





## I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat externí služby ke správě a podpoře aplikační a technologické infrastruktury Informačního systému Krajského úřadu Středočeského kraje (dále též jen „služby“ nebo „systémová podpora“).
2. Služby jsou blíže popsány v Příloze č. 1 této smlouvy a budou plněny v souladu s touto smlouvou a nabídkou poskytovatele ze dne 28.11.2019.

## II. Termín a místo plnění

1. Služby budou plněny po dobu 6 měsíců od účinnosti této smlouvy, zároveň je celkový rozsah služeb stanoven na 50 MD (1 MD = 8 hodin).
2. Plnění bude probíhat na základě požadavků objednatele, které budou zadávány e-mailem oprávněnou osobou ve věcech technických a budou schváleny oprávněnou osobou objednatele ve věcech realizace služeb (viz čl. IX.).
3. V limitu uvedeném v odstavci 1 tohoto článku jsou zahrnuty 2 MD v týdnu (tj. min 8 dní v měsíci), kdy bude v sídle objednatele fyzicky přítomen administrátor poskytovatele a v součinnosti s administrátorem (oprávněnou osobou ve věcech technických) objednatel bude pracovat na aktuálních úkolech a projektech v oblasti ICT. Dále poskytovatel vyčlení 2 MD měsíčně vyčlení na vzdálenou správu prostřednictvím VPN a externí řešení požadavků. Objednatel dále požaduje účast administrátora poskytovatele na technických schůzkách, zejména v oblasti rozvoje ISKÚ. Služby budou poskytovány v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin. Služby nebudou primárně poskytovány ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR, pokud se tak předem objednatel nedohodne s poskytovatelem v rámci těchto případů: (systémový zásah, výpadky systému, plánované a neplánované odstávky, řešení bezpečnosti, výpadky technologických lokalit).

## III. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelem k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
2. Poskytovatel se zavazuje potvrdit přijetí požadavku objednatele neprodleně, nejpozději do 24 hodin od jeho předání objednatelem, a splnit požadavky nejpozději do 2 pracovních dnů od potvrzení přijetí požadavku, pokud se s objednatelem nedohodne jinak.
3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.





4. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely, než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.

### IV.

#### Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na výzvu poskytovatele (zejména zřízení vzdáleného přístupu a pracovního místa pro administrátora poskytovatele).
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelem poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

### V.

#### Cena a platební podmínky

1. Na základě dohody smluvních stran se objednavatel zavazuje uhradit poskytovateli za poskytnuté služby **odměnu ve výši: 500 000,00 Kč (slovy pětsettisíc korun českých) bez DPH, tj. 605 000,00 Kč (slovy šestsetpětisíc korun českých) s DPH.** Odměna v celkové výši bude vyplacena v případě vyčerpání 50 MD, Poskytovatel bere na vědomí, že celkový počet MD nemusí objednatel vyčerpat.
2. **Ceny uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné.** Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy.
3. **Odměna bude poskytovateli hrazena** objednatelem na základě předloženého daňového dokladu (faktury) a to **ve dvou dílčích platbách**, vždy za skončené tříměsíční období.
4. **Faktura může být vystavena po akceptaci výkazu poskytovaných služeb za skončené období.** Součástí výkazu bude seznam poskytnutých služeb a požadavků objednatele splněných poskytovatelem za fakturované období a přehled čerpání 50 MD na služby. Přílohou faktury bude kopie tohoto výkazu.
5. **Faktura je splatná do 30 dnů** od jejího doručení poskytovatelem objednateli. Přílohou faktury bude objednatelem akceptovaný výkaz poskytnutých služeb za skončené období.





6. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele. Uvede-li poskytovatel na faktuře jiný účet, než je v záhlaví této smlouvy, má se za to, že úhrada má proběhnout na účet uvedený na faktuře.
7. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtováno v zákonné výši dle legislativy platné v době jejich účtování. Centrální snížení sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě, v případě zvýšení sazby musí být uzavřen dodatek smlouvy.
8. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
  - označení dokladu jako faktura – daňový doklad
  - číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků
  - den odeslání faktury
  - počet a označení příloh
  - popis plnění poskytovatele
  - náležitosti faktur dle této smlouvy se vztahují i na faktury vystavené k plnění nad rámec paušálu a na samostatně vystavené objednávky dle tohoto článku.
9. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
10. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacenému DPH.

## VI.

### Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.





3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

### VII.

#### Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatel. Při určení výše slevy se přihlédne zejména k významu vadného plnění pro objednatel. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.
5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

### VIII.

#### Sankce

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. V., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky dle aktuálně platné legislativy.
2. Pro případ prodlení poskytovatele s plněním předmětu smlouvy zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny dle čl. V této smlouvy za každý i započatý den prodlení.



