační kód CZ.1.05/3.2.00/12.0225, dále jen „projekt MEDINFO“) v rámci Prioritní osy 5.3 Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace (OP VaVpl), jehož řídicím orgánem je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky (dále jen „MŠMT“).
- 2.2 Poskytovatel prohlašuje, že má veškerá práva nezbytná k uzavření této Smlouvy a poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s úplným rozsahem a povahou díla, že jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci díla. Poskytovatel potvrzuje, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k řádnému a včasnému provedení nezbytné.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1 Předmětem Smlouvy je udělení práva užít produkt vyhledávací služba specifikovaný v Příloze č. 1 (dále jen „Produkt“), dodání jeho implementace pro Nabyvatele, poskytnutí přístupu k Produktu a jeho provoz dle podmínek uvedených v této Smlouvě a v souladu se zadávací dokumentací pro nadlimitní veřejnou zakázku na služby vyhlášenou Nabyvatelem pod názvem „Vyhledávací služba pro MU – Discovery service“ (dále jen „Zadávací dokumentace“).
- 3.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Nabyvateli právo k výkonu práva užít Produkt a právo na přístup k Produktu včetně aktualizací, nových verzí a průběžné technické podpory. Poskytovatel se zavazuje zajistit nastavení produktu pro Nabyvatele (implementaci), komplexní provozování Produktu, tj. správu a provozování vyhledávacího stroje, správu a rozšiřování centrálního indexu jak z hlediska placených informačních zdrojů, tak směrem k volně dostupným informačním zdrojům, a veškeré úkony, služby a výkony nutné k bezvadnému provozování produktu.
- 3.3 Na předmět Smlouvy se vztahují ustanovení licenčních podmínek, které jsou uvedeny v Příloze č. 2.
- 3.4 Harmonogram a podmínky implementace jsou uvedeny v Příloze č. 3 – Harmonogram a podmínky implementace.
- 3.5 Pro splnění předmětu této Smlouvy se Nabyvatel zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost v rozsahu uvedeném v Příloze č. 3 – Harmonogram a podmínky implementace.
- 3.6 Neposkytnutí součinnosti dle čl. 3.5 může ovlivnit kvalitu plnění předmětu této Smlouvy. Prodloužení poskytnutím součinnosti se může projevit v prodloužení termínu plnění. Na takovou okolnost je Poskytovatel povinen písemně a neprodleně upozornit Nabyvatele, současně s návrhem nového termínu plnění. Poskytovatel není v prodlení s dodávkou v případě, že dojde k prodlení ve zpřístupnění Produktu v důsledku prodlení Nabyvatele s poskytnutím součinnosti nebo v důsledku neposkytnutí součinnosti.
- 3.7 Poskytovatel zajistí v průběhu implementačních prací a provozu servis Produktu a službu „HelpDesk“. Podmínky servisu a služby HelpDesk jsou uvedeny v Příloze č. 4 – Servisní podpora a komunikační kanály.

- 3.8 Nabyvatel je oprávněn poskytnout užívání Produktu všem oprávněným uživatelům, kterými jsou zaměstnanci Nabyvatele, studenti Nabyvatele a registrovaní uživatelé knihoven Nabyvatele.
- 3.9 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že Produkt dodaný a předaný podle této Smlouvy bude ke dni předání plně funkční a bude splňovat veškeré parametry dle jeho nabídky v rámci zadávacího řízení.
4. Podmínky plnění
- 4.1 Poskytovatel se zavazuje ukončit fázi implementace a předat Produkt nejpozději do 8 týdnů ode dne podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Harmonogram a bližší podmínky implementace Produktu jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 4.2 Přístup Nabyvatele k Produktu bude realizován online připojením na vzdálené servery spravované Poskytovatelem nebo jeho smluvním partnerem.
- 4.3 Tento přístup bude umožněn na základě IP adres Nabyvatele. Poskytovatel garantuje také vzdálený přístup k Produktu na základě autentikace oprávněných uživatelů i zpřístupnění verze pro neautentikované uživatele.
- 4.4 Poskytovatel zajistí nepřetržitý přístup Nabyvatele k Produktu s výjimkou doby nezbytně nutné k aktualizaci Produktu. Aktualizace bude Nabyvateli předem ohlášena, délka jedné aktualizace nesmí být delší než 24 hodin a celková doba všech aktualizací nesmí přesáhnout 100 hodin/rok.
- 4.5 Po dokončení fáze implementace Produktu a poskytnutí přístupu k Produktu oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Nabyvateli písemně elektronickou poštou na e-mailovou adresu Nabyvatele krejcir@ics.muni.cz.
- 4.6 Den následující po dni písemného oznámení o poskytnutí přístupu k Produktu začíná běžet 30denní testovací lhůta. V průběhu této lhůty je Nabyvatel oprávněn plně využívat Produkt dle podmínek této Smlouvy a ověřit si tím, zda jeho funkčnost a úplnost plně odpovídá jeho specifikaci uvedené v Zadávací dokumentaci a v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.7 Závady zjištěné v testovací lhůtě nahlásí Nabyvatel neprodleně Poskytovateli. Nahlášené závady budou Poskytovatelem vyřešeny bez zbytečného prodlžení.
- 4.8 Jestliže Produkt splní podmínky dle čl. 4.6 této Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v den následující po ukončení testovací lhůty umožnit Nabyvateli Produkt převzít a Nabyvatel se zavazuje k jeho převzetí. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat protokol o převzetí. Oprávněnou osobou Nabyvatele k vyhotovení a podpisu protokolu o převzetí je ředitel projektu MEDINFO.
- 4.9 Implementační fáze Produktu s lhůtou dle čl. 4.1 této Smlouvy se považuje za skončenou převzetím Produktu a sepsáním protokolu o převzetí dle čl. 4.8 Smlouvy.
- 4.10 Vyskytnou-li se v průběhu testovací lhůty takové závady, které by závažným způsobem bránily užití Produktu, je Nabyvatel oprávněn od této Smlouvy jednostranně odstoupit, a to písemným oznámením s uvedením závad zaslaným Poskytovateli.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Celková cena za veškeré poskytnuté plnění v rámci této Smlouvy se stanovuje dohodou mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem ve výši **1.216.970,-Kč bez DPH** (slovy jedenmilion-dvěstěšestnácttisíc-devětsetšedesát Kč). Smluvní cena je konečná a nelze ji měnit za žádných podmínek s výjimkou změny sazeb DPH.
- 5.2 Cena uvedená v čl. 5.1 se skládá z ceny za implementaci (zahrnující i právo užití Produktu) a cen za roční přístup k Produktu, včetně technické podpory dle čl. 3.7, aplikovaných pro druhý až sedmý rok plnění dle této Smlouvy.
- 5.3 Smluvní cena za implementaci Produktu činí **1.053.770,- Kč bez DPH**.
- 5.4 Smluvní ceny za roční přístup k Produktu činí:
2014: 25.200,-Kč bez DPH,
2015: 26.400,-Kč bez DPH,
2016: 27.000,-Kč bez DPH,
2017: 27.600,-Kč bez DPH,
2018: 28.200,-Kč bez DPH,
2019: 28.800,-Kč bez DPH.
- 5.5 K ceně za implementaci a k ročním cenám za přístup k Produktu se připočítá DPH ve výši dle předpisů účinných ke dni zdanitelného plnění.
- 5.6 Nabyvatel se zavazuje uhradit smluvní cenu za implementaci Produktu na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem do 15 dnů ode dne podpisu protokolu o převzetí, se splatností 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu Nabyvateli. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení. Faktura musí dále obsahovat identifikační údaje projektu, tj. zejména název a registrační číslo projektu. Konkrétně se jedná o název MEDINFO a reg. kód CZ.1.05/3.2.00/12.0225. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Nabyvatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.7 Smluvní cenu za roční přístup k Produktu v letech 2014-2019 uhradí Nabyvatel na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem vždy do 15. ledna příslušného kalendářního roku, se splatností 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu Nabyvateli. Daňové doklady musí obsahovat všechny náležitosti a identifikační údaje dle čl. 5.6.
- 5.8 V případě, že číslo bankovního účtu Poskytovatele uvedené v této smlouvě nebo na Poskytovatelem vystavených fakturách nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“), je Nabyvatel oprávněn uhradit Poskytovateli pouze tu část peněžitého závazku vyplývajícího z faktury, jež odpovídá výši základu daně, a zbylou část pak ve smyslu ust. § 109a ZDPH uhradit přímo správci daně. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu ust. § 106a ZDPH, použije se tohoto odstavce obdobně.
- 5.9 Daňové doklady (faktury) musí mít následující náležitosti:
- náležitosti obchodní listiny dle §13a obchodního zákona a daňového a účetního dokladu podle ZDPH a zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů;

- požadavek na způsob provedení platby a bankovní spojení;
- předmět plnění včetně kódu klasifikace CZ-CPA (odst.4.5.), je-li předmět plnění tímto dotčen;
- obsahovat název a registrační číslo projektu, z něhož je dílo financováno (projekt MEDINFO, identifikační kód CZ.1.05/3.2.00/12.0225).

