



**Městská  
část  
Praha 10**

**Úřad městské části Praha 10  
Odbor majetkoprávní**

**O2 Czech Republic a.s.  
Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4 - Michle**

Váš dopis zn.:  
Naše značka:  
Vyřizuje linka:  
V Praze dne: 17.6.2015

**Věc: Výzva k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění podle § 23 odst. 4 písm. b) zákona  
č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, na zadání veřejné  
zakázky s názvem „Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen –  
prosinec 2015“**

Vážení,

Městská část Praha 10, IČ 00063941, Vršovická 68, 101 38 Praha 10, zastoupená Mgr. Davidem Eksteinem, vedoucím Odboru Majetkoprávního ÚMČ Praha 10 (dále jen „zadavatel“), zvažuje zadání realizace veřejné zakázky na služby s názvem „Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015“ (dále jen „veřejná zakázka“). Vzhledem k tomu, že:

- 1) v současné době pro Městskou část Praha 10 realizujete veřejnou zakázku na komplexní outsourcing ICT služeb, a to na základě smlouvy platné do 31. července 2015,
- 2) Městská část Praha 10 přibližně rok před skončením platnosti příslušné smlouvy začala připravovat ekonomické podklady pro výběr nejvhodnějšího technického, provozního a ekonomického řešení na období dalších let, přičemž na základě příslušných analýz se pokračování v komplexním outsourcingu ukázalo jako řešení nejvýhodnější,
- 3) Městská část Praha 10 na základě příslušných analýz začala připravovat právní podklady pro zadání významné veřejné zakázky dle § 16a písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), mimo jiné odůvodnění veřejné zakázky, jehož schválení Zastupitelstvem Městské části Praha 10 je ve smyslu ust. § 156 odst. 5 zákona podmínkou zahájení zadávacího řízení,
- 4) Zastupitelstvo Městské části Praha 10 na svém jednání dne 27. března 2015 odůvodnění veřejné zakázky neschválilo, ačkoli zvolená alternativa komplexního outsourcingu byla podpořena nezávislou ekonomickou analýzou i oponentním posudkem, a zahájení zadávacího řízení na zadání významné veřejné zakázky s názvem „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ tím bylo znemožněno,
- 5) Zastupitelstvo Městské části Praha 10 uložilo Radě Městské části Praha 10 povinnost zajistit vypracování nových ekonomických analýz,

Sídlo: Vršovická 68, 101 38 Praha 10  
Pracoviště: Vršovická 68, 101 38 Praha 10  
IČ: 00063941  
Bankovní spojení:

Úřední hodiny:  
Pondělí 8.00 - 12.00 a 13.00 - 17.30  
Středa 8.00 - 12.00 a 13.00 - 17.30

tel.: +420 267 093 111  
fax: +420 267 093 636  
e-mail: posta@praha10.cz  
www.praha10.cz

- 6) do ukončení platnosti stávající smlouvy, tj. do 31. července 2015 příprava nových ekonomických analýz a následná realizace zadávacího řízení na zadání příslušné veřejné zakázky podle zvoleného řešení ICT služeb již není ve standardním zadávacím řízení proveditelná,
- 7) Městská část Praha 10 nedisponuje žádným vlastním ICT vybavením,
- 8) Městská část Praha 10 má povinnost zajistit příslušné ICT služby, bez kterých by fungování jednotlivých pracovišť, výkon samostatné a přenesené působnosti a poskytování služeb občanům bylo zcela ochromeno,
- 9) Městská část Praha 10, vzhledem k včasné přípravě ekonomických a právních podkladů plánované významné veřejné zakázky vzniklý krajně naléhavý případ nezpůsobila a jeho vzniku nemohla účinně zabránit,

rozhodl zadavatel o zadání veřejné zakázky formou jednacím řízení bez uveřejnění dle ustanovení § 23 odst. 4 písm. b) zákona.

S ohledem na shora uvedené si Vás tímto dovoluujeme **vyzvat** k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění. Současně si Vám níže dovoluujeme poskytnout nezbytné informace a údaje související se zadáním veřejné zakázky.

#### **i. Informace o předmětu veřejné zakázky**

Předmětem veřejné zakázky je zajištění komplexního outsourcingu ICT pro Městskou část Praha 10, a to po přechodnou dobu a v rozsahu nezbytném pro fungování Úřadu Městské části Praha 10.

Bližší vymezení předmětu této veřejné zakázky je obsaženo v zadávací dokumentaci.

#### **Kód hlavního předmětu veřejné zakázky dle klasifikace CPV:**

- 72000000-5 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora
- 72222300-0 Služby informačních technologií

#### **II. Identifikační údaje zadavatele**

Název: Městská část Praha 10  
Sídlo: Vršovická 68, 101 38 Praha 10  
IČ: 00063941

Jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem zadavatele:

Mgr. David Ekstein, vedoucí Odboru majetkoprávního ÚMČ Praha 10

Identifikační údaje osoby zastupující zadavatele v rozsahu dle § 151 zákona (dále jen „**zástupce zadavatele**“):

**ŘANDA HAVEL LEGAL** advokátní kancelář s.r.o.

se sídlem Truhlářská 13 – 15, 110 00 Praha 1

IČ: 276 36 836

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 120572

kontaktní osoba: Mgr. Tomáš Rydvan, jednatel a advokát,

tel. 222 537 500-501,

e-mail: zakazky@randalegal.com

### **III. Požadavek na prokázání splnění kvalifikačních předpokladů zájemce**

Zájemce je povinen prokázat splnění kvalifikačních předpokladů ve lhůtě pro podání nabídky.

Zadavatel požaduje doložení splnění požadovaných kvalifikačních předpokladů dle podmínek uvedených ve výzvě k jednání a v čl. 5.1. až 5.3. zadávací dokumentace.

Veškeré dokládané údaje týkající se kvalifikace zájemce se musí vztahovat výhradně k osobě zájemce se současným identifikačním číslem nebo k osobě, která byla právním předchůdcem zájemce a jejíž veškeré závazky převzal zájemce (to platí přiměřeně i při prokazování kvalifikace podle ustanovení ust. § 51 zákona).

Dle ust. § 57 zákona předkládá zájemce kopie dokladů prokazující splnění kvalifikace. Před uzavřením smlouvy dle ust. § 82 zákona může zadavatel požadovat doložení originálů nebo ověřených kopií těchto dokladů.

Je-li zájemce zapsán v seznamu kvalifikovaných dodavatelů podle ust. § 125 a násl. zákona, může prokázat část kvalifikace výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, a to v rozsahu, v jakém tento výpis pokrývá požadavky zadavatele na prokázání kvalifikačních předpokladů. Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nesmí být k poslednímu dni lhůty pro podání nabídek starší než 3 měsíce.

#### **Základní kvalifikační předpoklady**

Zájemce prokáže splnění základních kvalifikačních předpokladů dle ust. § 53 odst. 1 způsobem dle ust. § 53 odst. 3 zákona.

Zájemce je oprávněn využít vzor čestného prohlášení tvořící přílohu č. 3 zadávací dokumentace, kterým může prokázat splnění základních kvalifikačních předpokladů dle § 53 odst. 1 písm. c) až e) a g), i) až k) zákona a bezdlužnost ve vztahu ke spotřební dani. Doklady k prokázání splnění základních kvalifikačních předpokladů nesmí být ke dni podání nabídky být starší 90 dnů.

#### **Profesní kvalifikační předpoklady**

Zájemce prokáže splnění profesních kvalifikačních předpokladů dle ust. § 54 písm. a) a b) zákona předložením:

- a) výpisu z obchodního rejstříku (nebo jiné obdobné evidence), pokud je v něm zájemce zapsán, který ke dni podání nabídky nesmí být starší 90 dnů,
- b) dokladu o oprávnění k podnikání – zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění vztahující se k předmětu veřejné zakázky: zejména živnost „Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály“ a živnost „Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů elektronických a telekomunikačních zařízení“

#### **Prohlášení o způsobilosti splnit veřejnou zakázku**

Zadavatel požaduje, aby zájemce předložil čestné prohlášení o své ekonomické a finanční způsobilosti splnit veřejnou zakázku. Zájemce je oprávněn požit vzorové čestné prohlášení tvořící přílohu č. 3 zadávací dokumentace.

#### IV. Zadávací dokumentace

Veškeré další údaje týkající se zadání této veřejné zakázky jsou uvedeny v zadávací dokumentaci, která tvoří přílohu této výzvy. Dotazy k zadávací dokumentaci bude možné vznášet v průběhu jednání o zadání veřejné zakázky na adresu zástupce zadavatele.

#### V. Datum, hodina a místo konání jednání o zadání veřejné zakázky

První jednání se bude konat dne 24. 6. 2015 od 15:00 hod, a to v sídle zadavatele na adrese Vršovická 68, 101 38 Praha 10.

Při jednání budou za zadavatele přítomni zástupci Odboru majetkoprávního a Odboru hospodářské správy, případně další zástupci Úřadu Městské části Praha 10 a odborní poradci zadavatele. Jednacím jazykem je český jazyk.

Za zájemce jsou oprávněni se jednání zúčastnit členové statutárního orgánu, příp. další osoby, které budou odpovědné za plnění této veřejné zakázky, a které prokáží oprávnění k jednání se zadavatelem (např. plnou mocí). O průběhu jednání bude pořízen protokol.

Poslední možné jednání o zadání veřejné zakázky bude dne 10. 7. 2015.

Délka zadávací lhůty je 90 dní.

#### VI. Lhůta a místo pro podání nabídky

Lhůta pro podání nabídky bude v souladu s § 34 odst. 2 písm. g) zákona dohodnuta v rámci jednání.

Nabídku doručí zájemce osobně nebo prokazatelným poštovním stykem na následující adresy:

##### Adresa pro zaslání:

ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o., Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1.

##### Osobní podání:

ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o., Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1, 3. patro, v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.

Telefon: +420 222 537 500

Doručení požadujeme v uzavřené obálce, opatřené na uzavření razítkem, případně podpisem jeho statutárního zástupce a označených zřetelně "NEOTEVÍRAT" a názvem veřejné zakázky „Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015“.

.....  
Městská část Praha 10

Mgr. David Ekstein

vedoucí Odboru majetkoprávního ÚMČ Praha 10



## **Zadávací dokumentace k veřejné zakázce „Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015“**

Podkladem pro zpracování nabídky je tato zadávací dokumentace vč. příloh a výzva k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění (dále jen „výzva“).

