

# Ověřovací doložka

## k datové zprávě

podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")

### 1. ODDÍL - Záznam o konverzi

Pořadové číslo konverze:

\_\_\_\_\_

Název organizace:

\_\_\_\_\_

Jméno a příjmení:

\_\_\_\_\_

Datum:

\_\_\_\_\_

### 2. ODDÍL - Údaje o konvertovaném dokumentu

Výstup odpovídá vstupu:

ANO  NE

Počet listů:

\_\_\_\_\_

Zajišťovací prvek:

\_\_\_\_\_

### 3. ODDÍL - Poznámky

Datum vyhotovení

25 5400 Clb 5400 vzor č. 1

Elektronický podpis

Číslo smlouvy MF

**3302/081/2014**

*Toto číslo uvádějte při fakturaci*

## SMLOUVA

### o servisní a technické podpoře systému FIM

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2, zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník na základě Výzvy k podání nabídky ve věci veřejné zakázky malého rozsahu Otevřená výzva vyhlášené na e-tržišti www.gemin.cz v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů pod č.j. MF-69893/2014/3301-1

(dále jen „smlouva“)

#### **ČESKÁ REPUBLIKA – MINISTERSTVO FINANCÍ**

se sídlem Praha 1, Letenská 525/15, 118 00

IČ: 00006947

DIČ: CZ00006947

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1

Číslo účtu: 3328001/0710

Jednající: Ing. Andrej Babiš, 1. místopředseda vlády a ministr financí

(dále jen „**Objednatel**“)

a

#### **TALGO Consulting s.r.o.**

se sídlem Pod Višňovkou 1661/33, 140 00 Praha 4, Czech Republic

IČ: 28995317

DIČ: CZ 28995317

bankovní spojení: GE Money a.s., č. účtu: 201437970/0600

zastoupená Ing. Janou Falterovou, jednatelkou

zapsán v OR vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 158659

(dále jen „**Poskytovatel**“)

### **I.**

#### **Předmět plnění**

- 1.1 Předmětem plnění této smlouvy je poskytování servisní a technické podpory systému FIM pro správu identit, vnitřních adresářových služeb a zajištění softwarové podpory aplikačních komponentů pro resort Ministerstva financí.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě poskytnout služby technické podpory, jejichž bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 1.
- 1.3 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby cenu dále sjednanou.

### **II.**

#### **Doba a místo plnění**

- 2.1 Místem předmětu plnění jsou pracoviště Objednatele na adrese: Ministerstvo financí – Česká republika, Praha 1, Letenská 525/15, 118 10. Plnění je možno v definovaných případech poskytovat i vzdáleným přístupem z pracoviště Poskytovatele.

- 2.2 Doba plnění je ode dne podpisu smlouvy do 31.12.2016.
- 2.3 Poskytovatel se zavazuje, že předmět plnění bude věcně a právně bezvadný a odpovídající předpisům a normám platným v České republice.
- 2.4 Předmět plnění musí svou technickou úrovní odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
- 2.5 Každá ze smluvních stran jmenuje svoji oprávněnou osobu.
- 2.6 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 2.7 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby i bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu prokazatelně upozornit.
- 2.8 Smluvní strany se dohodly na dále uvedených oprávněných osobách, kteří budou za smluvní strany jednat ve věcech obchodním:

Za Objednatele: Ing. Jiří Pecka, tel. 724 238 395 nebo 257 042 242  
 e-mail: Jiri.Pecka@mfcz.cz  
 korespondenční adresa:  
 Letenská 525/15, Praha 1, 118 00

Za Poskytovatele: Ing. Helena Cihelková, tel. 603 280 008  
 e-mail: helena.cihelkova@talgo.cz  
 korespondenční adresa:  
 Pod Višňovkou 1661/33, 140 00 Praha 4

### III.

#### Cena a platební podmínky

3.1 Celková cena bez DPH uvedená ve smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a **je cenou maximální a nepřekročitelnou**, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu plnění smlouvy.