6. Záruka

- 6.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že Produkt má ke dni jeho převzetí Nabyvatelem funkční vlastnosti stanovené v této Smlouvě.
- 6.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost Produktu od okamžiku jeho převzetí po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že veškeré na Produktu vyskytnuté vady bude bezplatně odstraňovat po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 6.4 Vadou produktu se rozumí neschopnost Produktu věcně vyhovět specifikaci uvedené v jeho dokumentaci a funkčním vlastnostem stanoveným touto Smlouvou.
- 6.5 V případě vzniku poruchy v přístupu k Produktu či jeho dočasné nedostupnosti z důvodů na straně Poskytovatele či jeho subPoskytovatele je Poskytovatel povinen poskytnout součinnost směřující k co nejrychlejšímu odstranění takové poruchy či nedostupnosti, a to v pracovní dny nejpozději do 24 hodin od nahlášení závady způsobem specifikovaným v příloze č. 4 – Servisní podpora a komunikační kanály. Pokud by k odstranění závady ze strany Poskytovatele či jeho subPoskytovatele nedošlo v souladu s licenčními podmínkami uvedenými v Příloze č. 2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen začít vyjednávat o odpovídající kompenzaci ve prospěch Nabyvatele.
- 6.6 Za poruchu v přístupu k Produktu či jeho dočasnou nedostupnost se nepovažuje nedostupnost v souvislosti s předem ohlášenou aktualizací Produktu dle čl. 4.4.
- 6.7 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Nabyvatele v případě, že třetí osoba úspěšně a oprávněně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění.

7. Sankční podmínky

- 7.1 V případě prodlení Poskytovatele s ukončením implementace a poskytnutím přístupu k Produktu je Nabyvatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý i započatý den prodlení, maximálně do výše ceny Produktu.
- 7.2 V případě prodlení Nabyvatele se zaplacením za řádně dodaný předmět Smlouvy je Poskytovatel oprávněn po Nabyvateli požadovat úrok z prodlení v zákonné výši z celkové nabídkové ceny za každý i započatý den prodlení.
- 7.3 V případě, že v průběhu realizace plnění vyjde najevo, že vlastnosti zejména technické parametry dodávek a/nebo služeb jsou prokazatelně v rozporu s informacemi, které Poskytovatel uvedl v nabídce v rámci zadávacího řízení, bude mít Nabyvatel právo na smluvní pokutu ve výši 25 000 Kč. Současně bude mít Nabyvatel právo, ve vztahu k tomuto Poskytovateli, odstoupit od uzavřené Smlouvy. Takové

odstoupení od Smlouvy však nebude mít vliv na právo Nabyvatele na zaplacení smluvní pokuty, popř. na náhradu škody.

- 7.4 V případě porušení povinností Poskytovatele s odstraněním závady v přístupu k Produktu či jeho dočasné nedostupnosti dle čl. 6.5 sjednává se smluvní pokuta ve výši 5 000,- Kč za každý započatý den prodlení na straně Poskytovatele.
- 7.5 Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody. Smluvní pokuta může být požadována maximálně do výše ceny za předmět plnění.
- 7.6 Smluvní pokuty jsou splatné 21. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

8. Další povinnosti smluvních stran

- 8.1 Poskytovatel bere na vědomí, že předmět Smlouvy bude hrazen z finančních prostředků projektu MEDINFO Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace (OP VaVpl), a proto se za podmínek stanovených touto Smlouvou, v souladu s pokyny Nabyvatele a při vynaložení veškeré potřebné péče zavazuje:
- a) umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jehož prostředků je veřejná zakázka zadána na základě Smlouvy hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této dodávky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), nejméně však do 31. 12. 2021 a po tuto dobu doklady související s plněním této dodávky archiovat. Nabyvatel je oprávněn po uplynutí deseti let od ukončení plnění podle této Smlouvy od Poskytovatele výše uvedené dokumenty bezplatně převzít;
 - b) jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit řídicímu orgánu Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace přístup i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství, utajované skutečnosti), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. § 11 písm. c) a d), § 12 odst. 2 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, v platném znění).
 - c) využil-li Poskytovatel služeb subPoskytovatelů, je ve Smlouvách se svými subPoskytovateli povinen umožnit řídicímu orgánu Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace kontrolu subPoskytovatelů Poskytovatele v rozsahu článku výše uvedeného.
- 8.2 Poskytovatel bere na vědomí a je seznámen s tím, že v případě, že Nabyvateli nebudou přiděleny finanční prostředky pro krytí výdajů plynoucích z realizace celého projektu v rámci OP VaVpl, případně tyto náklady budou označeny za nezpůsobilé, má Nabyvatel právo jednostranně od Smlouvy odstoupit.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Smluvní strany se dohodly dle § 262 obchodního zákoníku, že tuto smlouvu podřídí obchodně právní úpravě. Smluvní strany řeší případné spory smírou cestou. Pro případ, že se nedohodnou, rozhoduje spor věcně příslušný soud, místní příslušnost se řídí sídlem Nabyvatele.
- 9.2 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 7 let ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 9.3 Od Smlouvy lze odstoupit vedle čl. 8.2 také v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou stranou – a to doručením písemného odstoupení od Smlouvy druhé straně, v němž bude sdělena skutečnost, v níž je spatřováno podstatné porušení Smlouvy. Za podstatné porušení této Smlouvy se považují: prodlení Nabyvatele se zaplacením ceny za implementaci dle článku 5.3 nebo roční ceny za přístup k Produktu dle čl. 5.4 přesahující 30 dnů, nenaplnění vlastnosti systému, které Poskytovatel deklaroval v nabídce, prodlení Poskytovatele se zpřístupněním produktů Nabyvateli ve sjednané lhůtě nebo úpadek Poskytovatele dle platného insolvenčního zákona. Dále lze Smlouvu ukončit dohodou smluvních stran.
- 9.4 Veškeré změny a doplňky této Smlouvy musí být učiněny písemnou formou a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.5 Smlouva je vyhotovena ve 4 vyhotoveních, která mají platnost originálu. Každý z účastníků Smlouvy obdrží dvě vyhotovení.
- 9.6 Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace produktu

Příloha č. 2 – Licenční podmínky

Příloha č. 3 – Harmonogram a podmínky implementace

Příloha č. 4 – Servisní podpora a komunikační kanály

Datum 23. 7. 2013

Za Poskytovatele



Vojislav Milovanovic
Sales Manager

Datum 15. 7. 2013

Za Nabyvatele



Prof. RNDr. Luděk Matyska, CSc.
ředitel Ústavu výpočetní techniky MU

Příloha č. 1 – Specifikace produktu

Název produktu:	EBSCO Discovery Service (EDS)
Producent produktu:	EBSCO Publishing
Komponenty produktu:	EDS Index - <i>centrální index</i> EBSCO LinkSource - <i>linkovací nástroj</i> EBSCO A-to-Z - <i>A-Z lokátor časopisů</i>

Lokální EIZ Nabyvatele požadované integrovat do indexu vyhledávací služby:

- Knihovní katalog Aleph-MU (v rámci fáze implementace)
- Archiv vysokoškolských kvalifikačních prací MU (termín integrace bude stanoven na základě samostatné domluvy)

Technická specifikace

(základní kvalitativní parametry funkční charakteristiky):

Centrální index

Služba poskytuje centrální index spravovaný poskytovatelem zahrnující předzpracované údaje o vědeckých a odborných publikacích v globálním (světovém) měřítku, s možností začlenění údajů o lokálních EIZ zadavatele

Centrální index obsahuje preindexovaná metadata akademických publikací s možností zahrnutí lokálních zdrojů.

EBSCO Discovery Service (EDS) představuje obsah od přibližně 22 000 poskytovatelů (jejichž počet stále roste), což je více než 400 000 publikací od předních světových vydavatelů a poskytovatelů informací. Inkluze vlastních katalogů, repozitářů a dalších zdrojů ještě rozšíří pokrytí nad rámec základního indexu.

EDS v současné době poskytuje více plnotextového vyhledávání než jakákoli jiná služba typu discovery, stejně jako detailní metadata pro více než půl milionu záznamů z kvalitních zdrojů, jako jsou např.:

- magazíny, časopisy a obchodní publikace
- knihy
- konferenční sborníky
- noviny
- další relevantní informační zdroje různého typu jako např.:
 - o biografie, knižní souhrny, případové studie, kongresní dokumentace, ekonomické reporty, reporty o zemích, vzdělávací reporty, eseje, vládní dokumenty, šedou literaturu, zdravotnické reporty, průmyslové reporty, právní dokumenty, pamflety, primární historické dokumenty, kritiky, SWOT analýzy, TV & radiové transkripty a další

Kromě základního indexu mohou knihovny také zahrnout celé své sbírky včetně časopisů, magazinů, novin, knih, knihovního katalogu (OPA C), databázi, institucionálních repozitářů ad.

