

Smlouva o poskytování služeb

Smluvní strany:

Správa Pražského hradu

se sídlem: Hrad I. nádvoří č.p. 1, Hradčany, 119 08 Praha 1
zastoupená: Ing. Ivo Velíškem, CSc., ředitelem
IČO: 49366076
DIČ: CZ49366076
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, č.ú.: xxxxxxxxxxx/xxxx
plátce DPH

na straně první (dále jen **objednatel**)

a

TALGO Consulting s.r.o.

se sídlem Praha 4 - Krč, Pod Višňovkou 1661/33, PSČ 14000
Zastoupená Ing. Janou Falterovou, jednatelkou
IČO: 28995317
DIČ: CZ28995317
zapsána v OR vedeném Městským soudem v Praze oddíl C,
vločka 158659
Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, č.ú.: xxxxxxxxxxx/xxxx
plátce DPH

na straně druhé (dále jen **poskytovatel**)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a objednatel.

I.

Předmět smlouvy

1.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit technickou podporu vybraných informačních systémů ICT infrastruktury objednatele blíže specifikovaného v příloze č. 1 této smlouvy. Jedná se zejména o službu odborné asistence formou externí podpory specialistů poskytovatele spolupracujících s objednatelem (asistenci při řešení komplexních situací, kdy je potřeba expertních služeb a asistence při změnách v informačním systému). Dále pak činnost v oblasti řešení komplexních situací - incidenty, problémy - telefonické asistence při analýze incidentů a konfigurace, které potřebují expertní analýzu specialistů poskytovatele a činnost v oblasti řešení plánovaných změn v informačním systému (řešení plánovaných změn v informačním systému objednatele). Podrobnější specifikace předmětu plnění dle této smlouvy je uvedena v Příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.

vše dále také jen „dílo“.

1.2. Objednatel se zavazuje za řádné poskytované dílo v termínech a rozsahu dle této smlouvy platit sjednanou odměnu.

II.

Práva a povinnosti poskytovatele

2.1. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy na svůj náklad a nebezpečí, s odbornou péčí v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele.

2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě sídla objednatele či jiném určeném místě, a to i formou vzdáleného přístupu, anebo v místě sídla poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.

2.3. Poskytovatel předá objednateli za každý měsíc formou předávacího protokolu seznam poskytnutých služeb, tzv. Zápis o provedení práce, a jejich časovou pracnost. Protokol bude předán osobě zmocněné za objednatele jednat ve věcech technických (kterékoliv osobě uvedené v čl. VII., odst. 7.1 této smlouvy) v termínu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy.

2.4. Poskytovatel je povinen při poskytování předmětu plnění řídit se a postupovat v souladu platnými právními předpisy ČR.

2.5. Poskytovatel či osoby, prostřednictvím kterých dílo provádí, jsou povinni chovat se tak, aby v souvislosti s prováděním díla nedošlo k ohrožení či/a poškození dobrého jména objednatele, prezidenta republiky, Kanceláře prezidenta republiky nebo Pražského hradu. Za nemajetkovou újmu takto způsobenou odpovídá poskytovatel v plném rozsahu.

III.

Práva a povinnosti objednatele

3.1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.

3.2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám anebo na výzvu poskytovatele. Objednatel souhlasí s tím, že pokud bude v prodlení s poskytnutím takové součinnosti, je poskytovatel oprávněn bez sankce přerušit plnění dle této smlouvy, nejdříve však po marném uplynutí přiměřené lhůty k poskytnutí součinnosti.

IV.