### **Úvod**

Tato zadávací dokumentace (dále jen „ZD“ či „**zadávací dokumentace**“) se vztahuje k výzvě k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění dle ustanovení § 23 odst. 4 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon**“), která je zasílána jedinému zájemci o veřejnou zakázku.

Tato ZD obsahuje souhrn všech údajů a informací nezbytných pro účast v jednacím řízení bez uveřejnění.

### **1. Identifikační údaje zadavatele**

Název: Městská část Praha 10  
Sídlo: Vršovická 68, 101 38 Praha 10  
IČ: 00063941

Jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem zadavatele:

Mgr. David Ekstein, vedoucí Odboru majetkoprávního ÚMČ Praha 10

Identifikační údaje osoby zastupující zadavatele v rozsahu dle § 151 zákona (dále jen „**zástupce zadavatele**“):

#### **ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o.**

se sídlem Truhlářská 13 – 15, 110 00 Praha 1

IČ: 276 36 836

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 120572

kontaktní osoba: Mgr. Tomáš Rydvan, jednatel a advokát,

tel. 222 537 500-501,

e-mail: zakazky@randalegal.com

### **2. Předmět veřejné zakázky**

Předmětem veřejné zakázky je zajištění komplexního outsourcingu ICT pro Městskou část Praha 10, a to po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015 a v rozsahu nezbytném pro fungování Úřadu Městské části Praha 10.

Bližší vymezení předmětu této veřejné zakázky je obsaženo v přílohách návrhu dodatku k stávající realizační smlouvě. Návrh dodatku tvoří přílohu č. 1 této zadávací dokumentace.

#### **Kód hlavního předmětu veřejné zakázky dle klasifikace CPV:**

72000000-5 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora  
7222300-0 Služby informačních technologií

### 3. Doba plnění veřejné zakázky

Předpokládané zahájení doby plnění: od 1. srpna 2015

Předpokládané ukončení doby plnění: 31. prosince 2015

případně dříve, pokud před uplynutím uvedené lhůty dojde k uzavření smlouvy na zajištění příslušných služeb v návaznosti na zadávací řízení otevřené všem případným zájemcům.

Zadavatel si vyhrazuje právo posunout předpokládané zahájení doby plnění v souvislosti s termínem dokončení tohoto zadávacího řízení.

### 4. Místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění veřejné zakázky je sídlo zadavatele a následující pracoviště zadavatele, případně jiná místa na území ČR určená zadavatelem:

Městská část Praha 10, Vršovická 68, 101 38 Praha 10.

### 5. Kvalifikace

Zájemce je povinen prokázat splnění kvalifikačních předpokladů ve lhůtě pro podání nabídky.

Zadavatel požaduje doložení splnění požadovaných kvalifikačních předpokladů dle podmínek uvedených ve výzvě k jednání a v čl. 5.1. až 5.3. této ZD. Dokumenty požadované k prokázání splnění požadovaných kvalifikačních předpokladů budou svázány v samostatném svazku, který bude splňovat formální náležitosti svazku nabídky popsané v čl. 10 této ZD.

Veškeré dokládané údaje týkající se kvalifikace zájemce se musí vztahovat výhradně k osobě zájemce se současným identifikačním číslem nebo k osobě, která byla právním předchůdcem zájemce a jejíž veškeré závazky převzal zájemce (to platí přiměřeně i při prokazování kvalifikace podle ustanovení ust. § 51 zákona).

Dle ust. § 57 zákona předkládá zájemce prosté kopie dokladů prokazující splnění kvalifikace.

**Před uzavřením smlouvy dle ust. § 82 zákona může zadavatel požadovat doložení originálů nebo ověřených kopií těchto dokladů.**

Je-li zájemce zapsán v seznamu kvalifikovaných dodavatelů podle ust. § 125 a násl. zákona, může prokázat část kvalifikace výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, a to v rozsahu, v jakém tento výpis pokrývá požadavky zadavatele na prokázání kvalifikačních předpokladů. Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nesmí být k poslednímu dni lhůty pro podání nabídek starší než 3 měsíce.

Doklady prokazující splnění základních kvalifikačních předpokladů a výpis z obchodního rejstříku nesmějí být starší 90 dnů ke dni podání nabídky. Veškeré doklady musí být kvalitním způsobem vytištěny tak, aby byly dobře čitelné. Žádný doklad nesmí obsahovat opravy a přepisy, které by zadavatele mohly uvést v omyl.

#### 5.1. Základní kvalifikační předpoklady

Zájemce prokáže splnění základních kvalifikačních předpokladů dle ust. § 53 odst. 1 způsobem dle ust. § 53 odst. 3 zákona. Zájemce je oprávněn využít vzor čestného prohlášení tvořící přílohu č. 3 zadávací dokumentace, kterým může prokázat splnění základních kvalifikačních předpokladů dle § 53 odst. 1 písm. c) až e) a g), i) až k) zákona a bezdlužnost ve vztahu ke spotřební dani. Doklady k prokázání splnění základních kvalifikačních předpokladů nesmí být ke dni podání nabídky být starší 90 dnů.

## **5.2. Profesionální kvalifikační předpoklady**

Zájemce prokáže splnění profesních kvalifikačních předpokladů dle ust. § 54 písm. a) a b) zákona předložením:

- a) výpisu z obchodního rejstříku (nebo jiné obdobné evidence), pokud je v něm zájemce zapsán, který ke dni podání nabídky nesmí být starší 90 dnů,
- b) dokladu o oprávnění k podnikání – zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění vztahující se k předmětu veřejné zakázky: zejména živnost „Poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály“ a živnost „Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů elektronických a telekomunikačních zařízení“.

## **5.3. Prohlášení o způsobilosti splnit veřejnou zakázku**

Zadavatel požaduje, aby zájemce předložil čestné prohlášení o své ekonomické a finanční způsobilosti splnit veřejnou zakázku. Zájemce je oprávněn požit vzorové čestné prohlášení tvořící přílohu č. 3 zadávací dokumentace.

## **6. Obchodní podmínky zadavatele**

Přílohu č. 1 této zadávací dokumentace tvoří návrh dodatku ke stávající realizační smlouvě. Návrh dodatku bude předmětem jednání o zadání veřejné zakázky a bude dále upraven a doplněn v souladu s výsledky těchto jednání, přičemž tyto úpravy a doplnění nesmí být v rozporu se zákonem. Zájemce v rámci své nabídky předloží návrh dodatku dle přílohy č. 1 této zadávací dokumentace upravený dle výsledků jednání.

Zájemce podáním nabídky s tím, že dodatek bude v plném rozsahu zveřejněn na webových stránkách určených zadavatelem, a že skutečnosti obsažené v dodatku smluvní strany nebudou považovat za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, projevuje souhlas bez jakýchkoli výhrad či připomínek.

## **7. Požadavek na zpracování nabídkové ceny, platební podmínky**

### **7.1. Nabídková cena**

Zájemce zpracuje nabídkovou cenu v členění dle návrhu dodatku a jeho příloh.

Nabídková cena bude stanovena jako cena nejvýše přípustná, kterou je možno překročit jen za podmínek vyplývajících z článku 8 zadávací dokumentace.

DPH se pro účely této veřejné zakázky rozumí peněžní částka, jejíž výše odpovídá výši daně z přidané hodnoty vypočtené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. DPH bude v nabídkách uvedena ve výši platné ke dni podání nabídky.

### **7.2. Platební podmínky**

Zadavatel nebude poskytovat zálohy.

Bližší podrobnosti ohledně platebních podmínek jsou uvedeny v návrhu dodatku, který je přílohou č. 1 této zadávací dokumentace.

## **8. Podmínky pro překročení nabídkové ceny**

Nabídkovou cenu bude možno v průběhu plnění veřejné zakázky překročit pouze v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, které budou mít prokazatelný vliv na výši nabídkové ceny, a to zejména v případě zvýšení sazby DPH.

## 9. Dodatečné informace k zadávacím podmínkám

Dodatečné informace k zadávací dokumentaci budou zadavatelem zájemci poskytnuty v souladu s § 49 zákona.

## 10. Podmínky pro předložení nabídky

Nabídka jednotlivých včetně veškerých požadovaných dokladů musí být podána písemně v českém jazyce v jednom vyhotovení. Zadavatel nepřipouští podání nabídky v elektronické podobě. Lhůta pro podání nabídky bude v souladu s ustanovením § 34 odst. 2 písm. g) zákona dohodnuta v rámci jednání.

### Povinné součásti nabídky dle § 68 odst. 3 zákona

Součástí nabídky musí být rovněž

- a) seznam statutárních orgánů nebo členů statutárních orgánů, kteří v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele,
- b) má-li zájemce formu akciové společnosti, seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě pro podání nabídek,
- c) prohlášení zájemce o tom, že neuzavřel a neuzavře zakázanou dohodu podle zvláštního právního předpisu v souvislosti se zadávanou veřejnou zakázkou.

Vzorové čestné prohlášení dle § 68 odst. 3 zákona tvoří přílohu č. 2 této ZD.

Jednotlivé listy každého svazku budou očíslovány vzestupnou číselnou řadou počínající číslem 1 a na konci každého svazku bude uveden údaj o celkovém počtu listů každého svazku.

Všechny listy každého svazku musí být pevně spojeny do 1 celku. Každý svazek musí být dostatečným způsobem zabezpečen proti manipulaci s jednotlivými listy. Za dostatečné zabezpečení svazku proti manipulaci s jednotlivými listy považuje zadavatel opatření každého svazku takovými bezpečnostními prvky, které zabezpečí své spolehlivé sebepoškození v případě výše uvedené manipulace. Použité bezpečnostní prvky musí být dále dostatečně jedinečné tak, aby byla vyloučena možnost jejich neoprávněného nahrazení. Zadavatel doporučuje jako jeden z možných bezpečnostních prvků použití provázku a přelepek opatřených podpisem osoby oprávněné zájemce zastupovat a razítkem zájemce.

Veškeré doklady musí být kvalitním způsobem vytištěny tak, aby byly dobře čitelné. Žádný doklad nesmí obsahovat opravy a přepisy, které by zadavatele mohly uvést v omyl.

Osoby oprávněné zájemce zastupovat jsou povinny podepsat následující dokumenty, které budou tvořit součást nabídky: úvodní list nabídky, návrh dodatku, veškerá prohlášení a další dokumenty, na kterých je podpis zájemce výslovně požadován zadávací dokumentací nebo výzvou. Zájemce je povinen všechny písemné právní úkony činěné v souvislosti s podáním nabídky učinit způsobem stanoveným obecně závaznými předpisy. V případě podpisu jinou osobou než zájemcem nebo jeho statutárním orgánem musí být originál, úředně ověřená nebo prostá kopie zmocnění takové osoby doložen v nabídce.