Vyhledávací systém

Součástí řešení služby je vyhledávací systém nad centrálním indexem s rychlou odezvou a efektivním algoritmem pro výpočet relevance ve vztahu k vyhledávanému termínu a zvolenému oborům vyhledávání.

Vytvořením jednotného indexu informačních zdrojů zadavatele nabízí EDS uživatelům rychlý a jednoduchý přístup k celému takovému obsahu prostřednictvím jediného vyhledávacího pole. To je docíleno sběrem metadat z interních (knihovna) i externích (poskytovatelé databází) a vytvářením preindexované služby o bezkonkurenčním rozsahu a rychlosti. Přesto že výsledná kolekce může mít obrovskou velikost a záběr, díky tomu, že je lokálně indexovaná (na serverech EBSCOhost) nabízí výjimečně vysoké odezvy odpovědí na vyhledávání.

K zobrazení co nejrelevantnějších výsledků hledání používá EDS sofistikovaný hodnoticí systém, který řadí výsledky podle několika kritérií, včetně (ale ne pouze) následujících priorit:

- Shoda s předmětovými hesly z kontrolovaných slovníků
- Shoda s názvy článků
- Shoda s klíčovými slovy autora
- Shoda s klíčovými slovy v rámci abstraktu
- Shoda s klíčovými slovy v rámci plného textu

V rámci těchto hlavních kritérií bere systém v potaz také i další faktory, s jejichž pomocí určuje a vyhodnocuje důležitost každého prvku. Kombinací všech těchto postupů pak sestavuje co nejrelevantnější výsledek vyhledávání. Vedle již zmiňovaných vlastních prostředků vyhodnocení relevance, vyvinutých a vyladěných na základě podrobného testování, je proces vyhodnocování relevance ovlivněn také následujícími faktory:

- **Přesná shoda** – přesná shoda má přednost před shodou částečnou – přičemž se také bere v potaz oblast výskytu hledaných slov (abstrakt versus plný text versus nadpis, atd.)
- **Četnost výskytu** – počet výskytu slova (slov) ve vztahu k rozsahu dokumentu (čím více tím lépe) - přičemž se opět bere v potaz oblast výskytu hledaných slov (abstrakt versus plný text versus nadpis, atd.)
- **Value Ranking** – po provedení řady testovacích studií se studenty, doktorandy a akademiky byla vyhodnocena následující kritéria jako přínosná pro zobrazení akademicky co nejhodnotnějších výsledků:
 - **Aktuálnost** – v případě, že jsou všechny faktory na stejné úrovni, jsou upřednostněny aktuálnější dokumenty
 - **Typ dokumentu** – V závislosti na hledaném termínu může být určitým typům dokumentů přiřazena nižší relevance. Například pokud nejsou při vyhledávání v databázích periodik mezi hledanými slovy „kniha“ nebo „recenze“, vytvoří si systém jakýsi „předsudek“ vůči knižním recenzím, a ty pak nebudou dominovat ve výsledcích vyhledávání.
 - **Rozsah dokumentu** – rozsáhlé články jsou výše na žebříčku hodnocení (např. pokud jsou všechny další faktory shodné, dostane čtyřstránkový článek přednost před článkem na půl strany)

Co se týče oborového vyhledávání, EBSCO nabízí takzvané „Disciplin Limited“ vyhledávání za pomoci limiteru dostupného v rámci EDS profilu, který umožňuje uživateli zúžit vyhledávání na konkrétní obor a tím zpřesnit jeho výsledky. Uživatelé mohou tento limiter použít přímo v rámci základního nebo pokročilého vyhledávání nebo při vyhledávání z pole na webové stránce knihovny. Limiter musí být povolen administrátorem knihovny, který má také možnost vybrat, které obory se pro který profil zobrazí. K dispozici je seznam téměř 70 oborů nastavených EBSCem. Uživatelé mají také možnost vybrat si obor a zahájit vyhledávání bez zadání termínu – tím se zobrazí všechny články dostupné pro daný obor.

Uživatelské rozhraní

Rozhraní EDS vychází z platformy EBSCOhost a těží z vlastností a funkcí tohoto světově nejpoužívanějšího vyhledávacího rozhraní pro licencované EIZ.

Uživatelské rozhraní podporuje základní/pokročilé vyhledávání a možnosti efektivní filtrace a řazení výsledků. Minimální kritéria pro filtrování výsledků: dostupnost plného textu, typ dokumentu, recenzované práce, předmětová kategorie heslo, jazyk, rok vydání.

EDS podporuje funkcionalitu základního i pokročilého vyhledávání a také různé způsoby vyhledávání. To zahrnuje např. vyhledávání podle klíčových slov, vyhledávání podle známých údajů, limity, expandy, booleanové operátory a specifické vyhledávací módy (Boolean/fráze, Najdi všechny mnou hledané termíny, Najdi jakýkoli hledaný termín, Najdi jakýkoli mnou hledaný termín, vyhledávání SmartText).

Filtrování výsledků vyhledávání za použití limiterů, expanderů a dalších faset může být prováděno buď před anebo po zadání vyhledávání. Mezi možnosti filtrace patří:

- Autor
- Dostupné v knihovní kolekci
- Pouze katalog
- Společnost
- Poskytovatel obsahu (podle databáze apod.)
- Pouze plný text
- Geografie
- Pouze institucionální repozitář
- Jazyk
- Umístění zdroje (např. hlavní knihovna, vědecká knihovna)
- Publikace (např. název periodika)
- Datum publikace
- Akademické recenzované časopisy
- Typ zdroje (např. akademické časopisy, periodika, noviny, knihy, eKnihy, přehledy, zprávy, konferenční materiály)
- Předmět
- Titul

Znalostní báze o licencovaných EIZ

Součástí řešení je znalostní báze umožňující zaznamenání a využití informací o aktuálně dostupných licencovaných elektronických informačních zdrojích (dále jen „EIZ“) zadavatele, a to včetně podrobností týkajících

se retrospektivy (rozsahy dostupných ročníků) a míry dostupnosti (dostupnost pro zadavatele jako celek nebo jen pro některé jeho součásti, např. celá kolekce ScienceDirect Freedom Collection nebo pouze vybrané časopisy).

EBSCO A-to-Z je nejkomplexnější webový nástroj v oboru, který systematicky organizuje a poskytuje linky do všech elektronických zdrojů dané knihovny, a to včetně elektronických časopisů, titulů v plnotextových databázích nebo balíčcích elektronických časopisů a do elektronických knih. **EBSCO A-to-Z** poskytuje výchozí bod ("one-stop" search) pro definici a využití elektronické kolekce dané knihovny svou jednoduchou navigací k plnotextovému obsahu.

EBSCO A-to-Z představuje uživatelsky přívětivé rozhraní, které zviditelňuje všechny tituly v kolekci dané knihovny, a to jak tituly zahrnuté v balíčcích vydavatelů, poskytovatelů nebo v individuálně předplacených elektronických zdrojích. Může být přizpůsobeno potřebám knihovny, včetně možností pro komunikaci nejaktuálnějších informací uživatelům, přizpůsobení vyhledávací obrazovky a další.

EBSCO A-to-Z umožňuje knihovnám využít obsáhlou integrovanou znalostní bázi EBSCO, což knihovnám díky automatické populaci titulů a pokrytí pro tituly nakoupené přes EBSCO šetří cenný čas.

Přehled funkcí **EBSCO A-to-Z** je uveden níže:

- Online služba, která poskytuje jednotný komplexní seznam elektronických zdrojů knihovny
- Seznam titulů, který je snadno navigovatelný a prohledávací a který uživatelům umožňuje snadno nalézt jakýkoliv časopis nebo elektronický zdroj
- Vychází z integrované znalostní báze EBSCO, obsahuje informace o více než 1 500 000 unikátních titulech a více než 6 200 databázích a balíčcích; EBSCO tuto znalostní bázi spravuje, včetně výpočtu pokrytí, URL linků, pohyb titulů v rámci databázích a balíčků a údajů o vydavatelích
- Automatická populace elektronických časopisů a elektronických balíčků pořízených přes EBSCO
- Možnosti přizpůsobení a nastavení **EBSCO A-to-Z** tak, aby vzhledově odpovídalo webovým stránkám dané instituce
- Podpora tzv. multi-option proxy pro snadný přístup
- Výběr z předmětových hesel LCC, všeobecných nebo lékařských
- Možnost přidat vlastní tituly v původních jazycích
- **EBSCO A-to-Z**® Table of Contents Browsing = sledování a prohlížení nových čísel časopisů pomocí RSS kanálů
- Poznámky a ikony ke komunikaci klíčových informací uživatelům v místě potřeby
- Rozšířené možnosti reportů k hodnocení knihovního fondu a jeho využití

Linkovací služba

Systém zahrnuje vlastní linkovací službu (jak vlastní tak externí linkovač), která směřuje oprávněné uživatele na dostupné plné texty vyhledaných výsledků, a to ve volně dostupných (open-access) zdrojích a v licencovaných zdrojích zadavatele (specifikovaných ve znalostní bázi EIZ). Vlastní linkovací služba je součástí plnění a je zahrnuta v nabídnuté ceně.

