

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB PRO SERVERY S OS LINUX

Číslo smlouvy objednatele: 2022/1067/ITS
Číslo smlouvy poskytovatele:

Smluvní stany:

Statutární město Kladno

se sídlem: náměstí Starosty Pavla 44, 272 52 Kladno
zastoupené: Ing. Přemyslem Mužíkem, náměstkem primátora
kontaktní osoba: Bc. Petr Jorg, MBA, vedoucí oddělení ICT
IČ: 00234516
DIČ: CZ00234516

(dále jen „objednatel“)

a

LinkQ s.r.o.

se sídlem: Pod Lešem 177, 273 51 Horní Bezděkov
zastoupená: [REDACTED] m
Kontaktní osoba: [REDACTED]
IČ: 09238867
DIČ: CZ09238867
zapsaná v obchodním rejstříku u Měsrského soudu v Praze, sp. zn. Oddíl C, vložka 333060

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „OZ“) tuto Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“).

- (1) Objednatel a poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- (2) „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- (3) „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

Předmět smlouvy

- (4) Předmětem Smlouvy je poskytování servisní podpory a dodávka servisních služeb poskytovatelem objednateli pro servery s operačním systémem Linux.
- (5) Specifikace servisovaného HW je uvedena v příloze č. 2. Smlouvy.
- (6) Přehled služeb servisní podpory poskytované v rámci této Smlouvy je uveden v příloze č. 2 Smlouvy.
- (7) V případě rozporu mezi ustanovením obsaženým ve vlastním textu Smlouvy a informací v přílohách Smlouvy má přednost ustanovení obsažené ve vlastním textu Smlouvy a rozporná informace v příloze se nepoužije.
- (8) Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce vystaví objednateli výkaz o rozsahu provedené servisní podpoře pro objednatele a dodávkách servisních služeb skutečně provedených za předcházející období od začátku daného kalendářního měsíce, který po podpisu oběma Smluvními stranami bude přílohou faktury za daný kalendářní měsíc.

Doba a místo plnění

- (9) Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy. Doba, po kterou je servisní podpora poskytována, je určena dobou platnosti Smlouvy.
- (10) Servisní období je stanoveno v délce 48 měsíců.
- (11) Místem plnění je místo, kde jsou umístěny podporované výrobky a software objednatele na katastrálním území města Kladna. Servisní podpora je poskytovatelem zajištěna v režimu 24/7 včetně.

Součinnost Smluvních stran

- (12) Objednatel se zavazuje zabezpečit poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- (13) Objednatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic objednatele ze strany zaměstnanců poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků poskytovatele podle této Smlouvy.
- (14) Zhotovitel se zavazuje provádět plnění smlouvy takovým způsobem, aby nedošlo k porušení ustanovení vnitřních předpisů, směrnic a pokynů objednatele.
- (15) Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení objednatele podporovaného poskytovatelem podle této Smlouvy.
- (16) Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany.

Cena a platební podmínky

- (17) Ceny za služby a činnosti poskytované poskytovatelem objednateli podle ustanovení této Smlouvy jsou stanoveny dohodou mezi objednatel a poskytovatelem.
- (18) Maximální hodnota smlouvy činí 950.000,- Kč bez DPH (slovy: devět set padesát tisíc korun českých). Ceny za jednotlivé služby poskytované poskytovatelem objednateli za servisní období jsou uvedeny v příloze č. 3 Smlouvy.

- (19) Ceny budou uhrazeny objednatelem na základě faktur poskytovatele. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
- (20) Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zák. 235/2004 Sb. v platném znění a její součástí musí být výkaz provedených prací za daný měsíc, v souladu s bodem 8 Smlouvy.
- (21) Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 30 dnů ode dne doručení objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- (22) V případě, že faktura poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle bodu 20 Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude objednatelem vrácena poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- (23) Faktury budou poskytovatelem zasílány objednateli v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění na adresu: posta@mestokladno.cz.
- (24) Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet poskytovatele, který je uveden v záhlaví Smlouvy.
- (25) K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