Cena a platební podmínky

- 4.1. Na základě dohody smluvních stran se Objednatel zavazuje uhradit poskytovateli odměnu za poskytnuté služby dle čl. I této smlouvy dále sjednanou.
- 4.2. Odměna bude poskytovateli hrazena v pravidelných měsíčních paušálních platbách. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli paušální (měsíční) platbu za plnění závazku dle čl. II. této smlouvy za 1 kalendářní měsíc ve výši 24.000,- Kč bez DPH, k této částce bude připočteno DPH v platné zákonné výši. V prvním měsíci plnění služby bude paušální měsíční částka poměrným způsobem snížena v závislosti na počtu dní poskytování služby.
- 4.3. Objednatel si může vyžádat služby nad definovaný rozsah plnění. Služby nad rámec plnění mohou být poskytnuty pouze na základě objednávky. Hodinová sazba pro služby nad definovaný rámec je 1.200,-Kč bez DPH. V případě, že bude objednatel požadovat toto plnění, zavazuje se poskytovatel sestavit cenovou kalkulaci vycházející se specifikace požadavků objednatele. Plnění může být zahájeno nejdříve po vzájemném odsouhlasení plnění. Při realizaci těchto služeb bude celkové finanční plnění navýšeno o aktuální výši DPH platné v době zúčtování.
- 4.4. V případě změny sazby DPH se smluvní strany dohodly, že k ceně bude účtována sazba DPH aktuální ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.5. Odměna je splatná na základě daňového dokladu (faktury), vystaveného poskytovatelem nejpozději do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, za který fakturace přísluší. Doklady vystavené poskytovatelem dle tohoto odstavce jsou splatné do 30 dnů od jejich doručení Objednateli. Přílohou faktury musí být výkaz činnosti poskytovatele za skončené a fakturované období.
- 4.6. 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.
- 4.7. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti či neobsahuje číslo účtu poskytovatele používaného pro ekonomickou činnost registrovaného v Registru plátců DPH, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté ve smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
- 4.8. Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele.

V.

Ochrana důvěrných informací

- 5.1. 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.
- 5.2. 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. Smluvní strany sjednávají, že objednatel je oprávněn poskytnout důvěrné informace svému zřizovateli, bude-li o ně požádán.
- 5.3. 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.

- 5.4. Smluvní strany sjednávají, že smlouva v uvedeném znění (v plném rozsahu) může být kteroukoliv ze smluvních stran uveřejněna v souladu s právními předpisy (např. zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv, apod.).

VI.

Autorská a vlastnická práva

- 6.1. V případě, že Poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy má vytvořit dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, smluvní strany se zavazují uzavřít smlouvu k takto vytvořenému dílu, ve které bude upravena cena za takto vytvořené dílo vč. rozsahu poskytnuté licence.

VII.

Oprávnění zástupci smluvních stran

- 7.1. Ve věcech technických je za objednatele oprávněn jednat:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,

Tel.: xxx xxx xxx, email: xxxxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Tel.: xxx xxx xxx, email: xxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx

Ve věcech technických je za poskytovatele oprávněn jednat:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

Tel.: xxx xxx xxx, email: xxxxxxxxxxxxxxxx@xxxxxxxxxx

- 7.2. Případné změny osob uvedených v tomto článku si smluvní strany neprodleně písemně oznámí. Změna je účinná ke dni doručení písemného oznámení druhé straně bez nutnosti uzavření dodatku smlouvy. Za písemné oznámení se považuje i doručení na e-mailové adresy uvedené v tomto článku.

VIII.

Odpovědnost za škodu

- 8.1. 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.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. Obě smluvní 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 Smlouvy. Poskytovatel je povinen odstranit takto způsobenou škodu ve lhůtě do 14 kalendářních dnů od zjištění škody, nebude-li sjednáno jinak. V případě,

že tak neučiní nebo odstranění škody nebude možné, je povinen nahradit škodu objednateli v plné výši a v neomezeném rozsahu, a to do 30 kalendářních dnů od doručení vyúčtování zpracovaného objednatelem. Bude-li poskytovatel s odstraněním škody v prodlení, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení, kterou je povinen poskytovatel uhradit.

IX.

Sankce a smluvní pokuty

- 9.1. Pro případ prodlení poskytovatele s poskytováním služeb delším než 3 pracovní dny si sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení, nejvýše však částku rovnající se polovině měsíční ceny za plnění poskytnutá dle této smlouvy uvedené v čl. I této smlouvy, pokud se nedohodnou jinak.
- 9.2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. V. této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč za každý případ.
- 9.3. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. Smluvní strany mezi sebou vylučují aplikaci ustanovení § 2050 občanského zákoníku.
- 9.4. Smluvní pokuty jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
- 9.5. V případě prodlení s úhradou vystavené faktury je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

X.