EBSCO Discovery Service je poskytován s **LinkSource**, a neutrální OpenURL linkovací nástroj. S **LinkSourcem** mohou knihovny snadno zřídít linkování na úrovni záznamu k miliónům zdrojů, a to včetně článků na stránkách elektronických časopisů a výzkumných databázích, katalogích OPAC, webových stránkách a vyhledávačích, ale také užitečné služby jako bibliografické manažery a dodávání dokumentů a formuláře pro meziknihovní výpůjčky (MVS).

Přehled funkcí **LinkSource** je uveden níže:

- Možnost nakonfigurovat tak, aby *LinkSource* odrážel celou elektronickou sbírku dané knihovny
- Snadná konfigurace linků pro tisíce EBSCO přednastavených cílových objektů
- Sdílení znalostní báze s *EBSCO A-to-Z* znamená, že plnotextové cíle jsou automaticky přidávány do nabídky *LinkSource*
- Stimulátory metadat automaticky využívají integrovanou znalostní bázi EBSCO, čímž se snižuje počet nefunkčních odkazů
- Automatická kontrola přístupových práv a hladká autentikace pro tisíce elektronických časopisů
- Rozsáhlé možnosti brandingů
- Podporuje přímé linky do plného textu
- Lokátor citací umožňuje uživatelům nalézt specifické články
- Kontrola nad pořadím linků
- Kompatibilita s bibliografickými manažery jako RefWorks, EndNote, Reference Manager a Citace.com

Identifikace oprávněných uživatelů na základě IP adresy

Systém dokáže identifikovat oprávněné uživatele zadavatele a poskytnout jim odpovídající služby na základě IP adresy přistupujícího počítače.

Kromě autentizace pomocí IP adresy EBSCO Discovery Service nabízí několik způsobů autentizace uživatelů, např.:

- Čtenářský průkaz (Patron ID Files)
- Referring URL
- Uživatelské ID a heslo
- Shibboleth
- Cookie autentizace
- Athens autentizace
- HTTPS autentizace

Lokální administrátor může v EDS nastavit několik uživatelských skupin a profilů, definovaných přístupovými právy, databázemi, sbírkami, limity, vyhledávacími okny a dalšími funkcemi, které vidí koncový uživatel. Rozsah IP adres lze definovat dle fakult, ústavů apod.

Vzdálený přístup

EBSCO Discovery Service umožňuje identifikovat oprávněné uživatele přistupující z počítačů mimo počítačovou síť zadavatele a poskytnout jim odpovídající služby na základě autentizace pomocí technologií pro vzdálený přístup (Shibboleth).

Další příklady metod pro vzdálený přístup jsou uvedeny v bodě „Identifikace oprávněných uživatelů na základě IP adresy“.

Množství, kvalita a aktuálnost metadat

Centrální index obsahuje metadata vysoké kvality pro široký rozsah nejpoužívanějších akademických zdrojů. Svou vysokou kvalitou metadata v centrálním indexu EDS umožňují uživatelům efektivní výzkum rovněž na

základě kvalitního hodnocení relevance a třídění výsledků vyhledávání. Neustálá aktualizace obsahu zabezpečuje minimální prodlevu v dostupnosti nově publikovaných článků.

EBSCO Discovery Service poskytuje metadata nejvyšší kvality, která jsou nejdetailejší ze všech discovery služeb. Tento fakt vyplývá z obsahu smluv s tisíci vydavateli a dalšími poskytovateli obsahu. Dohody s vydavateli se liší, co se týče obsažených metadat; EBSCO má dlouhodobě dobré vztahy s většinou partnerů, od kterých jsou poskytována detailní metadata (např. autorem poskytnutý abstrakt, autorem poskytnutá klíčová slova, afilace autora atd.). I přes vysokou úroveň metadat poskytnutých přímo vydavateli, EBSCO zvyšuje přidanou hodnotu metadat doplněním předmětových hesel a další klíčové prvky pro příslušné záznamy.

Navíc má EBSCO více plného textu dostupného pro prohlédávání (z časopisů a magazínů) než jakákoliv jiná discovery služba. Cílem EBSCO je poskytovat nejen nejkomplexnější pokrytí, ale také co nejdetailejší metadata a plnotextové prohlédávání, aby byly využity systémy hodnocení relevance a poskytnuty nejlepší výsledky pro koncové uživatele.

Aktualizace obsahu od vydavatelů se liší v závislosti na typu obsahu, ale mohou probíhat denně.

Dostatečné pokrytí EIZ zadavatele

Centrální index vyhledávacího systému pokrývá v dostatečné míře EIZ důležité pro zadavatele (viz dílčí kritérium hodnocení „Pokrytí EIZ“).

Centrální index EDS umožňuje prokazatelně integrovat větší množství zdrojů zadavatele s originálními metadaty, než jakýkoliv jiný produkt discovery. Kvalita metadat pro oborové bibliografie není v EDS suplována alternativními zdroji, které pozbývají detailní expertní indexaci a záběr daného zdroje.:

Možnost unikátní inkluze oborových bibliografických databází včetně 100% indexace od producenta spolu s předmětovými hesly na platformě EBSCOhost např. PsycINFO, EconLit, Academic Search Complete, Business Source Complete, EconLit, SocIndex, CINAHL, SportDiscus, GreenFile ad., které jinak nejsou pokryty metadaty přímého producenta v žádném jiném produktu discovery, je podporována technologií EBSCO tzv. slučování platform (platform blending).

Začlenění lokálních zdrojů

Do centrálního indexu lze prokazatelně zahrnout knihovní katalog zadavatele Aleph-MU (formát záznamů MARC-21) s možností denní aktualizace a dále lokální EIZ se záznamy minimálně na úrovni Dublin Core a přenosem dat pomocí FTP a/nebo OAI-PMH.

Pro integraci knihovního katalogu EBSCO podporuje pravidelné zasílání aktualizací katalogizačních záznamů knihovnou na FTP server, který je zabezpečován a provozován poskytovatelem EBSCO. Kompatibilní formáty katalogizačních záznamů jsou následující:

- MARC21 (preferovaný formát)
- UNIMARC
- KORMARC
- Integrated KORMARC
- MARCXML

V případě institucionálního repozitáře je podporovaným formátem DublinCore. EBSCO Discovery Service je z technického hlediska připravené k automatizovanému importu záznamů do repozitáře prostřednictvím formátu DublinCore a komunikaci s repozitářem skrze protokol OAI-PMH. Záznamy pro repozitář mohou být také aktualizovány přes XML soubory umístěné na FTP server. Dále lze využít rovněž formáty EAD, METS/MODS a další.

Lokální správa a customizace, API

Služba EBSCO Discovery Service umožňuje lokální správu, nastavení a přizpůsobení základních parametrů vyhledávacího systému a uživatelského rozhraní. Součástí řešení je i popsané rozhraní API umožňující přístup k vyhledávacímu systému a jeho využívání pomocí aplikace zadavatele.

EDS disponuje administrativním modulem **EBSCOadmin**, který umožňuje lokálním administrátorům nastavovat rozhraní několika způsoby, mezi které patří mimo jiné:

- Aktivace a výběr EIZ (např. JSTOR, ScienceDirect, Scopus ad.)
- Nastavení celkového vzhledu uživatelského rozhraní
- Různé způsoby úpravy vzhledu (branding) obou obrazovek vyhledávání (základní i pokročilé), stránky s výsledky vyhledávání i dalších stránek v rozhraní EDS
- Odkazy v liště nástrojů, dodání odkazů pro příbuzné weby
- Barevné kombinace rozhraní
- Označování a přidávání různých nástrojů (např. faset) na stránku s výsledky vyhledávání
- Výchozí obecné nastavení vyhledávacích modů, základní vs. pokročilé vyhledávání, použité limity ad.
- Možnosti pro jednotlivé profily – možnost rozdílného nastavení vyhledávání pro daný obor (např. obchod)
- Administrace widget na stránkách výsledků a stránkách detailních záznamů
- Možnost pojmenovat službu ad.

API rozhraní EBSCO Discovery Service umožňuje institucím integraci klíčových komponent EDS do jejich vlastního rozhraní, případně do vlastního integrovaného knihovního systému díky dlouhodobé spolupráci společnosti s EBSCO s některými jejich producenty. EBSCO v současné době úzce spolupracuje s Innovative Interfaces, Inc., Sirsi Dynix a dalšími více než 10 producenty. Průběžně je v jednání spolupráce s dalšími producenty.