3.2 Celková dohodnutá smluvní cena za předmět plnění činí:

bez DPH	<b>1 862 400,-Kč</b> , slovy (jeden milion osm set šedesát dva tisíce čtyři sta),
DPH 21%	<b>391 104,-Kč</b> , slovy (tři sta devadesát jeden tisíc jedno sto čtyři),
včetně DPH	<b>2 253 504,-Kč</b> , slovy (dva miliony dvě stě padesát tři tisíc pět set čtyři).

**Jedná se o maximální výši ceny, které nemusí být dosaženo.**

3.3 Cena předmětu plnění bude uhrazena dle následujícího harmonogramu plateb:

Období plnění	Doručení faktury po ukončení Období plnění	Cena v Kč bez DPH 21%	cena v Kč s DPH 21%
Ode dne podpisu smlouvy	Vždy po uplynutí čtvrtletí		Podle skutečně vykázané práce

- 3.4 Platby za výše uvedené Služby technické podpory budou prováděny dle skutečně předaného plnění v daném období. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že uvedená Služba technické podpory bude poskytována pouze na základě požadavku Objednatele do výše poměru z celkové maximální ceny za jednotlivá období plnění, resp. že této maximální výše tedy nemusí být dosaženo.
- 3.5 Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
- rozepsání položek předmětu plnění přesně dle smlouvy,
  - uvedení jejich jednotkových cen,
  - zakázkové číslo smlouvy, které slouží jako identifikátor platby
  - úplné bankovní spojení Poskytovatele,
  - veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
  - informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 3.6 Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Řádně vystavený daňový doklad – faktura – bude zaslán vždy po uplynutí čtvrtletí, které je obdobím plnění.
- 3.7 V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 19.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 3.8 Splatnost ceny plnění nenastane, pokud faktura nebude odpovídat této smlouvě, pokud nebude obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy či na faktuře budou uvedeny nesprávné údaje, je Objednatel v takovém případě oprávněn, nikoliv však povinen fakturu Dodavatelí před uplynutím lhůty splatnosti vrátit. Pokud objednatel fakturu nevrátí do dvaceti (20) dnů od doručení, má se za to, že faktura je řádně vystavena. Nová lhůta splatnosti ceny plnění v délce třiceti (30) dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury – daňového dokladu Objednateli.
- 3.9 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.10 Platby budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

#### IV.

##### **Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení**

- 4.1 V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv lhůty vyplývající z této smlouvy či právních předpisů má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z celkové roční ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
- 4.2 Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury – daňového dokladu Objednatelem je Poskytovatel, který řádně splnil své smluvní a zákonné povinnosti, oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 4.3 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k úhradě.
- 4.4 Započtení smluvní pokuty do fakturované částky se nepřipouští.
- 4.5 Jakékoliv omezování případných sankcí ze strany Poskytovatele se nepřipouští. Smluvní pokuta, vzniklá porušením povinnosti Poskytovatele, nevylučuje užití náhrady škody, a to v plné výši.

## V.

### Náhrada škody

- 5.1 Poskytovatel odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené Objednateli porušením povinností vyplývajících ze smlouvy či právních předpisů. Poskytovatel odpovídá zejména za škody způsobené porušením ustanovení této smlouvy, škody způsobené jiným protiprávním činem a škody vzniklé v důsledku vad plnění.
- 5.2 Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 5.3 Započtení náhrady škody do fakturované částky se nepřipouští.

## VI.

### Ochrana informací

- 6.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele, a to bez časového omezení.
- 6.2 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a znepřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
- 6.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
- a) veškeré informace poskytnuté Objednatelům Poskytovateli v souvislosti s touto smlouvou;
  - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatelů;
  - c) veškeré další informace, které budou Objednatelům označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
  - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
  - c) u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatelů, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
  - d) které budou Poskytovateli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
  - e) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 6.5 Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatelů a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatelů či plnění této smlouvy
- 6.6 Smluvní strany se zavazují, že nepřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatelů proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 6.7 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatelů přípustná.

- 6.8 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 6.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno na dobu neurčitou.
- 6.10 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 6.11 V případě, že některá ze smluvních stran poruší některou z povinností vyplývajících z tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý případ porušení.