Smluvní sankce

- (26) Pro případ nedodržení doby odezvy a/nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem, se Smluvní strany dohodly, na smluvní pokutě ve výši 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli na základě faktury vystavené objednatelem. Pohledávka objednatele na zaplacení smluvní pokuty může být započítána s pohledávkou zhotovitele na zaplacení ceny díla, a to i v případě, že pohledávka zhotovitele ještě nebude splatná.
- (27) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- (28) Pro případ prodlení s úhradou daňového dokladu ve lhůtě splatnosti je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- (29) Pokud poskytovateli nebude objednatelem uhrazena faktura ani do doby 30 dnů od doby termínu splatnosti uvedeného na faktuře, je poskytovatel oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy). Poskytovatel takovým pozastavením plnění není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeném v předchozí větě.
- (30) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou Smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet uvedený v záhlaví smlouvy oprávněné Smluvní strany.
- (31) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu prokazatelně způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Ochrana informací (NDA)

- (32) Za důvěrné informace objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které nebyly objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
 - informace, které se týkají objednatele;
 - informace, pro které je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.

- (33) Za důvěrné informace poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této Smlouvy považují veškeré informace, které byly poskytovatelem písemně označeny jako důvěrné a současně se jedná o informace, které se týkají poskytovatele, mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a poskytovatel odpovídajícím způsobem zajišťuje jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech Smluvních stran, informace o cenách apod.).
- (34) Za důvěrné informace objednatele a poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- (35) Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé Smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako Smluvní strany podle této Smlouvy. Za porušení závazku důvěrnosti informací podle této Smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze Smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
- (36) Poskytovatel se zavazuje nevyužít důvěrné informace objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- (37) Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené objednatelem a v informačním systému Registr smluv (ISRS) vedeném Ministerstvem vnitra ČR, které jsou veřejně přístupné a které obsahuje údaje zejména o Smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

Doba trvání smlouvy a její ukončení

- (38) Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od okamžiku jejího uzavření. Platnost Smlouvy končí uplynutím doby, na kterou byla sjednána nebo poskytnutím plnění, kterým nárok poskytovatele na zaplacení ceny za plnění dle Smlouvy dosáhne částky sjednané v bodu 18 Smlouvy.
- (39) Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou Smluvních stran. Platnost Smlouvy je ukončena k dohodnutému termínu.
- (40) Každá ze Smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět ve dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- (41) Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze Smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze Smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
- (42) Dojde-li k ukončení platnosti Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

Ochrana osobních údajů (GDPR)

- (43) Objednatel je ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „obecné nařízení o ochraně osobních údajů“), a dalších právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, správcem osobních údajů subjektů údajů. Poskytovatel je ve smyslu obecného nařízení o ochraně osobních údajů a dalších právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zpracovatelem osobních údajů subjektů údajů za účelem realizace předmětu této Smlouvy.
- (44) Poskytovatel je povinen:
- přijímat všechna bezpečnostní, technická, organizační a jiná opatření požadovaná v čl. 32 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a to s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze zpracování, rozsahu zpracování, kontextu zpracování a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjektů údajů,
 - zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů objednatele (včetně předání údajů do třetích zemí a mezinárodním organizacím), ledaže jde o povinnost uloženou jím přímo právním předpisem,
 - zajišťovat, aby se fyzické osoby oprávněné jeho jménem zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti,
 - poskytovat bez zbytečného odkladu plnou součinnost objednateli při plnění povinností správce osobních údajů, a to zejména reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů, povinnosti ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti oznamovat případy porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů dle čl. 34 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, povinnosti posoudit vliv na ochranu osobních údajů dle čl. 35 obecného nařízení o ochraně osobních údajů a povinnosti provádět předchozí konzultace dle čl. 36 obecného nařízení o ochraně osobních údajů, a za tímto účelem zajistit či přijmou vhodná technická a organizační opatření,
 - umožňovat provádění auditů či inspekcí prováděných objednatelem nebo jím pověřenou osobou,
 - poskytovat veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti uložené objednateli nebo poskytovateli obecným nařízením o ochraně osobních údajů a dalšími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů,
 - po ukončení zpracování osobních údajů všechny osobní údaje, které zpracovával, v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů a dalšími právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů vymazat anebo je vrátit objednateli a vymazat veškeré existující kopie.
- (45) Poskytovatel není oprávněn zpracovávat osobní údaje prostřednictvím třetí osoby, ledaže mu k tomu dá objednatel předchozí písemný souhlas.
- (46) V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v obecném nařízení o ochraně osobních údajů, dalších právních předpisech upravujících ochranu osobních údajů, v tomto článku Smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli uhradit plnou výši sankce uloženou orgánem státní moci objednateli pro porušení povinností, které má poskytovatel podle obecného nařízení o ochraně osobních údajů, dalších právních předpisech upravujících ochranu osobních údajů, tohoto článku Smlouvy; a zároveň požadovat po poskytovateli uhradit smluvní pokutu až do výše 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ, a to s přihlédnutím k závažnosti poruchového jevu, a poskytovatel je povinen tuto pokutu uhradit. Má se za to, že výše pokuty stanovená objednatelem je přiměřená, neprokáže-li sankcionovaný poskytovatel opak.