Rozhraní EDS API umožňuje pro integraci nejdůležitějších komponent EDS také komunikaci prostřednictvím protokolu REST (XML či JSON formát). Mezi integrovatelné funkce patří například:

- Detailní metadata z EDS indexu
- Sofistikovaný algoritmus pro výpočet relevance a větší preciznost při vyhledávání
- Přímé prolinkování k plnému textu včetně SmartLinků
- Přístup ke klíčovým bibliografickým databázím založený na kombinaci detailních metadataových záznamů s předmětovým heslářem a abstrakty z předních bibliografických databází, které nejsou dostupné skrze jakoukoliv jinou discovery službu (předplatné skrze platformu EBSCOhost podmínkou)
- Rozsáhlá podpora fasetového třídění výsledků, využití limiterů a expanderů
- Náhledy obálek monografií, ikony jednotlivých typů dokumentů
- Trvalé odkazy

- CustomLinky pro přímé propojení k plným textům založeným na jiných platformách
- Podpora neautorizovaného přístupu a přístupu více simultánních uživatelů
- Přístup přes mobilní telefon

Veškerá dokumentace EDS API je také umístěna na portálu EDS Wiki.

Software as a Service

Systém EBSCO Discovery Service je provozován na výpočetních zařízeních provozovatele a zpřístupněn zadavateli formou služby SaaS (Software as a Service). EDS je tedy hostováno, udržováno a plně zpřístupněno na serverech společnosti EBSCO.

EDS umožňuje uživateli přístup skrze World Wide Web a vyhledávací prostředí je kompatibilní se všemi počítači založenými na platformě PS, Mac, nebo síťových stanicích, které jsou vybaveny webovým prohlížečem.

Minimální softwarová konfigurace je následující: Microsoft Internet Explorer 7.0 nebo novější, či Firefox 8.0 nebo novější, případně Google Chrome 16 nebo novější. V případě využívání platformy Macintosh by uživatelé měli přistupovat k EDS prostřednictvím prohlížeče Safari 5.1x, Firefox 8.0 nebo novějšího (build 412+), případně Google Chrome 16 nebo novější.

Dokumentace

Jako součást nabízeného produktu je zadavateli poskytnuta kompletní dokumentace funkcí systému, včetně aktualizací.

Společnost EBSCO disponuje rozvinutou službou Support Center, která obsahuje celou sekci specializovanou na službu EBSCO Discovery Service (<http://support.ebscohost.com/eds/>), poskytuje přístup k mnoha instruktážním a dokumentačním materiálům včetně odpovědí na nejčastější otázky (tzv. FAQ), uživatelským příručkám, tutoriálům, návodům, záznamům online seminářů zaměřujícím se nejen na využívání služby, ale také na jednotlivé fáze procesu implementace.

Navíc EBSCO provozuje také vlastní EDS Listserv, diskuzní e-mailovou skupinu zaměřenou přímo na otázky EDS, kde mohou zákazníci využívající službu EDS diskutovat otázky, sdílet své náměty, případně se zúčastňovat specializovaných online seminářů, zprostředkovat zpětnou vazbu, získávat informace o novinkách atd.

EBSCO vytváří a zabezpečuje také portál EDS Wiki (<http://edswiki.ebscohost.com/>) jakožto doplněk EDS Listservu pro zprostředkování a strukturování informací a EDS Support Centra, kde zákazníci mohou rovněž sdílet vlastní zkušenosti či příklady HTML kódů využitých pro integraci funkcí a úprav v rámci EDS.

Veškerá dokumentace EDS API je také umístěna na portálu EDS Wiki.

Komplexní dokumentaci si zadavatel může stáhnout z následujících informačních portálů poskytovatele EBSCO:

Aktualizované uživatelské a systémové dokumentace jsou dostupné na:

- **EBSCO Discovery Service Support Center** – hlavním portálem pro technickou a uživatelskou podporu EDS; <http://support.ebscohost.com/eds/>
- **EBSCO.CZ** – českém portálu technické podpory EDS, www.ebsco.cz Dokumentace v češtině (updatováno minimálně čtvrtročně) je dostupná z přímého odkazu: <http://support.ebsco.com/training/lang/cs/cs.php>



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



- **EBSCO Support Site** – komplexní podpora pro EBSCO Discovery Service a všechny produkty EBSCO včetně české dokumentace; <http://support.ebscohost.com/>; updatováno denně

Příloha č. 2 – Licenční podmínky

LICENČNÍ SMLOUVA EBSCO

Autorizovaní uživatelé i Držitel licence souhlasí splňovat následující podmínky a požadavky (dále jen „Smlouva“) při užívání služeb dostupných na této instituci, nebo při poskytování těchto služeb Autorizovaným uživatelům. Pro účely této Smlouvy:

„EBSCO“ je EBSCO Information Services, s r.o., Klimentská 52, 110 00 Praha, Česká republika;
„Držitel licence“ Masarykova univerzita, Žerotínovo nám. 9, 601 77 Brno, Česká republika;

„Strany“ jsou internetové webové stránky nabízené či provozované Držitelem licence, ze kterých mohou Autorizovaní uživatelé získat přístup k Databázím a Službám EBSCO; „Autorizovaní uživatelé/ Autorizovaný uživatel“ jsou zaměstnanci, studenti, registrovaní čtenáři, ne trvale registrovaní čtenáři, či další osoby, přidružené k Držiteli licence nebo jinak oprávněné k použití zařízení Držitele licence, kterým je Držitelem licence dovoleno přistupovat k Databázím a Službám. Mezi „Autorizované uživatele“ nepatří bývalí studenti, absolventi (alumni) Držitele licence. „Službami“ se rozumí EBSCOhost, EBSCOhost Integrated Search, EBSCO Discovery Service, eBooks on EBSCOhost a další produkty, ke kterým držitel licence zakoupil přístup nebo je předplácí. „Službami“ se také rozumí audioknihy a elektronické knihy, ke kterým držitel licence zakoupil přístup nebo je předplácí. „Databázemi“ se rozumí produkty zpřístupňované prostřednictvím EBSCO. EBSCO se zřeká jakékoliv zodpovědnosti za přesnost, kompletnost či funkčnost jakéhokoliv materiálu obsaženého v tomto dokumentu, na nějž se odkazuje nebo který je uváděn do spojitosti s jiným obsahem. Uveřejnění servisních informací v tomto dokumentu neznámá souhlas výrobců produktů zahrnutých v Databázích. EBSCO nenese žádnou zodpovědnost za chyby či opomenutí, ani zodpovědnost za jakékoliv škody způsobené použitím údajů obsažených v této smlouvě. Osoby zapojené do činností popsaných v této smlouvě tak činí zcela na vlastní nebezpečí.

I. LICENCE

A. EBSCO tímto uděluje Držiteli licence nepřenosné a nevýhradní právo na používání Databází a Služeb poskytnutých společností EBSCO v souladu s podmínkami a požadavky této Smlouvy. Databáze a Služby zpřístupněné Autorizovaným uživatelům podléhají autorským právům a majitel autorského práva (EBSCO či vydavatelé obsažení v jeho produktech – „licensors“) si ponechává vlastnické právo k Databázi(lm) a Službám a všem jejich součástí. EBSCO nepřevádí žádné vlastnické právo a Držitel licence ani Strany nemohou reprodukovat, distribuovat, zobrazovat, modifikovat, převádět anebo v jakékoliv podobě či jakýmkoliv prostředky přenášet žádnou Databázi nebo Službu a ani žádnou jejich součást bez předchozího písemného souhlasu společnosti EBSCO, kromě případů, které jsou výslovně ustanoveny touto Smlouvou.

B. Držitel licence je oprávněn poskytnout skrze Strany přístup do Databází a Služeb jakémukoliv Autorizovanému uživateli. Držitel licence nesmí uveřejnit přístupové heslo do Databází nebo Služeb na žádné veřejné a indexované webové stránce. Držitel licence a Strany mají oprávnění poskytnout vzdálený přístup do Databází a ke Službám pouze svým stálým uživatelům, pakliže předtím podnikli všechny bezpečnostní kroky, které zabraňují ve vzdáleném přístupu institucím, zaměstnancům z nepředplácějících institucí či jednotlivcům, kteří nejsou stranami této Smlouvy a kteří nemají výslovně a specificky schválen přístup společností EBSCO. Pro vyloučení pochybností a v případě, že Držitel licence poskytne vzdálený přístup jednotlivcům v širším rozsahu, než o jakém se uvažovalo v době vzniku této Smlouvy, může společnost EBSCO soudně stíhat Držitele licence, který tak Smlouvu porušuje a pozastavit jeho přístup k Databázím a Službám. Vzdálený přístup do Databází a Služeb je povolen pro uživatelům anebo předplatitelům ze vzdálených lokalit pro osobní, nekomerční využití. Vzdálený přístup do Databází z nepředplatitelských institucí však není dovolen, pokud by byl

účelem tohoto použití komerční zisk dosažený snížením nebo zamezením nákladů v nepředplatitelských institucích. Vzdálený přístup pro osobní použití je z těchto institucí přípustný.