## VII.

### Ukončení smluvního vztahu

- 7.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to a to od data jejího podpisu do 31.12.2016.
- 7.2 Smluvní vztah založený touto smlouvou lze ukončit před termínem uvedeným v odst.1 tohoto článku písemnou dohodou obou smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
- 7.3 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v této smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení smlouvy.
- 7.4 Objednatel je mimo jiné oprávněn od smlouvy odstoupit v následujících případech:
- a) bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
  - b) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník a bude následně rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - c) Poskytovatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
- 7.5 Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
- a) prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
  - b) porušení povinnosti Poskytovatele odstranit vady předmětu plnění ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
  - c) realizace předmětu smlouvy v rozporu se smlouvou či právními předpisy;
  - d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Poskytovatelem,
  - e) jiné porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
- 7.6 Za podstatné porušení smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Poskytovatele, se považuje:
- a) prodlení Objednatele s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
  - b) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 7.7 V případě odstoupení podle odst. 9.6 písm. a), b), d) či e) je po marném uplynutí příslušné 30denní lhůty Objednatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele.
- 7.8 Objednatel má v případě svého odstoupení od smlouvy (kromě jiného) nárok na náhradu škody a na náhradu prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 7.9 Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit.

- 7.10 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 7.11 Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.
- 7.12 Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení.

### **VIII.**

#### **Práva duševního vlastnictví**

- 8.1 Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
- 8.2 Budou-li součástí předmětu Smlouvy i drobné úpravy software platí, že Poskytovatel uděluje k užití takto upraveného software (části Licencovaných materiálů) Objednateli výhradní licenci.
- 8.3 Objednatel je oprávněn tyto části Licencovaných materiálů upravovat, a to případně i prostřednictvím třetích osob.

### **IX.**

#### **Rozhodné právo, řešení sporů**

- 9.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 9.2 Veškeré případné spory mezi smluvními stranami, které by v budoucnu vyplynuly z porušení této smlouvy, ukončení nebo neplatnosti této smlouvy budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české právní předpisy vztahující se k vykonávané činnosti a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 9.4 Otázky neupravené touto smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.

### **X.**

#### **Záruční podmínky**

- 10.1 Vzhledem k tomu, že předmětem plnění je služba (podpora), běží záruční doba ve vztahu ke službám ode dne poskytnutí takových služeb v délce 24 měsíců. Standardní podpora podle této smlouvy bude zajištěna ode dne podpisu smlouvy do 31. 12. 2016. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí předmětu plnění Objednatелеm.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění do, 5 dnů od prokazatelného nahlášení vady. Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou nebo opětovným provedením předmětu plnění.
- 10.3 V případě prodlení Poskytovatele s plněním práv Objednatele z vad předmětu plnění je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v odst. 4.1 této smlouvy (Smluvní pokuty a úrok z prodlení).

- 10.4 Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 10.3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od smlouvy.
- 10.5 Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Poskytovateli do jejich úplného odstranění Poskytovatelem.
- 10.6 Právy vyplývajícími z tohoto článku smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

## XI.

### Změny smlouvy

Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná. Ustanovení 2.7 tímto není dotčeno.

## XII.

### Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 12.2 Poskytovatel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 12.3 V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 12.4 Nedílnou součástí této smlouvy je její následující příloha:  
**Příloha 1 - Specifikace předmětu plnění**
- 12.5 V případě rozporu této smlouvy a její přílohy mají vždy přednost ustanovení smlouvy.
- 12.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.
- 12.7 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.