Závěrečná ustanovení

- (47) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu a současně je poskytovatel povinen zajistit plnění Smlouvy třetí osobou stejným způsobem, jako kdyby plnění Smlouvy zajišťoval sám. Takovým pověřením plnění se poskytovatel nezbujuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- (48) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatelem Smlouvu v celém rozsahu.
- (49) Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvních stran, a to pouze číslovanými písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním.
- (50) Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- (51) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.
- (52) Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami (poslední z nich), a to připojením elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích případných jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), Smluvními stranami (poslední z nich).
- (53) Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v centrálním registru smluv.
- (54) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.
- (55) Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní Smluvní strany připojily své elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- (56) Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke smlouvě:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory

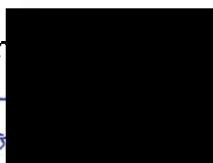
Příloha č. 2: Technická specifikace předmětu Smlouvy

Příloha č. 3: Cena servisní podpory

Za poskytovatele:

Za objednatele: 05. 10. 2022

Tr
7
6



STATU
KLADNO

Příloha č. 1

Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory

- (1) Servisní podpora poskytovatele je zahájena k datu, které určuje smlouva.
- (2) Kontaktní osoby poskytovatele:

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení	██████████ elen
Telefon:	██████████
E-mail:	tomas.melen@linkq.cz

- (3) Osoby oprávněné provádět plnění smlouvy za stranu poskytovatele:

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení – činnost	HelpDesk LinkQ
Telefon:	
E-mail:	helpdesk@linkq.cz

- (4) Kontaktní osoby objednatele:

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	Petr Jorg
Telefon:	██████████
E-mail:	██████████.cz

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	Josef Hehejik
Telefon:	██████████
E-mail:	██████████o.cz

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	ServiceDesk Mestokladno.cz
Telefon:	312604800
E-mail:	servicedesk@mestokladno.cz

- (5) Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
 - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele na definovaném výrobku, nebo software,
 - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny, a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozího bodu.

- (6) Kontaktní osoba objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu servisnímu pracovišti poskytovatele e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře.
- (7) Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno evidenční číslo (číslo servisního případu), pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv. Objednatel může poskytovateli v případě více souběžných řešených servisních případů definovat priority pořadí řešení servisních požadavků.

- (8) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele. Na žádost objednatele poskytovatel sdělí stav řešení a předpokládaný postup řešení a čas ukončení (vyřešení) servisního požadavku.
- (9) Poskytovatel je povinen zajistit reakci na nahlášený servisní požadavek dle pravidel SLA v příloze č.2 Smlouvy, a to od nahlášení servisního případu na kontakty poskytovatele dle bodu 5 přílohy č.1 Smlouvy.
- (10) Reakce znamená zahájení aktivní spoluúčasti pracovníka poskytovatele a informování objednatele o zahájení plnění na řešení nahlášeného servisního případu. Pokud nebude zajištěna reakce ze strany poskytovatele ihned po jejím oznámení dle bodu 6 přílohy č.1 Smlouvy objednatelem v době uvedené v bodu 11 Smlouvy, náleží objednateli smluvní pokuta dle bodu 12 přílohy č.1 Smlouvy, do doby, než bude ze strany poskytovatele zajištěna reakce.
- (11) Poskytovatel je povinen zajistit vyřešení servisního požadavku nejpozději do 24 hodin od jeho nahlášení. V případě, že uchazeč není schopen při vynaložení veškerého odborného úsilí chybu odstranit, je povinen v čase nejpozději do 24 hodin od nahlášení servisního požadavku zajistit zprovoznění podporovaného vybavení alespoň náhradním způsobem tak, aby objednatel mohl provozovat alespoň v omezeném rozsahu své aplikace a systémy.
- (12) Poskytovatel je v případě prodlení řešení a vyřešení každého servisního požadavku povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč plus příslušná sazba DPH za každou byť i započatou hodinou prodlení s odstraněním závady nebo náhradním zprovozněním.