C. Držitel licence a Autorizovaní uživatelé se zavazují dodržovat Autorský zákon z roku 1976 (Copyright Act of 1976), stejně jako další smluvní omezení nebo jiná omezení určená vydavateli, která jsou specifikována v Databázích a Službách. Držitel licence a Autorizovaní uživatelé mohou v souladu s těmito podmínkami stahovat či tisknout omezený počet kopií citací, abstraktů, plných textů či jejich částí za předpokladu, že budou použity v souladu s Autorským zákonem. Držitel licence a Autorizovaní uživatelé nesmí tyto informace zveřejňovat. Držitel licence a Autorizovaní uživatelé nesmí používat Databáze a Služby nebo jakýkoli jejich obsah jakýmkoli způsobem, anebo je využívat pro prodej a distribuci. Držitel licence a Autorizovaní uživatelé mohou materiál obsažený v Databázích anebo Službách tisknout, a to formou elektronického tisku, faxu či elektronické pošty. Všechny reprodukce a distribuce takovýchto výtisků, stejně jako stahování a elektronické ukládání materiálu obsaženého v Databázích a Službách je určeno pro interní či osobní použití. Systematické nebo pravidelné stahování celého obsahu Databází nebo Služeb či jejich součástí za účelem vytvoření souboru materiálů obsahujících celou Databázi anebo Služby či jejich části je přísně zakázáno, a to bez ohledu na to, zda by tento soubor vznikl v tištěné či elektronické podobě. Toto ustanovení nicméně nezamezuje možnosti užívání materiálů ve smyslu doktriny "fair use" (poučtivé používání), jak je definována v zákonech Spojených států amerických, bez toho aby byla dotčena výše uvedená omezení. Vydavatelé mohou nastavit své vlastní podmínky používání platné výlučně pro jejich obsah. Takové podmínky se musí zobrazit na obrazovce u příslušného materiálu vydavatele. Držitel licence se zavazuje provést všechna náležitá opatření na omezení přístupu k Databázím nebo Službám pouze na subjekty specificky oprávněné touto Smlouvou.

D. Autorizované strany (Authorized Sites) mohou být přidány či vyjmuty z této Smlouvy na základě oboustranné dohody mezi EBSCO a Držitelem licence.

E. Držitel licence se zavazuje dodržovat Autorský zákon z roku 1976 (Copyright Act of 1976) a nahradit společnosti EBSCO jakékoliv škody způsobené aktivitami Držitele licence, které nejsou v souladu s Autorským zákonem z roku 1976 (Copyright Act of 1976).

F. Počítačový software používaný prostřednictvím Databází a Služeb EBSCO je chráněn autorským zákonem a mezinárodními dohodami. Neoprávněné reprodukování nebo distribuce tohoto softwaru nebo jeho části není povoleno. Uživatel nesmí zpětně sestavit, dekompileovat, rozebrat, modifikovat, přeložit software a jakkoliv se snažit o zjištění zdrojového kódu softwaru, nebo ze softwaru vytvářet další díla.

G. Databáze neslouží Držiteli licence jako náhrada za jeho stávající předplatné k obsahu, který je dostupný v Databázích.

II. OMEZENÁ ZÁRUKA A OMEZENÉ RUČENÍ

A. Společnost EBSCO a její poskytovatelé licence odmítají všechny záruky, ať už výslovné či implicitní, a to včetně (ne však pouze) záruku obchodovatelnosti, neomezování práv a nebo účelu konkrétního použití. Společnost EBSCO ani její poskytovatelé licence nenárokují, ani nepověří jakoukoliv jinou osobu, která by za EBSCO přebírala další zodpovědnosti v souvislosti s licencováním Databází anebo Služeb v souladu s touto Smlouvou a/ nebo s jejím využitím Držitelem licence a Strany nebo Autorizovanými uživateli.

B. MAXIMÁLNÍ VÝŠE ZÁRUK SPOLEČNOSTI EBSCO A JEJÍCH POSKYTOVATELŮ LICENCE STANOVENÝCH NA ZÁKLADĚ TÉTO SMLOUVY, NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z JAKÝCHKOLI NÁROKŮ SOUVISEJÍCÍCH S PRODUKTY, NA ÚHRADU PŘÍMÝCH ŠKOD ZPŮSOBENÝCH SMLUVNÍM KONÁNÍM, NEDBALOSTÍ NEBO Z JINÝCH DŮVODŮ, JE OMEZENO NA CELKOVÝ SOUČET POPLATKŮ, KTERÉ SPOLEČNOST EBSCO OBDŘÍ OD DRŽITELE LICENCE ZA TĚCHTO PODMÍNEK DO DOBY, KDY SKUTEČNOST, NA NIŽ SE TOTO RUČENÍ VZTAHUJE, NASTALA. SPOLEČNOST EBSCO ANI JEJÍ POSKYTOVATELÉ LICENCÍ NENESOU V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ VŮČI DRŽITELI LICENCE NEBO OPRAVNĚNÉMU UŽIVATELI ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, NÁHODNÉ, NÁSLEDNĚ VYPLÝVAJÍCÍ ŠKODY, ŠKODY SANKČNÍHO ANEBY ZVLÁŠTNÍHO CHARAKTERU ZPŮSOBENÉ DRŽITELI

LICENCE NEBO JAKÉMKOLI JEHO AUTORIZOVANÉMU UŽIVATELI V SOUVISLOSTI S UŽÍVÁNÍM DATABÁZE (I) ANEBU SLUŽEB A NEBO DLE TĚCHTO PODMÍNEK, A TO I V PŘÍPADĚ UPOZORNĚNÍ NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD.

C. Držitel licence je zodpovědný za udržování platnosti licence vůči zdrojům třetích stran, které jsou nakonfigurovány tak, aby byly využívány prostřednictvím Služeb (pokud je to aplikovatelné). EBSCO odmítá jakoukoliv zodpovědnost anebo závazky v případě, že bude Držitel licence využívat zdroje třetí strany bez náležitého oprávnění.

D. EBSCO nemá žádnou odpovědnost v případě, že zdroje třetí strany zpřístupněné prostřednictvím Služeb nebudou řádně fungovat anebo že zdroje třetí strany přístupné prostřednictvím Služeb způsobí Držiteli licence problémy. Společnost EBSCO vynaloží veškeré úsilí, aby pomohla tyto problémy vyřešit, a Držitel licence bere na vědomí, že určité aspekty funkčnosti mohou záviset na poskytovatelích zdrojů třetí strany, které bude potřeba kontaktovat za účelem vyřešení problému přímo.

III. CENA A PLATBA

A. Poplatky za licenci byly ujednány mezi EBSCO a Držitelem licence a obsahují všechna retrospektivní vydání Produktu (ů) jakož i aktualizace poskytované během doby trvání této Smlouvy. Držitel licence má platební povinnost vůči EBSCO nebo jeho zmocněnému zástupci. Částky jsou splatné na základě obdržení faktury (faktur) a budou považovány za dlužné, pokud nebudou obdrženy do 30 dnů. Dlužné faktury jsou předmětem úrokových sazeb ve výši 12% za každý rok za neuhrazený zůstatek (nebo ve výši maximální sazby povolené zákonem, jestliže tato sazba menší než 12%). Držitel licence odpovídá za všechny náklady spojené s vymáháním platby. Platební neschopnost nebo prodávka v úhradě plateb splatných společnosti EBSCO podle této Smlouvy bude, dle uvážení EBSCO, považována za závažné porušení této Smlouvy. V případě, že nastanou změny, které budou předmětem Dodatku k Seznamu Autorizovaných stran, Databází, Služeb a stanovení ceny určených v této Smlouvě, EBSCO z toho důvodu vypočítá úpravy smluvních cen a faktur poměrným dílem (pro rata) a tyto změny budou fakturovány Držiteli licence a/nebo Stranám od data provedení jakékoliv z těchto změn. Částka bude splatná při převzetí jakékoliv dodatečně vystavené faktury vypočítané poměrným dílem (pro rata) a bude považována za dlužnou, pokud nebude uhrazena do třiceti dnů od data vystavení faktury.