V Praze dne *9.2.2015*  
TALGO Consulting s.r.o.  
Pod Višňovkou 1661/33  
140 00 Praha 4 - Krč  
IČO: 289 95 317  
www.talgo.cz

**TALGO Consulting s.r.o.**  
**Jana Falterová**  
jednatel společnosti

V Praze dne *19.3.2015*  
Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 1  
-185-  
IČ: 00006941, DIČ: CZ0000694

**Česká republika – Ministerstvo financí**  
**Ing. Andrej Babiš,**  
1. místopředseda vlády a ministr financí

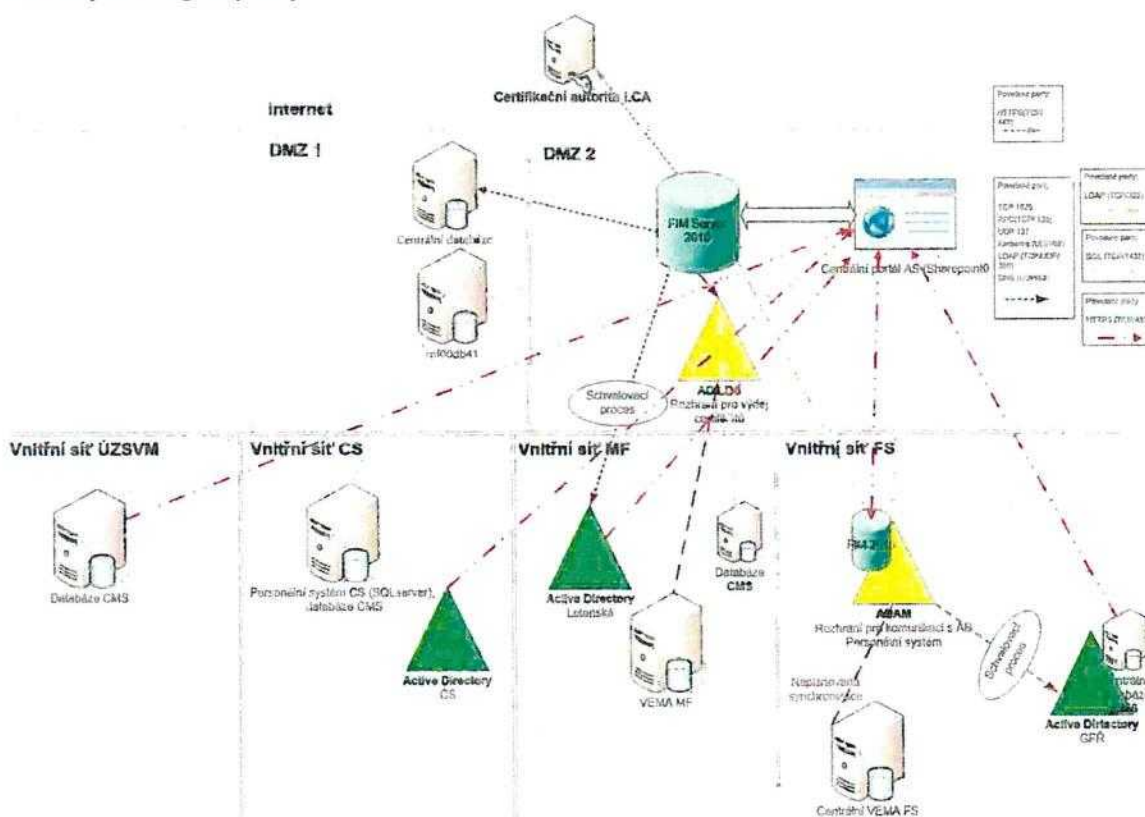


## Příloha 1 – Specifikace předmětu plnění

### Servisní a technická podpora systému FIM

Předmětem plnění veřejné zakázky je zajištění Servisní a technická podpora systému pro správu identit, vnitřních adresářových služeb a zajištění softwarové podpory aplikačních komponent pro resort Ministerstva financí.

Služby specifikované dále jsou zaměřeny na poskytování služeb servisní a technické podpory vnitřních adresářových služeb resortu MF na platformě Microsoft Forefront Identity Manager (FIM).