### Osnova pro zpracování nabídky

Nabídka musí být zpracována podle následující jednotné závazné osnovy. Součástí nabídky musí být vyjádření nebo doložení požadovaných podkladů ke všem uvedeným bodům osnovy ve stanoveném pořadí.

- a) Prvním listem nabídky bude úvodní list, který bude obsahovat označení veřejné zakázky, identifikaci zájemce (tj. obchodní firmu/název zájemce, sídlo/místo podnikání zájemce, IČ, DIČ, adresu pro doručování, jméno a telefon kontaktní osoby), údaj o nabídkové ceně vč. DPH a **podpis zájemce**.
- b) Druhým listem bude Obsah nabídky s uvedením názvů jednotlivých kapitol (částí, bodů, příloh apod.) a příslušných čísel stránek.

- c) Doklady k prokázání splnění kvalifikačních předpokladů.
- d) Doklady dle § 68 odst. 3 zákona
- e) Návrh dodatku na plnění veřejné zakázky zpracovaný dle článku 6 Zadávací dokumentace.
- f) Další dokumenty dle uvážení zájemce.
- g) List s údajem o celkovém počtu listů nabídky

Obálka s nabídkou musí být označena názvem veřejné zakázky „**Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015**“, adresou zájemce pro doručování a na uzavření podepsána osobou oprávněnou zájemce zastupovat.

Nabídku doručí zájemce osobně nebo prokazatelným poštovním stykem na následující adresy:

#### **Adresa pro zaslání:**

ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o., Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1.

#### **Osobní podání:**

ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o., Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1, 3. patro, v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin.

Telefon: +420 222 537 500

Doručení požadujeme v uzavřené obálce, opatřené na uzavření razítkem, případně podpisem jeho statutárního zástupce a označených zřetelně “NEOTEVÍRAT“ a názvem veřejné zakázky „Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015”.

**Délka zadávací lhůty je 90 dní.**

**Varianty řešení** Zadavatel vylučuje předložení nabídky ve variantním řešení.

#### **11. Uveřejňování a používání informací**

Zájemce je oprávněn použít informace obsažené v této zadávací dokumentaci nebo o kterých se dověděl v souvislosti se zadávacím řízením pouze pro účely vypracování nabídky nebo samotného zadávacího řízení.

Zadavatel si vyhrazuje právo dále vymezený okruh informací, které budou zájemcem poskytnuty v průběhu zadávání veřejné zakázky a případně i v průběhu plnění z uzavřené smlouvy zveřejnit v rámci transparentnosti řízení na internetu, a to včetně informací označených jako důvěrné ve smyslu § 152 zákona č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

Těmito informacemi jsou: název zájemce, IČ zájemce, nabídková cena zájemce, termín dodání dle nabídky, číslo uzavřené smlouvy, název smlouvy, dále pak údaje z nabídky podstatné pro hodnocení dle stanovených hodnotících kritérií.

Ukončením zadávacího řízení nezaniká právo na zveřejnění informací.

Účastí v řízení o zadání veřejné zakázky bere zájemce na vědomí, že zadavatel s výše uvedenými informacemi poskytnutými v průběhu zadávacího řízení bude nakládat výše uvedeným způsobem a vyjadřuje s jejich použitím souhlas.

## **12. Další práva zadavatele**

Zadavatel si vyhrazuje právo:

- a) před rozhodnutím o výběru nejvhodnější nabídky ověřit skutečnosti uvedené zájemcem v předložených dokladech;
- b) nehradit náklady spojené se zpracováním nabídky a účastí zájemce v zadávacím řízení;
- c) zrušit zadávací řízení až do doby uzavření dodatku na plnění veřejné zakázky.

## **13. Přílohy**

Příloha č. 1 – Návrh dodatku

Příloha č. 2 – Čestné prohlášení dle § 68 odst. 3 zákona

Příloha č. 3 - Čestné prohlášení o splnění základních kvalifikačních předpokladů a o ekonomické a finanční způsobilosti zájemce splnit veřejnou zakázku

**Příloha č. 1 zadávací dokumentace**

**DODATEK Č. [•]**  
*(samostatný soubor)*

## Příloha č. 2 zadávací dokumentace

### ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

dle § 68 odst. 3 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „zákon“)

---

Zájemce \_\_\_\_\_

IČ: \_\_\_\_\_

se sídlem \_\_\_\_\_

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném \_\_\_\_\_  
(dále jen „zájemce“)

Jakožto zájemce o veřejnou zakázku s názvem „**Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015**“, tímto čestně prohlašuji, že

- I. můj statutární orgán nebo členové mého statutárního orgánu v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek nebyli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele (*v případě, že uvedené neplatí a statutární orgán nebo členové statutárního orgánu zájemce v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byli v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele, zájemce doloží jejich seznam a tento bod vynechá*),
- II. nejsem akciovou společností, a tudíž není možné předložit seznam akcionářů,
- III. neuzavřel jsem a neuzavřu zakázanou dohodu podle zvláštního právního předpisu v souvislosti se zadávanou veřejnou zakázkou.

V ..... dne .....

---

**Zájemce:**

Jméno oprávněné osoby:

Označení funkce/na základě plné moci:

**Příloha č. 3 zadávací dokumentace**

**ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ O SPLNĚNÍ ZÁKLADNÍCH KVALIFIKAČNÍCH  
PŘEDPOKLADŮ A O EKONOMICKÉ A FINANČNÍ ZPŮSOBILOSTI ZÁJEMCE  
SPLNIT VEŘEJNOU ZAKÁZKU**

Zájemce \_\_\_\_\_  
IČ: \_\_\_\_\_  
se sídlem \_\_\_\_\_  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném \_\_\_\_\_  
(dále jen „zájemce“)

tímto pro účely veřejné zakázky s názvem „**Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015**“ čestně prohlašuje, že splňuje základní kvalifikační předpoklady uvedené v ustanovení § 53 odst. 1 písm. c) až e), g), i) až k), a v části týkající se spotřební daně písm. f) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“).

Zájemce pro účely výše uvedené veřejné zakázky dále prohlašuje, že je ekonomicky a finančně způsobilý plnit veřejnou zakázku.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Zájemce:**

Jméno oprávněné osoby:

Označení funkce/na základě plné moci:

## **Městská část Praha 10**

se sídlem: Vršovická 68, 101 38 Praha 10

IC: 00063941

DIČ: CZ00063941

bankovní spojení: ČS, a.s., číslo účtu: 27-2000733369/0800

jednající : JUDr. Radmilou Kleslovou, starostkou

ke smluvnímu jednání oprávněn: (bude doplněno)

dále jen „**Objednatel**“

**a**

## **O2 Czech Republic, a.s.**

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IC: 60 19 33 36

DIČ: CZ60193336

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze odd. B, vložka 2322

bankovní spojení: (doplní se)

zastupuje: (doplní se)

dále jen „**Poskytovatel**“

se níže uvedeného dne, měsíce a roku, dohodly v souladu s usnesením Rady MČ Praha 10 č. (doplní se) ze dne (doplní se) a na základě vzájemného konsensu o všech dále uvedených ustanoveních, tak jak stanoví tento společný

### **Dodatek č. (doplní se)**

### **k rámcové smlouvě ze dne 3.8.2010**

**a**

### **Dodatek č. (doplní se)**

### **k prováděcí smlouvě o poskytování služeb outsourcingu ICT**

(dále jen „Dodatek“):

## **1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1 Smluvní strany v návaznosti na zadávací řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „Přechod ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT“, ev. č. VVZ 60043465 uzavřely dne 3.8.2010 Rámcovou smlouvu, ve znění pozdějších dodatků (dále jen „**rámcová smlouva**“), a dne 30.9.2010 prováděcí smlouvu o poskytování služeb outsourcingu ICT, ve znění pozdějších dodatků (dále jen „**prováděcí smlouva**“), jejichž předmětem je poskytování komplexního outsourcingu ICT ÚMČ Praha 10. S ohledem na to, že tyto

smlouvy byly uzavřeny na dobu určitou do 31. 7. 2015, Objednatel v r. 2014 zahájil přípravné práce na určení způsobu řešení ICT služeb na následující roky.

- 1.2 Z vyhotovené ekonomické analýzy a oponentního posudku vyplynulo, že nejvhodnějším řešením je pokračování v komplexním outsourcingu. Objednatel proto připravil základní teze zadávacího řízení na zadání významné veřejné zakázky a předložil jeho odůvodnění Zastupitelstvu MČ Praha 10. Toto odůvodnění přes jednoznačné doporučení ekonomické analýzy a oponentního posudku nebylo Zastupitelstvem MČ Praha 10 na zasedání dne 27. 3. 2015 schváleno, a zadávací řízení na zadání významné veřejné zakázky tak nebylo možné zahájit.
- 1.3 S ohledem na to, že Objednatel má zákonnou povinnost vykonávat samostatnou a přenesenou působnost a poskytovat právními předpisy vymezené služby občanům, což bez odpovídajícího ICT zázemí není možné, Objednatel se usnesením Rady MČ Praha 10 č. 557 ze dne 9. 6. 2015 rozhodl zajistit příslušné služby v přechodném období od 1. 8. 2015 do 31. 12. 2015 v jednacím řízení bez uveřejnění dle § 23 odst. 4 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Zajištění těchto služeb v jakémkoli jiném zadávacím řízení z důvodu časové tísně nebylo realizovatelné.
- 1.4 Objednatel jednacím řízením bez uveřejnění na zadání této veřejné zakázky s názvem „Komplexní outsourcing ICT ÚMČ Praha 10 po přechodnou dobu srpen – prosinec 2015“ zahájil odesláním písemné výzvy dne (doplň se). Nabídka Poskytovatele vyhověla všem požadavkům právních předpisů a zadavatele a byla vybrána jako nejvhodnější. Smluvní strany v návaznosti na jednacím řízení bez uveřejnění proto uzavírají tento dodatek k rámcové smlouvě a k prováděcí smlouvě.