Trvání smlouvy

- 10.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou jednoho roku od data podpisu smlouvy.
- 10.2. Smlouva je uzavřena podpisem oprávněných zástupců smluvních stran s přihlédnutím k povinnostem stanoveným v zákoně č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
- 10.3. Tuto smlouvu je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu, s tím, že výpovědní doba činí 1 měsíc a začíná běžet prvním dnem měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 10.4. Po písemném upozornění při podstatném porušení Smlouvy může každá ze smluvních stran písemným oznámením zaslaným druhé straně ukončit Smlouvu odstoupením od smlouvy. Toto odstoupení od Smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
- 10.5. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje neplnění závazků jednou ze smluvních stran po dobu 1 měsíce nebo po dobu dalšího dodatečného prodloužení této doby přes výzvy druhé smluvní strany vyzývající k plnění.
- 10.6. Smluvní strany provedou finanční a věcné vypořádání nejpozději do 30 dnů po skončení účinnosti Smlouvy v důsledku odstoupení.
- 10.7. V případě ukončení Smlouvy nezanikají povinnosti stran definované v čl. V. Ochrana důvěrných informací, čl. VIII Odpovědnost za škodu a čl. IX Sankce a smluvní pokuty.

XI.

Ostatní ustanovení

- 11.1. 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.
- 11.2. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými a číslovanými dodatky
- 11.3. Smluvní strany sjednávají, že si budou písemnosti dle této smlouvy zasílat na kontakty, které jsou pro konkrétní jednání uvedené v této smlouvě či na adresu sídla smluvní strany. Smluvní strany také sjednávají, že si mohou platně zasílat jakákoli písemná právní jednání dle této smlouvy i do příslušné datové schránky formou datové zprávy (je třeba aktivace služby poštovní datová zpráva). Takové doručení, je-li v souladu s platnými právními předpisy, se považuje za platné doručení písemnosti dle této smlouvy. Smluvní strany dále sjednávají, že i pro tento případ mezi sebou ohledně doby doručení uplatní domněnku doby dojití stanovenou v § 573 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 11.4. 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 jejich částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
- 11.5. 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.
- 11.6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž tři obdrží objednatel a jedno poskytovatel.
- 11.7. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s obsahem souhlasí a na důkaz jejich svobodné, pravé a vážné vůle připojují své podpisy.

Příloha č. 1 - Specifikace předmětu plnění

V Praze dne

V Praze dne

Poskytovatel
TALGO Consulting

Objednatel
Správa pražského hradu

.....
Ing. Jana Falterová
jednatel

.....
Ing. Ivo Velíšek, CSc.
ředitel

Příloha č.1 – Specifikace předmětu plnění

Podporované systémy a aplikace

Technická podpora bude koncentrována na následující produkty:

- **systém GIS Works Klient pro Hrad**

Technická podpora v rozsahu daném touto Smlouvou se vztahuje na verzi 1.42.0.7681.

Specifikace služeb

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

- Poskytování služeb kontaktního místa vč. zajištění technické podpory podporovaných systémů
- Profylaktické činnosti všech podporovaných systémů uvedených v této příloze
- Řešení havarijních stavů, incidentů, problémů a požadavků na místě nebo vzdáleně

Poskytování služeb kontaktního místa

Poruchy, selhání, problémy s funkčností nebo požadavky na změnu konfigurace podporovaných systémů Objednatel nahláší Poskytovateli prostřednictvím kontaktního místa (dále jen „ohlášení poruchy“). Nahlašování poruch touto formou může být Objednatelem prováděno v kteroukoli dobu.

Poskytovatel po ohlášení poruchy v součinnosti s Objednatelem stanoví kategorii požadavku a další postup při odstraňování poruchy a zajistí reakci na nahlášený problém.

Nebude-li Poskytovatel schopen pro rozsah nebo odbornou náročnost odstranit veškeré problémy nahlášené Objednatelem v daném okamžiku v souladu s prvotní kategorizací poruchy, provede po dohodě a v součinnosti s Objednatelem novou kategorizaci poruchy a stanoví nový postup pro odstraňování poruchy.

Komunikační kanály kontaktního místa Poskytovatele pro nahlašování požadavků jsou:

- www: xxxxxxxxxxxxxxxx
- Tel.: xxxxxxxxxxxxxxxx
- mail: xxxxxxxxxxxx@xxxxx

Kontaktními osobami pro ohlašování poruch jsou určení pracovníci Odboru nemovitého majetku a Odboru informačních technologií Objednatele. Pokud dojde v průběhu plnění této Smlouvy ke změně v seznamu kontaktních osob, bude taková změna oznámena Poskytovateli. Taková změna nebude považována za změnu Smlouvy podléhající dodatku ke Smlouvě.

Zajištění technické podpory podporovaných systémů

- zajištění instalace aplikace na aplikační server a podmínky pro instalaci na PC koncových uživatelů aplikace;
- správa aplikačního serveru;
- správa aplikačních rolí;
- výkon činností technické podpory prostřednictvím webové aplikace, telefonu a vzdálené správy v pracovních dnech v rozsahu 8:00h – 17:00h.