Obrázek 1 - schéma systému adresářových služeb

#### Popis stávajícího stavu

##### Popis prostředí:

- V resortní DMZ je umístěn FIM 2010 server a aplikace centrálního portálu adresářových služeb (CPAS). Server zajišťuje přímou komunikaci pouze s Active Directory úřadu MF.
- Pro zajištění adresářových služeb pro FS je ve vnitřní síti FS umístěn na GFR další FIM 2010 server, který komunikuje s centrálním FIM serverem prostřednictvím LDAP rozhraní – ADAM.
- Veškeré konfigurace a schvalovací proces je k dispozici v aplikaci CPAS, podle kterého jsou řízeny oba FIM 2010 synchronizační servery.
- Integrace se systémem pro správu čipových karet (CMS) je řešena

- 
- Integrace se systémem pro správu čipových karet (CMS) je řešena prostřednictvím centrálního FIM serveru, který přímo přistupuje do jednotlivých SQL databází na MF, GŘŘ, GŘC a ÚZSVM

Služby podpory se vztahují na:

- Všechny instance FIM serveru (MF a GŘŘ)
  - Všechny instance databáze FIM serveru (MF a GŘŘ)
  - Všechny instance adresářové služby ADAM (MF a GŘŘ)
  - Aplikace pro správu adresářových služeb CPAS
    - o uživatelský portál adresářových služeb
    - o Integrované rozhraní FIM na certifikační autoritu I.CA
    - o Integrované rozhraní FIM na domény AD (úřad MF a GŘŘ)
    - o Integrované rozhraní ADAM na personální systém VEMA
    - o Integrované rozhraní ADAM na Active Directory
    - o Integrované rozhraní pro systém CMS
    - o Integrované rozhraní pro systém ADIS
    - o Integrované rozhraní pro systém AreaGuard
    - o Modul FAQ
    - o Modul Telefonní seznam
    - o Modul Reporty a statistiky
- 

### **Rozsah poskytovaných služeb**

Služby servisní a technické podpory budou poskytovány v režimu 24 x 7.

Služby servisní a technické podpory budou poskytovány prostřednictvím dedikovaného technického specialisty. Ten bude poskytovat služby servisní a technické podpory

- On-site v místě Objednatele dle potřeby
- Prostřednictvím vzdáleného přístupu dle potřeby
- Telefonicky nebo elektronickou poštou

Požadavky na poskytování servisních služeb mohou být uplatňovány pouze prostřednictvím k tomu stanovenému systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků, a to jen oprávněnými uživateli MF. Objednatel i Poskytovatel mají povinnost udržovat seznam oprávněných uživatelů v aktuálním stavu.

V rámci poskytovaných služeb budou zajištěny následující činnosti:

- Průběžná odborná pomoc poskytovaná telefonicky (Hot-line) a zajištění dohledu systému adresářových služeb.
- Řešení problémů a incidentů, podpora provozu systému adresářových služeb a implementace SW a HW prostředků,
- Návrhy na změny a provedení drobných změn aplikačního vybavení systému adresářových služeb za účelem navýšení funkcionality, bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
- Instalace, reinstalace a aktualizace programového vybavení systému adresářových služeb a dalších komponent nutných k jeho provozování. Instalace nových verzí a úprav programového vybavení (patchů) v rozsahu nezbytném pro zajištění provozuschopnosti systému adresářových služeb.

- Analýza systémových, aplikačních a bezpečnostních záznamů uložených v logovacích souborech. Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů subsystémů a aplikací.
- Profylaktické procedury a testy k zajištění a ověření funkčnosti celého systému. Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe systému adresářových služeb dle provozní dokumentace. Údržba databází a logů systému.
- Konfigurace pravidelného zálohování a provádění činností související s obnovou dat ze zálohy v případě jejich výpadku.
- Softwarová podpora aplikace centrálního portálu adresářových služeb CPAS a všech jeho programových a integračních modulů

Požadované služby budou zajišťované v předpokládaném rozsahu v MD (8 pracovních hodin)

Součástí poskytovaných služeb NENÍ zajištění softwarové podpory pro produkty Microsoft (Software Assurance), které jsou součástí systému adresářových služeb (MS Windows Server, MS SQL Server, MS FIM). Softwarovou podporu těchto produktů si zajišťuje Zadavatel