## 2. PŘEDMĚT DODATKU

- 2.1 Ustanovení čl. XXIII. odst. 3 rámcové smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje ustanovením následujícím:

*„Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2015.“*

- 2.2 Příloha č. 1 prováděcí smlouvy se ruší a nahrazuje se přílohou č. 1 tohoto dodatku.
- 2.3 Smluvní strany shodně prohlašují, že po 31. 7. 2015 již Poskytovatel nemá nárok na úhradu ceny plnění ve výši stanovené čl. XVIII. odst. 2 rámcové smlouvy a čl. 4. prováděcí smlouvy s výjimkou platby za měsíc červenec 2015, která bude uhrazena v souladu s platebními podmínkami dle čl. XVIII. rámcové smlouvy a čl. 4. prováděcí smlouvy.
- 2.4 Cena plnění předmětu prováděcí smlouvy dle čl. III. odst. 4.2 rámcové smlouvy (cena služeb outsourcingu IT) za období 1. 8. 2015 až 31. 12. 2015 v rozsahu dle přílohy č. 1 tohoto Dodatku činí (doplň uchazeč),- Kč (slovy doplň uchazeč korun českých) bez DPH a je splatná pravidelným měsíčním paušálem ve výši (doplň uchazeč),- Kč (slovy doplň uchazeč korun českých) bez DPH za každý ukončený měsíc poskytovaných služeb na základě zadavatelem odsouhlaseného akceptačního protokolu, ponížena o

vyhodnocené sankce. Podrobné členění ceny ve struktuře odpovídající členění přílohy č. 1 tohoto Dodatku je uvedeno v příloze č. 2 tohoto Dodatku.

- 2.5 Smluvní strany se dále dohodly na tom, že období 31. 7. 2015 – 31. 12. 2015 bude považováno za prodloužení ukončovacího období ve smyslu čl. XXII rámcové smlouvy a čl. 11 prováděcí smlouvy, což znamená, že ukončovací období k 31. 7. 2015 neskončí.

### **3. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ**

- 3.1 Smluvní strany se v souladu s ustanovením čl. XXII. odst. 11 rámcové smlouvy a čl. 11.7 písm. b) prováděcí smlouvy dohodly na realizaci práva Objednatele na odkup HW pořízeného Poskytovatelem Objednateli za účelem plnění rámcové smlouvy a prováděcí smlouvy. O odkupu HW bude smluvními stranami uzavřena samostatná kupní smlouva, a to nejpozději do 31. 7. 2015.

### **4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 4.1 Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 1. 8. 2015.
- 4.2 Práva a povinnosti smluvních stran se v rozsahu neupraveném tímto Dodatkem a jeho přílohou č. 1 řídí ustanoveními rámcové smlouvy, prováděcí smlouvy a jejich příloh. V případě jakýchkoli nejasností či rozporů mají ustanovení tohoto Dodatku a jeho přílohy č. 1 vždy přednost.
- 4.3 Smluvní strany vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 4.4 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva výslovně připouští.
- 4.5 Poskytovatel v souladu s ust. § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník prohlašuje, že na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 4.6 Tento dodatek je vyhotoven v 6 stejnopisech, z nichž čtyři obdrží zadavatel (objednatel) a dva poskytovatel.
- 4.7 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří přílohy:

Příloha č. 1: Katalogové listy outsourcingových služeb

Příloha č. 2: Podrobné členění ceny

V Praze dne \_\_\_\_\_

V Praze dne \_\_\_\_\_

**Telefónica O2 Czech Republic, a.s.**

**Městská část Praha 10**

---

---

.....

.....

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy**  
**outsourcingových služeb**

**Katalog služeb**  
**Městská část Praha 10**

Katalog služeb poskytuje informace potřebné pro správu služeb, detaily o službách, aktuální status, vzájemné závislosti apod.

Cílem je zajistit, aby vytvořený katalog služeb byl udržovaný, obsahoval přesné informace o všech službách, které jsou aktuálně v provozu.

## Obsah

Obsah .....	2
Poskytované IT služby se SLA .....	3
Poskytované IT služby bez SLA .....	3
KL – S01-1 Service Desk .....	4
KL – S01-2 Řešení Incidentů .....	5
KL – S02 Aplikační podpora klíčových aplikací .....	7
KL – S03 Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací .....	8
KL – S04 Správa OS a databází (serverová část) .....	10
KL – S05 Poskytování výpočetního výkonu .....	11
KL – S06 Call Centrum .....	13
KL – S07 Zálohování .....	14
KL – S08 Tiskové a skenovací služby .....	16
KL – S09 Poskytování služby správy PC .....	17
KL – S10 Řízení bezpečnosti .....	18
KL – S11 Zajištění systémové bezpečnosti .....	25
KL – S12 Aplikační podpora ostatních aplikací .....	27
Příloha – Přehled aplikací .....	28
Příloha – Přehled HW (koncové stanice, tiskárny a serverová infrastruktura) .....	32
Příloha – HW pro službu zálohování .....	34
Příloha – HW systémové bezpečnosti .....	35

## Poskytované IT služby se SLA

Jedná se o služby, u nichž jsou sledovány provozní parametry či jiné výkonové metriky, za účelem vyhodnocení kvality poskytovaných služeb

Kód služby	Název	Poznámka
S01	Service Desk	S01-1 Funkce Service Desk, S01-2 Řešení Incidentů,
S02	Aplikační podpora klíčových aplikací	Viz přehled klíčových aplikací
S03	Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací	Viz přehled důležitých a méně důležitých aplikací
S04	Správa OS a databází (serverová část)	
S06	Call centrum	
S07	Zálohování	
S08	Tiskové a skenovací služby	
S09	Poskytování služby správy PC	

## Poskytované IT služby bez SLA

Jedná se o služby, u nichž nejsou sledovány provozní parametry ani jiné výkonové metriky.

Kód služby	Název	Poznámka
S05	Poskytování výpočetního výkonu (správa serverového HW)	
S10	Řízení bezpečnosti	
S11	Zajištění systémové bezpečnosti	
S12	Aplikační podpora ostatních aplikací	

## KL – S01-1 Service Desk

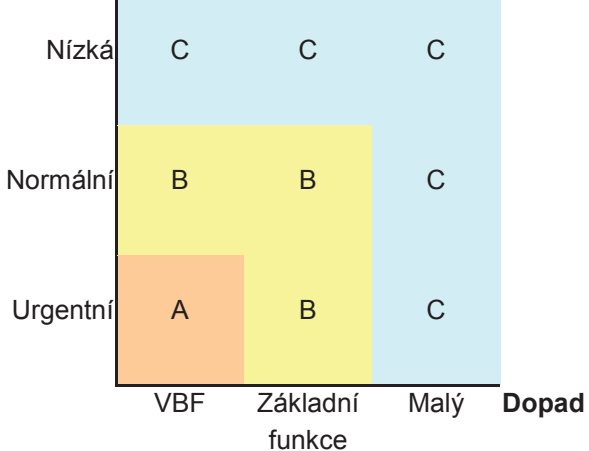
Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Service Desk
Kód služby	S01-1
Popis služby	<p>Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednotného kontaktního místa (Spoc – Single Point of Contact) pro pracovníky objednatele. Veškeré servisní požadavky týkající se konkrétních poskytovaných služeb objednateli poskytovatelem je možné podávat či řešit pouze prostřednictvím Service Desku.</p> <p>Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elektronická aplikace sloužící k zadávání požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení: <a href="https://otrs.o2.cz/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicket">https://otrs.o2.cz/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicket</a></li> <li>b) e-mail: <a href="mailto:ict_sd@O2.cz">ict_sd@O2.cz</a></li> <li>c) telefon. linka 666</li> </ul> <p><b>Postup při využití ServiceDesk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Primárním komunikačním kanálem pro ServiceDesk je Elektronická aplikace.</li> <li>• V případě, kdy nelze použít Elektronickou aplikaci, provede objednatel hlášení Servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky.</li> <li>• Uživatelé mohou v Elektronické aplikaci sledovat stav zpracování SP. Prostřednictvím Elektronické aplikace jsou rovněž uživatelé žádáni poskytovatelem o součinnost.</li> </ul>
Klíčové parametry služby	<p>Klíčovým parametrem služby je maximální lhůta pro zahájení příjmu servisního požadavku, reakční doba.</p> <p>V závislosti na zvoleném komunikačním kanálu jsou garantovány tyto lhůty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lhůta pro převzetí požadavku v systému HelpDesk (ServiceDesk) – 15 minut</li> <li>• Lhůta pro převzetí telefonického hovoru – do 60 sekund</li> <li>• Lhůta pro převzetí e-mailu – 30 minut</li> </ul> <p>Za výpadek služby je považována nedostupnost žádného z komunikačních kanálů s SD pro uživatele.</p>
Provozní doba služby	<p>Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>

## Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
<b>Max. měsíční četnost výpadků</b>	<p>Za výpadek služby je považována nedostupnost žádného z komunikačních kanálů s SD pro uživatele PH10.</p> <p>Max. je povolen 1 výpadek za měsíc</p>
<b>Plánovaný výpadek</b>	<p>Je období, kdy se provádí pravidelná profilaxe u všech kritických služeb (tj. každý ČT 16:00 – 19:00) dle schváleného plánu.</p> <p>Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce zákazníka.</p> <p>V tuto dobu je možné samozřejmě využít zbývající komunikační kanály (telefon a email).</p>
<b>Skupina uživatelů</b>	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10
<b>Reporting</b>	Počet nahlášených incidentů/měsíc, Hlášená nedostupnost SD/měsíc

### KL – S01-2 Řešení Incidentů

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Řešení Incidentů
<b>Kód služby</b>	S01-2
<b>Popis služby</b>	<p>Incidentem se rozumí takový (poruchový) stav spravovaného zařízení nebo základního programového vybavení serverové infrastruktury, který znemožňuje nebo podstatně narušuje jeho správnou funkci.</p> <p>Cílem služby "Řešení provozních incidentů" je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů či zákazníka objednatele.</p> <p>Incidenty identifikované pracovníky objednatele jsou hlášeny poskytovateli výhradně prostřednictvím služby ServiceDesk S01-1</p> <p>Incidenty se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti do následujících kategorií:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li style="padding-left: 40px;">Incidenty kategorie A</li> <li style="padding-left: 40px;">Incidenty kategorie B</li> <li style="padding-left: 40px;">Incidenty kategorie C.</li> </ul> <p>Určení kategorie incidentu, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétního incidentu.</p> <p>Kategorie konkrétní incidentu je stanovena dle následující tabulky:</p> <p style="text-align: center;"><b>Naléhavost</b></p>