Příloha č. 2

Technická specifikace předmětu Smlouvy

Základní podpora dále uvedené infrastruktury v rozsahu:

- a) Konfigurace v souladu s doporučením výrobce
- b) Pravidelná kontrola oprávnění a bezpečnostních konfigurací
- c) Pravidelná kontrola fungování služeb a kontrola logů
- d) Patchmanagement
- e) L2 support administrátorů objednatele

Přehled podporovaného vybavení a základní rozsah činností

- a) Specifikace spravovaných serverů (30 ks) a aplikací
- b) Správa webových portálů a serverů IIS (5 webových portálů Tomcat a IIS)
- c) Správa tiskových serverů (1 tiskový server)
- d) Správa file serveru (1 file server)
- e) Správa politik – řešení případných nefunkcionalit

Rozsah úkonů správy

- a) Pravidelné úkony prováděné v rámci měsíčního paušálu
 - o Kostituce reparačního plánu a úprava konfigurací dle doporučení výrobce
 - o Pravidelné vyhodnocování logů a chybových hlášení, včetně čištění logů
 - o Pravidelná instalace bezpečnostních záplat a kritických oprav spravovaných systémů
 - o Komunikace s externími dodavateli služeb v případě řešení nestandardních situací a havárií
- b) Úkony realizované na základě doplňkové objednávky
 - o Rozvojové a změnové úkony
 - o Změny systémů dle požadavku zadavatele
 - o Konzultační služby
 - o Řešení havárií a kritických problémů na infrastruktuře, zahrnující obnovu systémů ze záloh, úpravu konfigurace OS pro vyřešení havárie a předání řešení havárie na případného jiného dodavatele

Časový rozsah poskytovaných služeb v rámci měsíčního paušálu

- a) V rámci paušálu se provádějí činnosti dle přílohy 2 Smlouvy s předpokládaným rozsahem 8 hodin za kalendářní měsíc.
- b) Vícepráce nad rámec poskytnutého plnění je možné účtovat dle stanovené role, a to v případě
 - o Administrátora – maximálně 20 hodin za kalendářní měsíc

Servisní podpora musí zahrnovat

- a) Komunikaci v českém jazyce o všech součástech supportovaného systému.
- b) Analýzu problému, kdy v rámci analýzy problému bude identifikováno, zdali je problém způsoben podporovaným hardwarem nebo zdali se jedná o problém jiné komponenty.
- c) Konzultační služby k vlastnímu provozu a rozvoji stávajícího řešení.
- d) Zajištění aktualizace, upgrade a patchování řešení po dohodě se zadavatelem k zajištění bezpečného chodu a dostupných funkcí dle možností licencí a maintenance.

Další požadavky na zpracování nabídky

- a) Součástí nabídky uchazeče bude osobou za uchazeče jednající podepsaný návrh smlouvy, který je součástí zadávací dokumentace, zahrnující rozsah servisní podpory, termíny a sankce, specifikované v příloze č.1 této veřejné zakázky.
- b) Uchazeč ve své nabídce uvede informace o hodinových sazbách pro provádění jiných než supportních prací (pozn. supportní práce budou placeny paušálně). Tato sazba bude případně užita pro výpočet ceny projektově orientované činnosti souvisejících např. s doplňováním nebo změnami stávajícího řešení.
- c) Uchazeč ve své nabídce uvede informace o vytvoření EXIT strategie (zpracování strategie, jak postupovat při ukončení smlouvy), jejíž zpracování bude zahrnuto do ceny předmětu smlouvy.

Příloha č. 3

Cena servisní podpory

Poskytované služby technické podpory

Název služby	Rozsah	Cena za měsíc	Cena za 12 měsíců
Měsíční podpora *)	8 hodin/ kalendářní měsíc	12000 Kč	144000 Kč
Vícepráce Administrator	maximálně 20 hodin/ kalendářní měsíc	30000 Kč	360000 Kč
Celkové náklady na poskytované služby		42000 Kč	504000 Kč

*) V případě nevyčerpání měsíčního časového rozsahu za kalendářní měsíc, bude nevyčerpaný čas převeden kumulativně do následujícího kalendářního měsíce.

Cena služeb technické podpory za 12 měsíců činí 504000 Kč bez DPH.