#### Předpokládaný rozsah poskytovaných služeb a cenová kalkulace

položka	den/rok	Cena/rok bez DPH **)	Cena/24měs bez DPH **)
Hotline a zajištění dohledu	24x7	120 000	240 000
položka	den/rok	Cena/MD bez DPH **)	Cena/24měs bez DPH **)
řešení problémů	34 MD	326 400	652 800
drobné úpravy systému	20 MD	192 000	384 000
profylaxe	6 MD	57 600	115 200
další služby (upgrady, zálohování, restore, ..)	4 MD	38 400	76 800
SW podpora aplikace CPAS*)	20 MD	192 000	384 000
Převzetí služeb ***)			9 600
<b>CELKEM</b>	<b>84 MD</b>		<b>1 862 400</b>

Celkový rozsah MD za rok je maximální a nepřekročitelný. To samo o sobě neznamená, že musí být vyčerpán. Fakturace bude prováděna čtvrtletně podle skutečně vykázaných a potvrzených prací. Počty MD u jednotlivých položek jsou pouze kalkulační.

\*) uchazeč je dodavatelem aplikace CPAS. Podmínky poskytování softwarové podpory aplikace CPAS jsou uvedeny v následujícím textu v kapitole **Služby softwarové podpory (maintenance)**

\*\*) v jednotlivých položkách je doplněna cenová kalkulace pro jednotlivé položky

\*\*\*) popis celkové doby a způsobu převzetí je uveden v následujícím textu v kapitole **Převzetí služeb**

#### Služby Hot-Line

Zajištění služeb Hot-Line bude realizováno jako kontaktní bod pro hlášení všech požadavků, řízení řešení požadavků, služby dohledu IT prostředí a zajištění první úrovně podpory.

Služba Hot-Line bude realizována formou zajištění dohledu v režimu 24 x 7 těmito komunikačními kanály:

- telefon na dedikovaného technického specialistu dodavatele,
  - o 603 280 029
- elektronická pošta na dedikovaného technického specialistu dodavatele,
  - o support@talgo.cz
- webová aplikace Service Desk MF, kde bude dedikovaný technický specialista dodavatele veden jako řešitel.
  - o <https://mf00is24.mfcr.cz>

### Služby servisní a technické podpory

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů a požadavků s garantovanou reakční dobou přes kontaktní body služby Hot-Line. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Jednotlivé incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti.

V rámci poskytovaných služeb budou závady, problémy a požadavky na změnu konfigurace klasifikovány do skupin s odpovídající reakční dobou. Pro poskytování služeb servisní a technické podpory je požadována implementace jednotného modelu eskalace.

Reakční doba je časový interval od nahlášení požadavku do zahájení servisní činnosti pracovníky Poskytovatele služeb, včetně zahájení analýzy příčiny případné závady nebo havárie.

#### Reakční doby pro řešení problémů a závad

Kategorie	Popis	Reakční doba
Urgentní	Problém, který zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost systému jako celku	4h
Normální	Problém který ovlivňuje pouze malou část uživatelů, nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaného systému	8h
Minoritní	Problém který prakticky nijak neovlivňuje funkčnost systému	20h

#### Reakční doby pro řešení požadavků na změnu (změna konfigurace)

Kategorie	Popis	Doba řešení
Operativní	Rutinní změna konfiguračních položek, např. změna nastavení přístupových práv	16 h
Plánovaná	Koncepční změna konfiguračních položek upgrade programového vybavení	10 prac. dní

### Služby softwarové podpory (maintenance) aplikace CPAS

Následující text definuje licenční podmínky pro poskytování softwarové podpory (maintenance) aplikace **CPAS** společnosti **TALGO Consulting s.r.o.**

Cílem této služby je zajistit plynulý a bezproblémový provoz aplikace CPAS a eliminovat rizika spojená s rychlým vývojem informačních technologií. Služba zajistí, aby všechny podporované produkty byly stabilní, funkční a včas aktualizované.