Název parametru	Vysvětlení																		
	 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Nízká</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>Normální</td> <td>B</td> <td>B</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td>Urgentní</td> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td></td> <td>VBF</td> <td>Základní funkce</td> <td>Malý Dopad</td> </tr> </table> <p><b>Dopad</b> je určen tím jaká oblast IS a následně jaká funkce či činnost zákazníka je vadou/problémem zasažena.</p> <p>Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Dopadu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VBF – incidentem je ohrožen provoz a zároveň VBF (Vital Business Functions) zákazníka. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje VBF zákazníka..</li> <li>• Základní funkce – incident způsobuje, že IS není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost IS. Tento stav může ohrozit běžný provoz zákazníka, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody.</li> <li>• Malý - funkčnost IS je ve svých funkcích incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz zákazníka či je incidentem zasažena z pohledu zákazníka nepříliš významná část funkcionality IS.</li> </ul> <p><b>Naléhavost</b></p> <p>Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti. Naléhavost je určena pracovníkem Odběratele při dodržení následujících pravidel stanovení naléhavosti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urgentní - závažný problém pro který neexistuje náhradní řešení (W/A) a který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.</li> <li>• Normální – naléhavost řešení projevů problému a jeho odstranění je z pohledu zákazníka standardní. Pro daný problém neexistuje náhradní řešení (W/A). Nízká – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu zákazníka nízká či pro daný problém existuje náhradní řešení (W/A).</li> </ul>			Nízká	C	C	C	Normální	B	B	C	Urgentní	A	B	C		VBF	Základní funkce	Malý Dopad
Nízká	C	C	C																
Normální	B	B	C																
Urgentní	A	B	C																
	VBF	Základní funkce	Malý Dopad																
<p><b>Klíčové parametry služby</b></p>	<p>Klíčovým parametrem služby je reakční doba a doba řešení incidentu.</p> <p>Reakční doba. Je časový úsek od evidence Incidentu v ServiceDesk nástroji (vytvoření tiketu) do potvrzení příjmu hlášeného Incidentu.</p> <p>Incident je považována za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jednorázovým odstraněním jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) zákazníkovi.</p>																		

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb**

Název parametru	Vysvětlení			
	parametry služby	Incidenty kategorie „A“ (v hod.)	Incidenty kategorie „B“ (v hod.)	Incidenty kategorie „C“ (v hod.)
	Reakční doba	3	8	NBD
	Řešení incidentu	12	24	48
	Do reakční doby a řešení incidentu se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od objednatele a doba, po kterou byly práce se souhlasem zákazníka přerušeny.			
<b>Provozní doba služby</b>	Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)			
<b>Skupina uživatelů</b>	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10			
<b>Reporting</b>	počet nahlášených incidentů/měsíc, počet uzavřených a otevřených incidentů/měsíc, plnění SLA (reakční doba, vyřešení incidentu)			

**KL – S02 Aplikační podpora klíčových aplikací**

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Aplikační podpora klíčových aplikací
<b>Kód služby</b>	S02
<b>Popis služby</b>	<p>Předmětem plnění této smlouvy je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Údržba software (maintenance) <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Legislativní podpora (změny v software vyplývající ze změn legislativního rámce)</li> <li>◦ Poskytování zlepšení a dodatků k software (upgrade a update)</li> </ul> </li> <li>• Odstraňování kritických stavů v software s garantovanou reakcí.</li> <li>• Podpora provozu</li> </ul> <p>Závazky poskytovatele se vztahují k systémům, viz „Příloha – Přehled aplikací , Klíčové aplikace - S02“ .</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení												
<b>Součinnost</b>	Zajištění kanceláří C 310 a C 311 umístěných ve 3. patře administrativní budovy .												
<b>Klíčové parametry služby</b>	<p><b>Reakční doba.</b> Reakční doba je uvedena v S01-2.</p> <p><b>Zprovoznění systému</b> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho funkcí.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Garance odstranění závady</th> <th>Incidenty kategorie „A“ (v hodinách )</th> <th>Incidenty kategorie „B“ (v hodinách)</th> <th>Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1G</td> <td>12</td> <td>24</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>2G</td> <td>72</td> <td>120</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>1G</b> - Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady).</p> <p><b>2G</b> - Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy nebo je popsán v dokumentaci</p> <p><b>Dostupnost aplikace ≥ 97%</b></p>	Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách )	Incidenty kategorie „B“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)	1G	12	24	72	2G	72	120	120
Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách )	Incidenty kategorie „B“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)										
1G	12	24	72										
2G	72	120	120										
<b>Provozní doba služby</b>	Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)												
<b>Plánovaný výpadek</b>	Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb (tj. každý ČT 16:00 – 19:00) dle schváleného plánu. Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce zákazníka.												
<b>Skupina uživatelů</b>	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10												
<b>Stanovení SLA</b>	Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých klíčových aplikací												

**KL – S03 Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací**

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací
<b>Kód služby</b>	S03

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb**

<p><b>Popis služby</b></p>	<p>Předmětem plnění této smlouvy je:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Údržba software (maintenance)             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Legislativní podpora (změny v software vyplývající ze změn legislativního rámce)</li> <li>◦ Poskytování zlepšení a dodatků k software (upgrade a update)</li> </ul> </li> <li>• Odstraňování kritických stavů v software s garantovanou reakcí.</li> <li>• Podpora provozu</li> </ul> <p>Závazky poskytovatele se vztahují k systémům, viz „Příloha – Přehled aplikací , Důležité a méně důležité aplikace – S03“.</p>												
<p><b>Součinnost</b></p>	<p>Zajištění kancelář C 310 a C 311 umístěných ve 3. patře administrativní budovy.</p>												
<p><b>Klíčové parametry služby</b></p>	<p><b>Reakční doba.</b></p> <p>Reakční doba je uvedena v S01-2.</p> <p><b>Zprovoznění systému</b> alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho funkcí.</p> <table border="1" data-bbox="480 949 1331 1245"> <thead> <tr> <th>Garance odstranění závady</th> <th>Incidenty kategorie „A“ (v hodinách)</th> <th>Incidenty kategorie „ “ (v hodinách)</th> <th>Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1G</td> <td>24</td> <td>48</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>2G</td> <td>72</td> <td>120</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>1G</b> - Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady).</p> <p><b>2G</b> - Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy nebo je popsán v dokumentaci)</p> <p><b>Dostupnost služby je <math>\geq 97\%</math></b></p>	Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „ “ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)	1G	24	48	72	2G	72	120	120
Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „ “ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)										
1G	24	48	72										
2G	72	120	120										
<p><b>Provozní doba služby</b></p>	<p>Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>												
<p><b>Plánovaný výpadek</b></p>	<p>Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb (tj. každý ČT 16:00 - 19:00) dle schváleného plánu.</p> <p>Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce zákazníka.</p>												
<p><b>Skupina uživatelů</b></p>	<p>zaměstnanci ÚMČ Prahy 10</p>												
<p><b>Stanovení SLA</b></p>	<p>Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých důležitých a méně důležitých aplikací.</p>												

**KL – S04 Správa OS a databází (serverová část)**

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Správa OS a databází (serverová část)
Kód služby	S04
Popis služby	<p>Cílem služby je níže specifikovaná podpora operačních a databázových systémů Objednatele tak, aby byl zajištěn plynulý provoz IS Objednatele.</p> <p><b><u>Operační a Databázové systémy:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplikování softwarových záplat (patchů)</li> <li>• Kontrola a vyhodnocování auditních záznamů (logů)</li> </ul> <p><b><u>Databázové systémy:</u></b></p> <p>Sběr údajů o výkonnosti DB systémů a doporučení Objednateli případných obměn nebo upgrade</p> <p>Aplikování softwarových záplat (patchů)</p> <p>Kontrola a vyhodnocování auditních záznamů (logů)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrola provedení zálohování DB</li> </ul> <p><b><u>Předmětem služby</u></b></p> <p><b>Řešení incidentů a odstranění výpadků serverové infrastruktury v rozsahu nutném pro splnění všech SLA parametrů služeb</b></p> <p>V rámci služby jsou odstraňovány závady na serverové infrastruktuře a opravy nastavení jejich základního programového vybavení v místě jejich instalace. Odstraněním závady se rozumí zprovoznění alespoň jedné redundantní části u redundantních zařízení nebo SW prostředků. V případě nemožnosti opravy je možné porouchané HW zařízení nebo funkci základního programového vybavení nahradit zcela jiným, které bude minimálně shodných parametrů jako nahrazované HW zařízení nebo SW prostředek.</p> <p><b>Technická údržba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Startování a stopování systémů</li> <li>• Systémová údržba (nastavení systému a parametrů)</li> <li>• Nastavení dohodnutých provozních postupů</li> <li>• Plánování zastavení systému</li> <li>• Administrace oprav</li> <li>• Administrace z hlediska bezpečnosti a autorizací</li> <li>• Administrace – zakládání uživatelů, skupin</li> <li>• Administrace – zakládání profilů</li> <li>• Zajištění bezpečnostních standardů (délka hesla, změny atd.)</li> </ul>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nová inicializace hesel (Reset)</li> <li>Identifikace bezpečnostních problémů (aplikace)</li> </ul> <p><b>Zálohování</b></p> <p>Služba se skládá z následujících procesů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pravidelné zálohování dat klíčových aplikací.</li> <li>Pravidelné zálohování souborových dat</li> <li>Pravidelné zálohování dat operačních systémů</li> <li>V případě požadavku obnova jednotlivých typů dat max. 3x měsíčně</li> </ul> <p>Bližší parametry služby zálohování definuje odpovídající katalogový list.</p> <p><b>Vedení provozní dokumentace</b></p> <p>Dodavatel ve spolupráci se zákazníkem vypracuje provozní dokumentaci, která bude pravidelně aktualizována.</p> <p><b><u>Předmětem této služby není</u></b></p> <p>Licence OS a databasích systémů, zajistí ÚMČ10</p>
<b>Součinnost</b>	Vzdálený VPN přístup do sítě PH10 pro dohled a monitoring serverové infrastruktury a sledování využití HW zdrojů.
<b>Klíčový parametr služby</b>	Dostupnost služby je $\geq 97\%$
<b>Provozní doba služby</b>	Neúřední dny: 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)
<b>Plánovaný výpadek</b>	Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb dle schváleného plánu. Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce Objednatele.
<b>Skupina uživatelů</b>	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10
<b>Stanovení SLA</b>	Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých OS a database systémů

**KL – S05 Poskytování výpočetního výkonu**

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Poskytování výpočetního výkonu (správa serverového HW)
<b>Kód služby</b>	S05