IV. UKONČENÍ SMLOUVY

A. V případě porušení jakýchkoli povinností stanovených v této Smlouvě má Držitel licence právo toto porušení napravit, a to do třiceti (30) dnů od obdržení písemného vyrozumění od EBSCO. Během tohoto období (od obdržení takového vyrozumění) je Držitel licence povinen se maximálně vynasnažit, aby toto porušení bylo napraveno a tuto snahu doložit. Je také povinen učinit odpovídající opatření, aby se vyvaroval budoucího výskytu takových porušení. Jestliže Držitel licence nebude s to napravit takovéto porušení během třicetidenní (30) lhůty, EBSCO může (dle svého uvážení) ukončit tuto Smlouvu písemnou výpovědí, kterou předloží Držiteli licence.

B. V případě, že EBSCO zjistí závažné porušení povinností Držitele licence vyplývajících z této Smlouvy, anebo neoprávněný zásah do práv společnosti EBSCO nebo jejích poskytovatelů licence Držitelem licence nebo Autorizovanými uživateli, potom EBSCO bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí Držitele licence a vyhrazuje si právo dočasně pozastavit přístup Držitele licence k Databázím nebo Službám. Držitel licence má vyhrazenou možnost sjednat nápravu tohoto porušení či přestupku během třiceti (30) dnů následujících od obdržení písemného upozornění od EBSCO. Jakmile bude porušení či přestupek napraven nebo dojde k zastavení trestné činnosti, EBSCO obnoví přístup do Databází nebo Služeb. Jestliže Držitel licence nezjedná žádoucí nápravu během 30 dnů, EBSCO může ukončit tuto Smlouvu na základě písemného výpovědi, kterou předloží Držiteli licence.

C. Ustanovení obsažená v odstavci I, II a V této Smlouvy přetrvávají i po ukončení této Smlouvy a zůstávají v trvalé platnosti.

V. OZNÁMENÍ O POUKÁZÁNÍ NA PORUŠENÍ AUTORSKÉHO PRÁVA

EBSCO jmenovalo zástupce, kterému jsou zaslána oznámení o poukázání na porušení autorského práva týkající se materiálů dostupných anebo přístupných v rámci, prostřednictvím nebo v souvislosti s našimi službami. Jakákoliv osoba oprávněná jednat ve jménu vlastníka autorského práva může oznámit jejich údajné porušení kontaktováním zástupce: Kim Stam, EBSCO Publishing, 10 Estes Street, Ipswich, MA 01938, telefon: 978-356-6500, fax: 978-356-5191, email: kstam@epnet.com. Při oznamování je nutné, aby kontaktní osoba uvedla všechny relevantní informace, a to včetně náležitostí oznámení stanovených v zákoně 17 U.S.C. 512.

VI. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

A. Ani EBSCO, ani její poskytovatelé licence nenesou zodpovědnost za neplnění z důvodu jakékoliv zpoždění nebo neplnění vyplývajícího přímo nebo nepřímo z jakéhokoli důvodu či okolností zapříčiněných vyšší mocí. Za takovéto okolnosti lze považovat také, ale ne pouze, vůli boží, válku, nepokoje, embarga, činy civilních či vojenských autorit, déšť, oheň, záplavu, nehody, zemětřesení, stávky nebo nedostatek pracovních sil, nedostatek možností transportu nebo výpadky zařízení, nebo výpadky internetu.

B. Tato Smlouva a touto Smlouvou udělená licence nesmí být postoupena Držitelem licence žádné třetí straně bez písemného souhlasu EBSCO.

C. Pokud je jakákoliv podmínka či požadavek této Smlouvy shledán soudem kompetentní jurisdikce nebo administrativního orgánu neplatným či za nevynutitelným, ostatní smluvní požadavky a podmínky v této Smlouvě zůstávají v platné platnosti a účinnosti po dobu platnosti této Smlouvy.

D. Pokud Držitel licence a/nebo Strany používají v souvislosti s touto Smlouvou nákupní objednávky, potom Držitel licence a/nebo Strany souhlasí, že součástí těchto objednávek bude automaticky následující prohlášení: „Součástí této objednávky jsou smluvní požadavky a podmínky stanovené v Smlouvě EBSCO Publishing o LICENCI EBSCOhost a nahrazují všechny výslovné nebo implicitní smluvní podmínky a požadavky v této objednávce, včetně veškerých jejích změn a doplnění.“

E. Tato Smlouva představuje kompletní smlouvu a dohodu mezi smluvními stranami s ohledem na předmět této Smlouvy a nahrazuje všechny předchozí písemné a/nebo ústní smlouvy a dohody. Neexistují žádné jiné vyhlášky, záruky, sliby, dohody a závazky kromě těch, které jsou popsány v této Smlouvě.

F. EBSCO uděluje Držiteli licence nepřenosné právo využívat jakékoliv IP adresy, které EBSCO Držiteli licence poskytne k použití v souvislosti se Službami. EBSCO nepřevéde žádné vlastnictví IP adres, které dá k dispozici Držiteli licence. V případě ukončení licence Držitelem licence k Službám, právo Držitele licence používat tyto IP adresy zaniká.

Za Držitele licence

Za EBSCO

Datum podpisu:

Datum podpisu:

Příloha č. 3 – Harmonogram a podmínky implementace

1. Harmonogram implementace Produktu pro Nabyvatele je uveden v připojené tabulce, která zároveň specifikuje termíny pro požadovanou součinnost ze strany Poskytovatele.

I. Start - Základní implementace EDS - externí EIZ	
Nabyvatel	
1.-2. týden	od Poskytovatele obdrží, vyplní a zašle zpět dotazníky k obsahu EIZ Nabyvatele [„Content Questionnaire“] a k vizuálnímu přizpůsobení [„Branding Questionnaire“].
EBSCO	
1. týden	předá Nabyvateli všechny informace potřebné k počátečnímu nastavení EDS a ke sklizení externích EIZ Nabyvatele.
2.-4. týden	Poskytovatel analyzuje doručené dotazníky a provádí implementaci uvedených dat do EDS profilu Nabyvatele.
3.-4. týden	zašle informační e-mail Nabyvateli o dokončení základní implementace (centrální index EDS+AtoZ+LinkSource jsou v provozu); doručí HTML kód vyhledávacího řádku a URL.
4. týden	zašle informační e-mail Nabyvateli o dokončení základní implementace (centrální index EDS + AtoZ + LinkSource jsou v provozu).
II. Integrace lokálních EIZ	
Nabyvatel	
1.-2. týden	od Poskytovatele obdrží, vyplní a zašle zpět dotazníky ke katalogu [„Catalog Questionnaire“] a pro institucionální repozitář [„Repository Questionnaire“].
2.-3. týden	Export vzorku 10 000 MARC záznamů pro otestování.
3. týden	Vytvoření a odeslání „txt“ tabulky lokace jednotek pro uzpůsobení faset (např. lokace fakult) dle instrukcí Poskytovatele.
5. týden	Export celého obsahu katalogu.
EBSCO	
2.-3. týden	Analýza zaslaných dotazníků ke katalogu/ repozitáři.
2. týden	Vytvoření úložného prostoru na FTP serveru a odeslání přístupových údajů Nabyvateli.
3. týden	Prvotní sběr metadat pomocí protokolu OAI-PMH.
4.-5. Týden	Vytvoření katalogu na základě zkušebních MARC záznamů a jeho otestování.
5.-6. týden	Import celého obsahu katalogu / vytvoření databáze repozitáře a otestování funkčnosti.

7. týden	Zaslání informačního e-mailu o dokončení implementace katalogu / repozitáře.
III. Interní analýza oddělení pro kontrolu kvality	
	EBSCO
7. týden	Po dokončení poslední fáze implementace specializované oddělení pro kontrolu kvality provede hloubkovou analýzu celého systému.
IV. Revize EDS a zpětná vazba	
	Nabyvatel
6. týden	Poskytnutí zpětné vazby a případných připomínek k lokálním EIZ Nabyvatele.
7. týden	Poskytnutí zpětné vazby a případných připomínek k implementaci EDS před dokončením celkové implementace.
	EBSCO
5.-6. týden	Zpracování zpětné vazby k lokálním EIZ Nabyvatele.
7. týden	Zpracování zpětné vazby a opravení případných nedostatků před dokončením implementace.
8. týden	Dokončení implementace a spuštění EDS v plném provozu.
V. Školení	
	EBSCO
3.-4. týden	Školení administrátorů Nabyvatele - detailní seznámení s administračními systémy EDS / podpory zákazníků.
7.-8. týden	Školení knihovníků/ uživatelů Nabyvatele.

- Nabyvatel předá Poskytovateli do 1 týdne od podpisu smlouvy všechny informace potřebné k počátečnímu nastavení Produktu a ke sklizení lokálních EIZ Nabyvatele, dle specifikace v Příloze č. 1.
- Pro propojení v rámci portálu Nabyvatele Poskytovatel dodá po základním nastavení Produktu Nabyvateli kód vyhledávacího řádku, který Nabyvatel vloží do stránek svého portálu a zajistí jeho funkčnost.
- Školení administrátorů Nabyvatele bude provedeno v trvání nejméně 3 hodiny a bude obsahovat detailní seznámení s administračními systémy Produktu a s používáním systému pro podporu zákazníků Produktu.
- Školení knihovníků/uživatelů Nabyvatele bude provedeno nejméně v trvání 2 hodiny a bude obsahovat seznámení s koncepcí Produktu, jeho uživatelským rozhraním, základními a pokročilými funkcemi a s vybranými funkcemi administračního systému Produktu relevantními pro uživatele z řad knihovníků.
- Harmonogram implementace je možno operativně upravit po dohodě mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem, přičemž nesmí být překročen termín pro ukončení implementace stanovený smlouvou.