Služby softwarové podpory (maintenance) programového vybavení CPAS zahrnují:

- dodávky a implementaci nových verzí a opravných patchů pro aplikaci CPAS, provozovaných v souladu s příslušnými licenčními ujednáními, poskytující:
  - o legislativní podporu (úpravy software vyplývající ze změn legislativního rámce),
  - o nové funkcionality a dodatky k software (meziverze či hotfix),
- Řešení problémů a závad aplikace CPAS.
- Pokud uživatel nemá platnou maintenance, nemůže obdržet a implementovat nové vývojové verze software a nárokovat služby technické podpory pro aplikaci CPAS.
- Celkový rozsah služeb maintenance je 20 MD za rok

Služby maintenance programového vybavení jsou poskytovány průběžně podle aktuální potřeby.

Na službu maintenance se vztahují stejné podmínky (kontakty, způsob eskalace, reakční doby, atd.) jaké jsou definované v předchozích ustanoveních.

### Reporting

O průběhu poskytování služby bude Objednatel informován formou elektronicky vedených přehledů o provedené práci a další požadované provozní dokumentace. Tyto přehledy budou obsahovat vždy datum a čas, kdy byla služba poskytována a stručný přehled provedených činností. Všechny činnosti budou dokumentovány a informace o nich bude předávána Objednateli v pravidelných měsíčních intervalech, a to nejpozději do konce měsíce následujícího. Tyto výkazy budou předávány v elektronické formě kontaktním osobám Objednatele.

### Převzetí služeb

Zajištění převzetí služeb podpory bude provedeno formálně, Uchazeč je stávajícím poskytovatelem služeb podpory pro systém FIM. Při tomto převzetí budou pouze potvrzeny nebo aktualizovány stávající kontakty, přístupy, atd.

Předpokládaný harmonogram **převzetí služeb je do 3 pracovních dní** od podpisu smlouvy. Od tohoto okamžiku bude uchazeč poskytovat služby v plném rozsahu.

### Požadavky na součinnost

Nutným předpokladem pro poskytování služeb servisní a technické podpory je zajištění následujících požadavků Objednatelem:

- odpovídající hardware a software pro běh systému
- zajištění odpovídajících infrastrukturních služeb (síťové služby, databázové služby, atd) potřebných pro běh systému
- provádění pravidelných záloh v souladu s plány záloh
- zajištění odpovídajícího hw a odpovídající úrovně servisu tohoto hw pro případ výpadku způsobeného hw závadou
- přístup pro pověřené pracovníky Poskytovatele k podporovanému systému
- zabezpečené datové připojení k systému pro vzdálenou správu. Přístup bude realizován přes VPN koncentrátor MF prostřednictvím VPN klienta. Zabezpečení přístupu bude provedeno ve vazbě na určenou bezpečnostní skupinu. Autentikace operátora bude provedena prostřednictvím přiděleného uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno bude vázáno na konkrétní osobu s konkrétním jménem.



### **Seznam použitých zkratk**

FIM - Microsoft Forefront Identity Manager

CPAS - Centrální portál adresářových služeb resortu MF

ADAM - Active Directory Application Mode

LDAP - Lightweight Directory Access Protocol

DMZ - Demilitarizovaná zóna firewallu

MF - Ministerstvo financí

FS - Finanční správa

CS - Celní správa

ÚZSVM - Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových

GŘŘ - Generální finanční ředitelství

GŘC - Generální ředitelství cel

CMS - Card Management System - správa čipových karet

VEMA - Personální systém

ADIS - Informační systém správce daně

AreaGuard - Aplikace na šifrování dat na koncových zařízeních od firmy SodatSW

FAQ - Web aplikace otázek a odpovědí na vzdálené ověření uživatele

MD - Man-day - člověkoden

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

IC: 00006947

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

Ing. Jan  
Fliegl

Digitálně podepsal Ing. Jan  
Fliegl  
DN: c=cz, o=Ing. Jan Fliegl,  
ou=Česká republika,  
ou=Ministerstvo financí, ou=10264,  
ou=Letenská 15, Praha 118 10,  
ou=Ministerstvo financí,  
title=referent,  
serialNumber=ICA - 10251374  
Datum: 2015.03.23 10:43:11  
+01'00'

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

IC: 00006947

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

IC: 00006947 DIČ: CZ00006947