Název parametru	Vysvětlení
<p><b>Popis služby</b></p>	<p><b>Řešení incidentů a odstranění výpadků serverové infrastruktury v rozsahu nutném pro splnění všech SLA parametrů služeb</b></p> <p>V rámci služby jsou odstraňovány závady na serverové infrastruktuře v místě jejich instalace na základě zpráv obdržených ze systému monitoringu nebo na základě hlášení od oprávněných pracovníků zákazníka. Odstraněním závady se rozumí zprovoznění alespoň jedné redundantní části u redundantních zařízení. V případě nemožnosti opravy je možné porouchané HW zařízení nahradit zcela jiným, které bude minimálně shodných parametrů jako nahrazované HW zařízení.</p> <p><b>Technická údržba</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Startování a stopování systémů</li> <li>• Systémová údržba (nastavení systému a parametrů)</li> <li>• Administrace oprav</li> <li>• Administrace z hlediska bezpečnosti a autorizací</li> <li>• Zajištění bezpečnostních standardů (délka hesla, změny atd.)</li> <li>• Nová inicializace hesel (Reset)</li> <li>• Správa přidaných HW</li> </ul> <p><b>Vedení provozní dokumentace</b></p> <p>Dodavatel ve spolupráci se zákazníkem vypracuje provozní dokumentaci, která bude pravidelně aktualizována.</p> <p><b><u>Předmětem této služby není</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servis HW zajistí ÚMČ10 (viz. seznam HW)</li> </ul>
<p><b>Součinnost</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění kanceláří C 202 a C 203 umístěných ve 2. patře administrativní budovy po dobu do uzavření Prováděcí smlouvy o nájmu nebytových prostor.</li> <li>• Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu.</li> <li>• Vzdálený VPN přístup do sítě PH10 pro dohled a monitoring serverové infrastruktury a sledování využití HW zdrojů.</li> </ul>
<p><b>Klíčový parametr služby</b></p>	<p>Dostupnost služby je <math>\geq 97\%</math></p> <p><b>Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti</b></p>
<p><b>Provozní doba služby</b></p>	<p>Neúřední dny: 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>
<p><b>Plánovaný výpadek</b></p>	<p>Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb dle schváleného plánu.</p> <p>Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	souhlasem odpovědného zástupce Objednatele.
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10

**KL – S06 Call Centrum**

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Komunikační infrastruktura a Call centrum
Kód služby	S06
Popis služby	<p>Metropolitní informační a komunikační centrum – call centrum (City Help Desk - CHD) je moderní kontaktní centrum, které umožňuje přijímat a zodpovídat dotazy obyvatel pomocí nejrůznějších komunikačních kanálů. Je agendou pro komplexní zpracování dotazů, informací či požadavků ze strany občanů města.</p> <p><b>Služby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evidence jednotlivých příchozích žádostí a indikací (tzv. případů)</li> <li>• zpracování měsíčních analýz a důvodů volání (tematické členění dotazů s automatickým reportováním na definované osoby)</li> <li>• správa a obsluha provozu informační linky</li> <li>• zajištění spojovacího pracoviště s odfiltrováním telefonických dotazů na jednotlivé odbory</li> <li>• příjem a evidence stížností doručených formou kteréhokoli níže uvedeného komunikačního kanálu a jejich předání odpovědnému zaměstnanci úřadu</li> <li>• nahrávání telefonních hovorů na všech využívaných operátorských místech</li> <li>• export nahraných hovorů</li> <li>• možnost automatického přepojování hovorů na vybraná telefonní čísla</li> <li>• možnost importu dat do systému</li> <li>• aktualizace údajů o klientech/kontaktech</li> <li>• napojení telefonického hovoru na databázi a vyhledání informací o volajícím</li> <li>• znalostní báze – často kladené otázky</li> <li>• komunikační kanály – telefon, e-mail, IM komunikátory (Skype, icq, Webchat umístěný na webovém portálu praha10.cz)</li> </ul> <p><b>Proces nahlášení problémů</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veškeré požadavky ohledně služby Call Center Objednatel je dlužen učinit výhradně prostřednictvím služby Service Desk S01-1</li> </ul>
	<p><b>Servis GW pro provoz CHD</b></p> <p>Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu.</p>

## Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
<b>Součinnost</b>	<b>provoz aplikační vrstvy CHD</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Objednatel se zavazuje k součinnosti ze strany osob doplňujících údaje „Životní situace“ (často kladené otázky), intranetu MČ Prahy 10.</li><li>Objednatel se zavazuje ke zřízení přístupu a napojení do databáze intranetu MČ Prahy 10 pro vybrané pracovníky call centra.</li><li>Objednatel zajistí součinnost ze strany správních firem.</li><li>Objednatel na všechny uvedené osoby dodá kontaktní informace.</li></ul>
<b>Klíčový parametr služby</b>	50 % hovorů přijato do 30 sekund od prvního kontaktu.
<b>Provozní doba služby</b>	Provozní doba: Po-Pá, 8-18h
<b>Skupina uživatelů</b>	Veřejnost
<b>Reporting</b>	Vyhodnocení klíčových parametru služby

### KL – S07 Zálohování

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Zálohování
<b>Kód služby</b>	S07

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb**

Název parametru	Vysvětlení
<p><b>Popis služby</b></p>	<p>Služba Zálohování poskytuje zvýšenou ochranu dat pro případ jejich fyzického nebo logického poškození. Technicky je služba realizována kombinací zálohovacího HW (zálohovací server s úložnou kapacitou a pásková knihovna) a zálohovacího SW.</p> <p>Aktuální zálohy (s vyšší pravděpodobností případné obnovy) jsou umístěny na diskovém úložišti, starší zálohy (s nižší pravděpodobností obnovy) v páskové knihovně.</p> <p>Služba se skládá z následujících procesů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravidelné zálohování dat klíčových aplikací.</li> <li>• Pravidelné zálohování souborových dat</li> <li>• Pravidelné zálohování dat operačních systémů</li> <li>• V případě nutného požadavku obnova jednotlivých typů dat v rozsahu maximálně. 3x za měsíc</li> </ul> <p>Měření kvality služby lze monitorováním dvou základních faktorů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuální dostupnost komponent služby (především zálohovací server s diskovým úložištěm)</li> <li>• Aktuální RPO (Recovery Point Objective) pro jednotlivé typy dat na základě provedených záloh</li> </ul> <p>Zálohují se pouze data uložena na serveru</p> <p><b>Četnost provádění záloh</b></p> <p>5x týdně s možností obnovy 5 dní zpět</p> <p><b><u>Předmětem této služby není</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servis HW zajistí ÚMČ10 (viz. seznam HW)</li> <li>• Zálohování uživatelských data na PC</li> </ul>
<p><b>Součinnost</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění kanceláří C 202 a C 203 umístěných ve 2. patře administrativní budovy.</li> <li>• Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu.</li> <li>• Prodloužení SW Support Symantec BACKUP EXEC</li> <li>• Vzdálený VPN přístup do sítě PH10 pro dohled a monitoring serverové infrastruktury a sledování využití HW zdrojů.</li> </ul>
<p><b>Klíčové parametry služby</b></p>	<p><b>Dostupnost služby je</b></p> <p>≥ 97% (zálohovací server s diskovým úložištěm)</p> <p>≥ 95% (pásková knihovna)</p> <p><b>Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti</b></p>

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb**

Název parametru	Vysvětlení
<b>Provozní doba služby</b>	Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)
<b>Plánovaný výpadek</b>	Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb (tj. každý ČT 16:00 – 19:00) dle schváleného plánu.  Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce Objednatele.
<b>Reporting</b>	Vyhodnocení dostupnosti služby

**KL – S08 Tiskové a skenovací služby**

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Tiskové a skenovací služby
<b>Kód služby</b>	S08
<b>Popis služby</b>	<p>Služba zajišťuje možnost výstupů dokumentů a veškerých jiných písemností či obrázků z digitální podoby do papírové formy či naopak.</p> <p>Pod správou tiskových a skenovacích zařízení se rozumí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa lokálních tiskáren</li> <li>• Zajištění podpory tiskového a scan prostředí</li> <li>• Řešení technických závad na zařízeních</li> <li>• Pravidelná údržba</li> </ul> <p><b><u>Předmětem této služby není</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spotřební materiál – dodávka barvových náplní, papíru</li> <li>• Multifunkční zařízení a kopírovací stroje</li> <li>• Správa a zajištění provozu síťových tiskáren</li> <li>• Servis HW zajistí ÚMČ10 (viz. seznam HW)</li> </ul>
<b>Klíčové parametry služby</b>	<p><u>Úřední dny:</u> Odstranění problému v lokalitě zadavatele do 8 hodiny od nahlášení.</p> <p><u>Neúřední dny:</u> Odstranění problému v lokalitě zadavatele: do 2NBD od nahlášení</p> <p><b>Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti</b></p>
<b>Provozní doba služby</b>	Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)
<b>Plánovaný</b>	Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb dle

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
výpadek	schváleného plánu. Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce Objednatele.
Reporting	Vyhodnocení dostupnosti služby

**KL – S09 Poskytování služby správy PC**

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Poskytování služby správy PC
Kód služby	S09
Popis služby	<p>Předmětem služby je poskytování:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>správy koncových stanic</li> </ul> <p><b>Správa koncových stanic:</b></p> <p>Správa a podpora koncových stanic zahrnuje:</p> <p>Připojení a zprovoznění koncové stanice  Přesuny koncových stanic a jejich zapojení v rozsahu max. 20 přesunů PC za měsíc  Instalace a konfigurace dodatečného SW na koncové stanice  Řešení incidentů a událostí vzniklých při provozu  Řešení HW incidentu na koncovém zařízení  Řešení incidentu při práci v aplikaci  Řešení bezpečnostního incidentu v oblasti IS</p> <p>Instalace OS a ovladačů, integrace do síťového prostředí  Kancelářský SW  SW pro vzdálenou správu  Bezpečnostní SW</p> <p>Další SW nástroje  Pravidelná instalace aktualizací OS a standardního SW  Instalace nových verzí OS, SW třetích stran a jejich součástí - dle doporučení poskytovatele a se souhlasem objednatel.  Instalace bezpečnostních záplat</p> <p>Zajištění pravidelné kontroly instalace bezpečnostních záplat pro:  OS a jeho součásti  Kancelářský SW  Bezpečnostní SW  Antivir</p> <p>Další SW nástroje - dle doporučení poskytovatele a se souhlasem objednatel.</p> <p><b><u>Předmětem této služby není</u></b>  Servis HW zajistí ÚMČ10 (viz. seznam HW)</p>