Příloha č. 4 – Servisní podpora a komunikační kanály

Komunikační kanály na straně Poskytovatele:

- Telefonní podpora: +420 234 700 600, +420 734 541 821, +420 739 372 642
- E-mailová podpora: EPPraque@ebSCOhost.com
- On-line podpora:
 - **EBSCO.CZ** – český portál technické podpory EDS, www.ebsco.cz
 - **EBSCO Discovery Service Support Center** – hlavní portál pro technickou a uživatelskou podporu EDS; <http://support.ebscohost.com/eds/>
 - **EBSCO Support Site** – komplexní podpora pro všechny produkty EBSCO; (<http://support.ebscohost.com/>)
 - **EBSCOhost integration Toolkit** - komplexní podpora pro Web Service API; <http://support.ebsco.com/eit/>

Zodpovědné kontaktní osoby

Mgr. Pavel Synek
Trainer and Support Representative - technický kontakt

EBSCO Information Services s r.o.
Klimentská 52
110 00 Praha
e-mail: psynek@ebSCOhost.com
tel: +420 234 700 615 kancelář
fax.: +420 234 700 610 kancelář
mob: + 420 734 541 821

Bc. Dalibor Parac, MBA
Discovery Service Engineer - technický kontakt

EBSCO Information Services s r.o.
Klimentská 52
110 00 Praha
e-mail: dparac@ebSCOhost.com
mob: +387 61 218405

Mgr. Jan Luprich
Regional Sales Manager – organizační kontakt

EBSCO Information Services s r.o.
Klimentská 52
110 00 Praha
e-mail: jluprich@ebSCOhost.com
tel: +420 234 700 630 kancelář
fax.: +420 234 700 610 kancelář
mob: + 420 739 372 642



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Komunikační kanály na straně Nabyvatele:

Zodpovědné kontaktní osoby

Mgr. Vlastimil Krejčíř
technický kontakt

Ústav výpočetní techniky MU
Botanická 68a
602 00 Bmo
e-mail: krejcir@ics.muni.cz
tel: + 420 549 49 3872 office
mob: + 420 721 955 711

RNDr. Miroslav Bartošek, CSc.
organizační kontakt

Ústav výpočetní techniky MU
Botanická 68a
602 00 Bmo
e-mail: bartosek@ics.muni.cz
tel: + 420 549 49 3296 office
mob: +420 602 575 389

Servisní podpora:

- Služba HelpDesk:

Pro dotazy, připomínky a návrhy může Nabyvatel během průběhu implementačních prací a celkového provozu kdykoliv kontaktovat Dodavatele v pracovní dny přes službu *HelpDesk*. Dodavatel garantuje odpověď do 24 hodin.

Kontaktní údaje služby *HelpDesk*:

EPPraque@ebsohost.com
Tel.: + 420 234 700 600
Fax: + 420 234 700 610

V případě havarijního výpadku systému či obdobně závažných situací Nabyvatel může kdykoliv (24/7) kontaktovat Poskytovatele na lince *HotLine*, která garantuje okamžitou reakci.

Kontaktní údaje linky *HotLine*: Tel.: +420 734 541 821, +420 739 372 642

- Časová dostupnost servisní podpory:

Na kteroukoliv zodpovědnou kontaktní osobu Poskytovatele se lze kdykoli obrátit prostřednictvím emailu, pošty, telefonu nebo faxu, a to bez ohledu na úřední hodiny (v rozsahu 24h/7 dní v týdnu). Další profesionální z našeho týmu jsou Nabyvateli jejich prostřednictvím k dispozici v oblasti technické podpory.

- Reakční doba servisní podpory:

Doba reakce Poskytovatele na zaslané dotazy, hlášení, reklamace Nabyvatele probíhá do 24 hodin od doručení dotazu.

Pro řešení urgentních záležitostí havarijního typu lze kdykoliv kontaktovat HotLine Poskytovatele, kde je garantována okamžitá reakce (nejpozději však do 60 minut) a zahájení řešení problému v nejkratším možném čase.

- Oznamování předem plánovaných výpadků v dostupnosti (např. z důvodu aktualizace Produktu):

Všechny připravované změny / plánované výpadky jsou předem komunikovány emailem s Nabyvatelem. O stavu výpadku a jeho ukončení je Nabyvatel rovněž informován emailem. Díky stabilní infrastruktuře Produktu a platformy EBSCOhost probíhají veškeré aktualizace Produktu většinou bez nutnosti plánovaného výpadku.

- Rozsah a délka plánovaných výpadků za rok:

Produkt je navržen tak, aby stabilně fungoval 24 hodin denně po 365 dní v roce. V případě plánovaných výpadků je provoz Produktu omezen na méně než 8 hodin za rok.

- Postup při řešení výpadku systému (nedostupnosti služby):

Výpadky systému, nedostupnost služby či veškeré technické závady či žádosti o provedení změn nastavení jsou směřovány odpovědným pracovníkům technické podpory Poskytovatele. Ti zajistí Nabyvatelem požadované změny a nápravu. Postup řešení:

1. Nabyvatel vyrozumí zodpovědné kontaktní osoby Poskytovatele přímo či kontaktuje HelpDesk / HotLine.
2. Poskytovatel garantuje reakci do 24 hodin přes HelpDesk nebo okamžitě po hlášení přes HotLine.
3. Kompetentní zaměstnanec Poskytovatele nejprve ověří, zda lze problém odhalit i na počítačovém terminálu Poskytovatele. Pokud ano, řeší problém. Pokud ne, kontaktuje neprodleně Nabyvatele pro upřesnění okolností, za kterých se výpadek vyskytl.
4. Pokud se jedná o závažnější výpadek, je Nabyvatel po zadání požadavku obratem informován o předání požadavku technickému oddělení Poskytovatele. Technické oddělení Poskytovatele připojí požadavku interní identifikační číslo (Service Issue) a dle interních směrnic problém řeší a eskaluje; dále deleguje konkrétní skupinu pracovníků k odstranění výpadku či provedení požadovaných změn. Veškerá komunikace pak probíhá mezi zaměstnanci Poskytovatele, kterým Nabyvatel problém ohlásil přes komunikační kanály Poskytovatele.
5. O průběhu a konečném výsledku řešení je Nabyvatel kontaktován těmito zaměstnanci, se kterými od počátku hlášení problému komunikoval.
6. Následně je Nabyvatel vyzván k ověření nápravy a k potvrzení, zda byla závada odstraněna. V případě, kdy by nebylo Nabyvatelem potvrzeno odstranění závady, je hlášené závadě přirazena priorita a je dle potřeby kontaktováno technické oddělení Poskytovatele za účelem urgentního zásahu.
7. V případě nutnosti specializovaný zaměstnanec Poskytovatele provede osobní návštěvu Nabyvatele pro zjištění problémů přímo na místě a osobní konzultaci možností, jak jej lze řešit.

- Dostupnost nových verzí a aktualizací Produktu:



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



Poskytovatel kontinuálně zajišťuje aktualizaci Produktu. Zásadní aktualizace mohou probíhat dvakrát ročně, dílčí zlepšení jsou implementována v průběhu roku. Cílem aktualizací je navyšování hodnoty Produktu pro Nabyvatele a zajištění nejlepšího možného využití. Poskytovatel uprakuje Nabyvatele do nové verze Produktu automaticky a zdarma. O přínosech aktualizací a nových verzí je Poskytovatel informován emailem i přes komunikační kanály Online podpory.

- Dostupnost aktualizované uživatelské a systémové dokumentace:

O dostupnosti aktualizované a systémové dokumentace je Poskytovatel informován jak emailem, tak i přes komunikační kanály Online podpory.

Aktualizované uživatelské a systémové dokumentace jsou dostupné na:

- o **EBSCO Discovery Service Support Center** – hlavním portálu pro technickou a uživatelskou podporu EDS; <http://support.ebscohost.com/eds/>
- o **EBSCO.CZ** – českém portálu technické podpory EDS, www.ebsco.cz Dokumentace v češtině (updatováno minimálně čtvrtročně) je dostupná z přímého odkazu: <http://support.ebsco.com/training/lang/cs/cs.php>
- o **EBSCO Support Site** – komplexní podpora pro všechny produkty EBSCO; (<http://support.ebscohost.com/>); aktualizováno denně