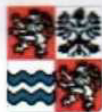
3. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. VI. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,00 Kč za každý jednotlivý případ.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
5. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ, maximálně však do výše odpovídající celkové ceně dle čl. V. této smlouvy.
6. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě povinné smluvní straně.

### IX.

#### Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou
  - za objednatele
    - a. **ve věcech smluvních:** viz záhlaví této smlouvy
    - b. **ve věcech realizace služeb:**
      - Bc. Daniel Rokos, Odbor informatiky, 257 330 410, [daniel.rokos@stredoceskykraj.cz](mailto:daniel.rokos@stredoceskykraj.cz)
    - c. **ve věcech technických:**
      - Ing. František Bláha, Odbor informatiky, [frantisek.blaha@stredoceskykraj.cz](mailto:frantisek.blaha@stredoceskykraj.cz)
  - za poskytovatele
    - d. **ve věcech smluvních:** [info@stredoceskykraj.cz](mailto:info@stredoceskykraj.cz)
    - e. **ve věcech realizace služeb:** [info@stredoceskykraj.cz](mailto:info@stredoceskykraj.cz)
    - f. **ve věcech technických:** [info@stredoceskykraj.cz](mailto:info@stredoceskykraj.cz)
2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.





### X. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.
2. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran;
  - b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatelem, a to i bez udání důvodu,
  - c) odstoupením od smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:
  - pokud bude poskytovatel déle než 10 pracovních dní v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy;
  - pokud poskytovatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát poruší svou povinnost dle této smlouvy;
  - pokud je poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.
4. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude přes písemné upozornění poskytovatele déle než 20 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti podle této smlouvy.
5. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, zaslané druhé smluvní straně doporučeně nebo datovou schránkou, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

### XI. Ostatní ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků kupujícím dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.
3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.



4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonného snížení DPH dle článku V. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Tato smlouva byla sepsána ve 4 vyhotoveních, z nichž tři obdrží objednatel a jedno poskytovatel.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 1 – podrobný předmět plnění (jde o přílohu č. 2 výzvy k podání nabídek).
11. Smlouva je uzavírána v souladu s usnesením Rady Středočeského kraje č. 047-35/2019/RK ze dne 18.11.2019.

V Praze dne ....1.9.-12.-2019.

**Středočeský kraj**

V Praze dne

**Talgo Consulting, s.r.o.**

16.12.2019



MVDr. Josef Řihák

radní pro oblast majetku a ICT



Ing. Jana Falterová

jednatel

TALGO Consulting s.r.o.  
Branická 213/53  
147 00 Praha 4 - Braník  
IČO: 289 95 317  
www.talgo.cz



Příloha č. 2 – Výzvy k podání nabídky

TECHNICKÁ ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

k veřejné zakázce

„Podpora aplikační a technologické infrastruktury informačního systému KÚ“

## Obsah

Vymezení předmětu zakázky .....	- 3 -
Podrobné členění .....	- 3 -
1. Správa a podpora IS.....	- 3 -
Podporované systémy a aplikace.....	- 3 -
2. Specifikace služeb.....	- 3 -
Profylaktické činnosti všech podporovaných systémů .....	- 4 -
3. Součinnost Zadavatele.....	- 4 -
4. Zpracování dokumentace .....	- 4 -



### Vymezení předmětu zakázky

Zadavatel (Středočeský kraj) požaduje zajištění externích služeb týkající se správy a podpory aplikační a technologické infrastruktury informačního systému KÚ (dále jen systémová podpora).

### Podrobné členění

#### 1. Správa a podpora IS

Čerpání služeb bude řešeno na základě aktuální potřeby Odboru informatiky, a to vždy dílčími požadavky, které budou schváleny vedoucím odboru či jeho zástupcem, popř. administrátorem sítě IS KÚ. Zadavatel předpokládá po 2 dny v týdnu fyzickou přítomnost administrátora a součinnost s interním administrátorem na aktuálních úkolech a projektech v oblasti ICT, další 2 MD se budou vztahovat na vzdálenou správu prostřednictvím VPN a externí řešení požadavků. Zadavatel dále požaduje účast na technických schůzkách, zejména v oblasti rozvoje ISKÚ. Celkový rozsah je 50 MD za 6 měsíců (za dobu účinnosti smlouvy).