Název parametru	Vysvětlení																		
Klíčové parametry služby	Podpora provozu OS a standardního SW.																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Garance</th> <th>Pokrytí služby</th> <th>Kritické závady typu „A“ (v hodinách)</th> <th>Méně závažné závady typu „B“ (v hodinách)</th> <th>Závady neohrožující funkčnost typu „C“ (v hodinách)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">1G</td> <td>7:00–18:30 (Po, St)</td> <td>4</td> <td rowspan="2">24</td> <td rowspan="2">72</td> </tr> <tr> <td>7:00–15:30 (Út, Čt,) 7:00-14:30 (Pá)</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2G</td> <td>7:00–18:30 (Po, St)</td> <td rowspan="2">24</td> <td rowspan="2">48</td> <td rowspan="2">120</td> </tr> <tr> <td>7:00–15:30 (Út, Čt,) 7:00-14:30 (Pá)</td> </tr> </tbody> </table>	Garance	Pokrytí služby	Kritické závady typu „A“ (v hodinách)	Méně závažné závady typu „B“ (v hodinách)	Závady neohrožující funkčnost typu „C“ (v hodinách)	1G	7:00–18:30 (Po, St)	4	24	72	7:00–15:30 (Út, Čt,) 7:00-14:30 (Pá)	8	2G	7:00–18:30 (Po, St)	24	48	120	7:00–15:30 (Út, Čt,) 7:00-14:30 (Pá)
	Garance	Pokrytí služby	Kritické závady typu „A“ (v hodinách)	Méně závažné závady typu „B“ (v hodinách)	Závady neohrožující funkčnost typu „C“ (v hodinách)														
	1G	7:00–18:30 (Po, St)	4	24	72														
		7:00–15:30 (Út, Čt,) 7:00-14:30 (Pá)	8																
2G	7:00–18:30 (Po, St)	24	48	120															
	7:00–15:30 (Út, Čt,) 7:00-14:30 (Pá)																		
<b>Garance:</b>																			
<p>1G. Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady).</p> <p>2G. Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy, nebo je popsán v dokumentaci).</p> <p><b>Po dobu opravy HW se zastavuje SLA</b></p>																			
Provozní doba služby	Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)																		
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10																		
Reporting	Vyhodnocení dostupnosti služby																		

## KL – S10 Řízení bezpečnosti

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Řízení informační bezpečnosti

Název parametru	Vysvětlení
Kód služby	S10
Popis služby	<p>Zajištění dostatečné úrovně bezpečnosti a spolehlivosti provozovaných IS, aplikací, systémů ICT a v nich zpracovávaných a ukládaných informací Objednatele odpovídající standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy.</p> <p>Zajištění a kvalifikované obsazení bezpečnostní role <b>Garanta bezpečnosti</b>, která bude pokrývat i roli bezpečnostního správce ve smyslu zákona 365/2000 Sb., o ISVS, ve znění pozdějších předpisů a prováděcích vyhlášek s tímto zákonem spojených.</p> <p>Zajištění předpokladů pro provedení atestace dle zákona 365/2000 Sb., o ISVS, ve znění pozdějších předpisů a na něho navazujících prováděcích vyhlášek.</p> <p>Činnosti garanta bezpečnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zajištění dodržování bezpečnostních opatření stanovených bezpečnostní politikou informací Objednatele v rámci provozovaných systémů ICT, IS a aplikací na technické úrovni a na organizační úrovni v prostředí Poskytovatele.</li> <li>• Účast v řídicích orgánech projektu a v relevantních pracovních týmech při projednávání problematiky bezpečnosti informací Objednatele.</li> <li>• Konzultace v rámci analýz změn funkčnosti informačních systémů a aplikací provozovaných Poskytovatelem, popřípadě jejich nových funkčností.</li> <li>• Posuzování „Požadavků na změnu“ (PZ) ze strany Objednatele na změnu aplikační funkčnosti nebo na novou aplikační funkčnost stávajících informačních systémů a aplikací z pohledu informační bezpečnosti.</li> <li>• Posuzování návrhů řešení v rámci rozvojových projektů z pohledu bezpečnosti IT.</li> <li>• Projednávání návrhů na změny či doplnění nebo zrušení bezpečnostních opatření s příslušnými pracovníky Objednatele (bezpečnostním manažerem).</li> <li>• Zajištění součinnosti dotčeným subjektům při zpracování žádosti o povolení komunikace vyvolané potřebami vzešlými v rámci implementace change requestů (PZ) nebo v rámci implementace rozvojových projektů.</li> <li>• Správa a technický dohled nad řízením přístupu uživatelů Objednatele a ostatních dodavatelů včetně vzdálených přístupů k provozovaným IS, systémům ICT a v nich zpracovávaných a ukládaných informacím Objednatele.</li> <li>• Bezpečnostní monitorování provozovaných IS a systémů ICT.</li> <li>• Spolupráce s bezpečnostním manažerem nebo jinými odpovědnými pracovníky Objednatele při řešení bezpečnostních incidentů.</li> </ul>

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizace bezpečnostní dokumentace Objednatele a provádění citlivostní analýzy rizik.</li> <li>• Provádění kontroly technické shody (bezpečnostní testy) provozovaných systémů ICT a informačních systémů se stanovenými opatřeními bezpečnosti informací.</li> <li>• Spolupráce s bezpečnostním manažerem Objednatele při zajištění bezpečnostních auditů v rámci provozovaných informačních technologií.</li> </ul> <p>Hlášení bezpečnostních incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veškeré bezpečnostní incidenty a slabiny včetně podezření ne jejich vznik musí být ze strany uživatelů (zaměstnanců Objednatele) hlášeny výhradně prostřednictvím služby Service Desk S01-1.</li> </ul>
<p><b>Součinnost</b></p>	<p><b>1. V oblasti informační bezpečnosti předpokládá Poskytovatel ze strany bezpečnostního manažera Objednatele minimálně následující součinnosti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupráce s garantem bezpečnosti na straně Poskytovatele v oblasti informační bezpečnosti – bezpečnostní manažer bude představovat styčnou osobu pro komunikaci s Poskytovatelem v oblasti bezpečnosti informací Objednatele a předávání informací v této oblasti dále v rámci prostředí Objednatele směrem k managementu a zaměstnancům,</li> <li>• účast na pravidelných schůzkách řídicích orgánů projektu – zejména v případech, kdy budou řešeny věci z oblasti bezpečnosti informací Objednatele,</li> <li>• řízení a realizace zavádění bezpečnostních opatření a prostředků v oblastech netechnické bezpečnosti informací v prostředí Objednatele – půjde například o organizační rozhodování, osvětu v oblasti informační bezpečnosti apod.,</li> <li>• prosazování požadavků informační bezpečnosti směrem k zaměstnancům Objednatele včetně dohledu nad dodržováním pravidel stanovených bezpečnostními předpisy Objednatele,</li> <li>• účast na řešení incidentů bezpečnosti informací – spolupráce s garantem bezpečnosti na straně Poskytovatele, šetření s dotčenými zaměstnanci, eskalace řešení směrem k managementu Objednatele v případě potřeby apod.,</li> <li>• zpracování vlastních návrhů a posuzování změn bezpečnostní politiky informací a interní bezpečnostní dokumentace Objednatele navržených Poskytovatelem,</li> <li>• posuzování a rozhodování o změnách či doplnění nebo zrušení bezpečnostních opatření v rámci systémů ICT a informačních systémů spravovaných Poskytovatelem, které se budou přímo</li> </ul>

Název parametru	Vysvětlení
	<p>dotýkat činností Objednatele nebo jeho zaměstnanců,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prosazování a kontrola dodržování bezpečnostních požadavků stanovených: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ na fyzické zabezpečení datového centra v prostorách Objednatele a prostředků pro zpracování informací (pracovní stanice, notebooky apod.) poskytnutých Poskytovatelem Objednateli,</li> <li>○ na opatření v oblasti personální bezpečnosti,</li> <li>○ na postupy ohodnocení informačních aktiv a pravidel klasifikace informací Objednatele.</li> </ul> </li> <li>• organizace kontrolních činností v oblasti bezpečnosti informací – audity.</li> </ul> <p><b>2.</b> Spolupráce na realizaci analýzy rizik – tato součinnost se netýká pouze bezpečnostního manažera samotného, ale i dalších Poskytovatelem vytipovaných zástupců Objednatele, zejména vedoucích zaměstnanců a vlastníků informací, kteří se budou účastnit interview v první fázi analýzy rizik. Půjde především o pracovníky Objednatele, kteří mají o významu dat a informací pro Objednatele dostatečné informace a nadhled (většinou se jedná o střední, popř. vyšší management).</p> <p><b>3.</b> Spolupráce na zpracování a aktualizacích Bezpečnostní politiky informací Objednatele a na ni navazující bezpečnostní dokumentace – tato součinnost se týká víceméně pouze bezpečnostního manažera a spočívá v oponentuře těchto změn těchto dokumentů zpracovaných Poskytovatelem.</p> <p><b>4.</b> Schválení, Poskytovatelem aktualizované, Bezpečnostní politiky informací vedením Objednatele jako dokumentu závazného pro všechny zaměstnance Objednatele a třetí strany.</p> <p><b>5.</b> Obsadit vhodnou osobou (zaměstnancem Objednatele) bezpečnostní roli bezpečnostního manažera. Nemusí jít o dedikovanou pracovní pozici, tato pozici může být delegována na některou ze stávajících pracovních pozic). Vhodné však je obsazení osobou, která bude mít rozhodovací pravomoci v oblasti bezpečnosti informací Objednatele.</p> <p><b>6.</b> Prosazování požadavků stanovených Bezpečnostní politikou informací Objednatele a na ni navazující bezpečnostní dokumentací směrem k zaměstnancům Objednatele a relevantním způsobem i směrem k jeho třetím stranám (dodavatelům). Odpovědnost za dodržování těchto požadavků.</p> <p><b>7.</b> Vedení registru informačních aktiv – informací (za asistence poskytovatele), která vznikají, jsou uchovávána nebo zpracovávána v rámci IS/ICT provozovaných Poskytovatelem včetně provedení jejich ohodnocení. Prvotní registr informačních aktiv bude sestaven Poskytovatelem v rámci analýzy rizik.</p>