- Konzultace k aplikaci a školení uživatelů – tato služba není zahrnuta v měsíční paušální částce, bude poskytována na žádost objednatele na základě samostatné smlouvy.
- Zajištění integrace aplikace z WinPak do GIS Works Klient pro HRAD v níže uvedených verzích
 - WinPak ver. 4.0
 - GIS Works Klient pro HRAD ver. 1.42.0.7681
- Profylaktické činnosti – pravidelně v měsíčních intervalech v rozsahu 8 hodin
 - Kontrola hlavních výkonnostních parametrů systému a návrhy na případné změny.
 - Pravidelná analýza událostí uložených v systémovém a aplikačním logu a následné odstranění problémových stavů a vyvození příslušných opatření vedoucích k větší stabilitě provozovaných aplikací.
 - Pravidelná kontrola základních konfiguračních parametrů a nastavení jednotlivých instalovaných systémů a komponent.

Řešení havarijních stavů, incidentů, problémů a požadavků na místě nebo vzdáleně

Prostřednictvím této služby podpory může Objednatel řešit problémy spojené s instalací, konfigurací, nebo provozem podporovaných systémů. Tyto zásahy budou zaměřené na celkovou údržbu, rekonfigurace, obnovu po výpadku, atd.

Prostřednictvím těchto služeb je taktéž možné řešit problematiku monitoringu a administrace podporovaných systémů v lokalitách Objednatele.

Poskytovatel v rámci služby řešení problémů zajistí reakci na nahlášený problém a zahájení prací na odstraňování nahlášené poruchy nejpozději do:

Kategorie	Reakční doba	Zahájení prací
Kritická	2 prac. hod.	4 prac. hod.
Urgentní	8 prac. hod.	16 prac. hod.
Plánovaná	16 prac. hod.	Po dohodě

Kritická – systém nefunguje jako celek.

Urgentní – systém má omezenou funkčnost, která nezpůsobuje škody ani na majetku ani na životech,

Plánovaná – plánovaná údržba, změna konfigurace systému nebo řešení požadavku zajišťována poskytovatelem po dohodě s objednatelem

Místo a doba plnění

Místem plnění je:

- Správa Pražského hradu, Hrad I. nádvoří č.p. 1, 119 08 Praha 1, popř. další místa, kde je objednatelem systém GIS Works Klient pro Hrad využíván.

Služby technické podpory jsou poskytovány v místě určeném Objednatelem prostřednictvím technika podpory Poskytovatele nebo vzdáleně, na místě umožňujícím tento zásah.

Celkový rozsah Služeb technické podpory Smlouvy zajišťovaný Poskytovatelem je specifikován v následující tabulce, která obsahuje počet hodin, které Objednatel může čerpat za každý měsíc.

Služba	Celkem hodin
Poskytování služeb kontaktního místa vč. poskytování technické podpory	--
Profylaktické činnosti	8
Řešení incidentů, problémů a požadavků *)	12
Celkem	20

*) řešení probíhá na místě nebo vzdáleně prostřednictvím VPN

Služby technické podpory jsou poskytovány v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin, nestanovuje-li Smlouva jinak. Služby nejsou poskytovány ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR.

Služby technické podpory jsou poskytovány na řádně zakoupené licence Objednatele, standardní verze podporovaných systémů, pokud je systém užíván způsobem a za podmínek, pro které je určen. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za závady vzniklé zásahem do systému, instalací na nevhodném hardware či nevhodné verzi operačního systému způsobené Objednatelem.

Poskytovatel v žádném případě neručí za jakoukoliv ztrátu, poškození nebo únik dat ze systémů Objednatele způsobené prokazatelně výhradně Objednatelem.

Vyhodnocení podpory

O průběhu poskytování Služeb technické podpory bude Poskytovatel informovat Objednatele formou Zápisů o provedení práce za každý kalendářní měsíc do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. Každý Zápis bude potvrzen zástupcem Poskytovatele a zástupcem Objednatele. Kopie potvrzeného Zápisu o provedení práce bude podkladem pro fakturaci za provedené služby a přílohou příslušného daňového dokladu.

Struktura této dokumentace dle předchozího bodu Smlouvy bude odpovídat struktuře poskytovaných služeb s odpovídajícím detailním členěním.

Součinnost Objednatele

Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k podporovanému systému a poskytnout mu veškeré informace a potřebnou součinnost k provádění Služeb technické podpory.