Administrace IS bude zahrnovat tyto oblasti:

#### Podporované systémy a aplikace

Systémová podpora bude koncentrovaná na následující produkty:

- Microsoft Windows Server
- Microsoft Exchange Server
- Microsoft SQL Server
- Microsoft SharePoint Foundation/Server
- Monitorovací a konfigurační serverové systémy Microsoft
- MS služby ADDS, ADFS, ADCS, ADFS, DHCP, FSS, PDS, WAP, SUS, VAS, WEB (IIS), WDS včetně spojených infrastrukturních služeb
- Antivirová ochrana koncových bodů Symantec Endpoint Protection
- Antivirová a antispamová ochrana SMTP provozu Symantec Message Gateway
- Services M365
- Cloud Services Microsoft Azure
- WMware, vCenter

Systémová podpora v rozsahu daném touto Smlouvou se vztahuje i na nové verze podporovaných produktů a systémových komponent.

#### 2. Specifikace služeb

Poskytovatel se zavazuje na základě této Smlouvy pro Objednatele provádět tyto služby a dodávky související s činností Objednatele:

- Poskytování služeb kontaktního místa
- Profylaktické činnosti podporovaných systémů
- Řešení havarijních stavů, incidentů, problémů a požadavků na místě nebo vzdáleně
- Dílčí projektová a architektonická činnost v oblasti ICT
- Prediktivní rozvoj Microsoft infrastruktury v místě plnění zakázky
- Nasazení automatizovaných procesů za využití MS konfiguračních a monitorovacích systémů
- Zajištění integrace současné infrastruktury do prostředí M365 E3 s přesahem do E5
- Účast na technických a konzultačních schůzkách týkající se rozvojových projektů v oblasti ICT.

Služby profylaktické činnosti zahrnují následující aktivity pro podporované systémy Microsoft:

- Instalace, reinstalace, upgrade, implementace opravných balíčků a záplat (ServicePacks, Patches).
- Zabezpečení systémových požadavků a jednotného prostředí pro další systémy.
- Kontrola hlavních výkonnostních parametrů systému a návrhy na případné změny.
- Pravidelná analýza událostí uložených v systémovém logu a následné odstranění problémových stavů.
- Pravidelná analýza událostí uložených v aplikačním logu a následné vyvození příslušných opatření vedoucích k větší stabilitě provozovaných aplikací.
- Pravidelná kontrola základních konfiguračních parametrů a nastavení jednotlivých instalovaných systémů a komponent.

Oblasti definované touto technickou zadávací dokumentací budou vykonávány v součinnosti s administrátorem sítě IS KÚ, tj. jde o tzv. doplňkové služby. Zadavatel v tomto směru nepředpokládá plné/výhradní převzetí systémové podpory dodavatelem, avšak očekává řešení systémové podpory v zástupu.

Služby systémové podpory budou poskytovány v místě určeném Zadavatelem, a to buď prostřednictvím technika podpory Dodavatele na místě plnění (Středočeský kraj, Zborovská 11, 150 21 Praha 5) nebo vzdáleně, prostřednictvím VPN (RDP).

Služby budou poskytovány v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin. Služby nebudou primárně poskytovány ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR, pokud se tak předem Zadavatel nedohodne s dodavatelem v rámci těchto případů: (systémový zásah, výpadky systému, plánované a neplánované odstávky, řešení bezpečnosti, výpadky technologických lokalit).

Služby technické podpory jsou poskytovány na řádně zakoupených licencích Zadavatele a infrastruktury, která je ve správě Odboru informatiky.

### 3. Součinnost Zadavatele

Zadavatel se zavazuje umožnit dodavateli přístup k podporovanému systému a poskytnout mu veškeré informace a potřebnou součinnost k provádění „Služeb systémové podpory“.

### 4. Zpracování dokumentace

Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel průběžně v rámci systémové podpory zajišťoval aktualizaci provozní a administrátorské dokumentace zejména pak správu a údržbu konfigurační databáze, která je vedena v provozním systému úřadu a provozních dokumentech „požadavky na infrastrukturu“, kde jsou primárně vedeny informace o aplikační a technologické infrastruktuře v rozsahu:

- Popis řešení
- Návrh řešení
- Požadavky na infrastrukturu (aplikační a databázová infrastruktura vč. sizingu)
- Schéma komunikace

Prostupy:



Příloha č. 1 Smlouvy – podrobný předmět plnění

Jméno aplikace / systému/ databáze	směr provozu	zdroj/cíl	Aplikační protokol	porty	protokol TCP/IP	charakter provozu

- Správa systému
- Dostupnost
- Zálohování
  - Požadavky na zálohování aplikačních serverů
  - Požadavky na zálohování DB
- Obecné požadavky
  - Zřízení účtů
  - Profylaxe a monitoring
- Administrace
- Kontaktní matice
- Konceptuální model – schéma