Název parametru	Vysvětlení
	<p><b>8.</b> Součinnost v podobě odpovědnosti za klasifikaci informačních aktiv (informací) dle definovaného klasifikačního schématu a pravidel pro klasifikaci – zajištění procesu klasifikace informací. Zavedení role vlastníků informací v prostředí Objednatele a prosazování jejich povinností, pravomocí a odpovědnosti v rámci procesu klasifikace informací Objednatele.</p> <p><b>9.</b> Zajištění přidělení konkrétních opatření a odpovědností plynoucích z bezpečnostní dokumentace Objednatele pro ochranu aktiv Objednatele, která nejsou předmětem této zakázky (outsourcingu ICT) dle Zadávací dokumentace nebo nebudou přebírána/užívána Poskytovatelem v souvislosti s outsourcingem ICT.</p> <p><b>10.</b> Součinnost v podobě odpovědnosti za zajištění činností a postupů spojených s řízením bezpečnosti lidských zdrojů na úrovni pracovníků Objednatele a pracovníků jeho třetích stran v rámci outsourcingu ICT (kromě dodavatelů Poskytovatele) stanovených bezpečnostní dokumentací Objednatele. Odpovědnost za řešení/šetření porušení bezpečnosti informací ze strany zaměstnanců Objednatele.</p> <p><b>11.</b> Součinnost v podobě zajištění adekvátní ochrany a s ní spojené odpovědnosti ze strany Objednatele za veškerá aktiva Objednatele, která nejsou předmětem této zakázky (outsourcing ICT) nebo nebudou přebírána/užívána Poskytovatelem a budou mít významný vliv na outsourcing ICT zajišťovaný Poskytovatelem dle parametrů stanovených Objednatelem (SLA apod.). Půjde zejména o následující aktiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• budovy a prostory Objednatele (datové centrum, veřejné prostory, prostory kanceláří apod.), ve kterých se nacházejí prostředky pro zpracování informací Objednatele provozované Poskytovatelem,</li> <li>• zařízení (HW) a systémy ICT nepřebírané Poskytovatelem formou převodu vlastnických nebo užívacích práv od Objednatele mající nějaký vliv na outsourcing ICT zajišťovaný Poskytovatelem,</li> <li>• SW nepřebíraný Poskytovatelem formou převodu užívacích práv k SW licencím Objednatele mající nějaký vliv na outsourcing ICT zajišťovaný Poskytovatelem,</li> <li>• služby zajišťující internetové připojení Objednatele,</li> <li>• rozvody a kabeláž pro vedení vnitřní sítě Objednatele (LAN),</li> <li>• napájecí rozvody a kabeláž v rámci budov Objednatele včetně datového centra a externí služby zajišťující přívod elektrické energie,</li> <li>• multifunkční zařízení a kopírovací stroje Objednatele,</li> <li>• lidské zdroje – zaměstnanci ÚMČ P10 a další osoby (např. zástupce třetích stran), které mají přístup z pověření Objednatele do prostor, ve kterých se nacházejí prostředky pro zpracování</li> </ul>

Název parametru	Vysvětlení
	<p>informací spravované Poskytovatelem včetně důsledků plynoucích z činností těchto osob.</p> <p><b>12.</b> Schválení Provozního řádu Datového centra navrženého Poskytovatelem jako platný interní dokumentem Objednatele.</p> <p><b>13.</b> Zajištění příslušných přístupových oprávnění do objektů a prostor Objednatele (zejména do budovy C v režimu 24x7, ve které se nachází datové centrum objednatel) pro vybrané osoby Poskytovatele pro výkon činností spojených s outsourcingem ICT.</p> <p><b>14.</b> Zajištění závazné součinnosti ze strany fyzické ostrahy objektů Objednatele se zástupci Poskytovatele týkající se zejména následujícího:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bezodkladné předávání výstražných informací z jejich dohledových systémů (EZS, požární čidla atd.) vybraným osobám na straně Poskytovatele,</li> <li>• bezodkladná eskalace narušení fyzické bezpečnosti datového centra na vybrané osoby Poskytovatele.</li> </ul> <p><b>15.</b> Součinnost v podobě zajištění adekvátní bezpečnosti, dodržování pravidel pro přípustné používání aktiv a s tím spojených odpovědností za následující aktiva svěřená k užívání uživatelům z řad pracovníků Objednatele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• veškerý HW zapůjčený Poskytovatelem k užívání zaměstnancům Objednatele – pracovní stanice, notebooky, tiskárny, další ICT zařízení atd.,</li> <li>• SW Objednatele užívaný jeho zaměstnanci spravovaný Poskytovatelem – programové vybavení na pracovních stanicích, používané IS a aplikace atd.</li> </ul> <p><b>16.</b> Součinnost v podobě zajištění dodržování:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• provozních pravidel a postupů pro používání prostředků pro zpracování informací Objednatele,</li> <li>• požadavků a pravidel pro řízení přístupu a správu uživatelů IS a aplikací provozovaných Poskytovatelem</li> </ul> <p>a s nimi spojených odpovědností stanovených bezpečnostními předpisy Objednatele ze strany všech jeho zaměstnanců nebo dalších smluvních třetích stran, které budou mít nějakou spojitost s outsourcingem ICT nebo budou přicházet do styku s neveřejnými informacemi Objednatele.</p> <p><b>17.</b> Relevantní účast při řízení změn v rámci vybavení a prostředcích pro zpracování informací Objednatele. Zajištění činnosti spojených s přejímáním nových IS, jejich aktualizacemi a zaváděním nových verzí (zejména testování funkčnosti, zpracování připomínek a akceptace dle protokolu).</p> <p><b>18.</b> Prosazování a kontrola dodržování postupů a pravidel pro manipulaci s informacemi a dokumenty Objednatele v digitální podobě v prostředí</p>

Název parametru	Vysvětlení
	<p>Objednatele stanovenými bezpečnostními předpisy Objednatele.</p> <p><b>19.</b> Prosazování a kontrola dodržování pravidel pro přenášení informací Objednatele prostřednictvím elektronické pošty a přepravu médií obsahujících informace Objednatele stanovené bezpečnostními předpisy Objednatele.</p> <p><b>20.</b> Prosazování a kontrola dodržování pravidel pro publikování informací objednatele na veřejně přístupných systémech (zejména na webovém serveru). Odpovědnost za obsahovou stránku publikovaných informací Objednatele na veřejně přístupných systémech.</p> <p><b>21.</b> Určení informací, IS a aplikací, ke kterým má být řízen přístup (vyplyne z klasifikace informací). Toto by mělo být v gesci vlastníků informací Objednatele.</p> <p><b>22.</b> Činnosti a odpovědnosti spojené se schvalovacím procesem při zavedení uživatele do IS, změně jeho přístupových práv a jeho zrušení.</p> <p><b>23.</b> Zajištění a kontrola povinností plynoucích z odpovědností uživatelů (zaměstnanců Objednatele) stanovených Bezpečnostní politikou informací Objednatele a na ni navazující bezpečnostní dokumentací v těchto oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• používání hesel,</li> <li>• zabezpečení pracovních stanic a notebooků v případě fyzické nepřítomnosti uživatelů u těchto zařízení.</li> </ul> <p><b>24.</b> Spolupráce při zavádění nového nebo změně stávajícího IS – součinnost při analýze bezpečnostních požadavků, jejich návrhy a posuzování, specifikace „business“ požadavků na ochranu informací Objednatele ze strany vlastníků informací a vedoucích pracovníků Objednatele. Řízení změn v rámci stávajících IS na straně objednatele.“</p> <p><b>25.</b> Specifikace doplňujících bezpečnostní opatření pro zabezpečení vybraných IS a aplikací a v nich zpracovávaných informací Objednatele (např. dané platnou legislativou) – toto bude v gesci vlastníků informací a vedoucích pracovníků.</p> <p><b>26.</b> Prosazování pravidel a postupů managementu incidentů v praxi směrem k zaměstnancům Objednatele, zejména jejich povinnost hlásit bezpečnostní incidenty včetně podezření na jejich vznik prostřednictvím služby HelpDesk (ServiceDesk).</p> <p><b>27.</b> Spolupráce na zpracování a aktualizacích havarijního plánu ICT – součinnost formou interview s vlastníky informací, vedoucími zaměstnanci a bezpečnostním manažerem v oblastech, ve kterých se bude tento plán přímo dotýkat řízení kontinuity činností v prostředí Objednatele a krizového managementu.</p> <p><b>28.</b> Vedení relevantních legislativních požadavků na jednotlivé IS ve spolupráci s poskytovatelem, které se nějakým způsobem dotýkají</p>

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb**

Název parametru	Vysvětlení
	<p>bezpečnosti informací Objednatele. Zde předpokládáme součinnost s bezpečnostním manažerem a právním oddělením Objednatele v podobě konzultací.</p> <p><b>29.</b> Vedení náležité evidence SW včetně počtu licencí vlastněného objednatelům.</p> <p><b>30.</b> Zajištění nakládání s osobními údaji v souladu s požadavky zákona č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů, případně s dalšími relevantními právními předpisy v prostředí Objednatele.</p>
<b>Provozní doba služby</b>	<p>Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>
<b>Skupina uživatelů</b>	Zaměstnanci ÚMČ Prahy P10, dodavatelé v rámci outsourcingu ICT pro ÚMČ Prahy 10.

**KL – S11 Zajištění systémové bezpečnosti**

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Zajištění systémové bezpečnosti
<b>Kód služby</b>	S11
<b>Popis služby</b>	<p>Zajištění systémové (technické) úrovně bezpečnosti a spolehlivosti provozovaných IS, aplikací, systémů ICT a v nich zpracovávaných a ukládaných informací ÚMČP10 odpovídající standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy.</p> <p>V rámci této služby je poskytováno následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Správa zařízení (bezdotykové RFID karty) pro fyzický přístup do Datového centra ÚMČP10.</li> <li>• Provoz a správa hraničních firewallů: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Provoz a správa firewallu v hlavní lokalitě i dvou firewallů ve dvou vzdálených lokalitách (Plaňanská, Jasmínova).</li> <li>○ Pravidelné vyhodnocení síťového provozu na provozovaných firewallech s cílem detekce pokusů o průniky a dalších anomálií atd., které mohou představovat potencionální bezpečnostní incident.</li> </ul> </li> <li>• Provoz a správa řešení antivirové ochrany: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Na úrovni poštovního (mailového) provozu příchozího z vnějších sítí včetně ochrany proti spamu.</li> </ul> </li> </ul>

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Na úrovni vybraných serverů (Windows servery).</li> <li>○ Na úrovni pracovních stanic a notebooků.</li> <li>○ Pravidelné vyhodnocování antivirové a antispam ochrany a zajištění pravidelné aktualizace virových databází.</li> <li>• Provoz a správa systému pro bezpečnostní monitorování provozovaných systémů ICT a IS:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analýza a vyhodnocování auditních (logovacích) záznamů generovaných na provozovaných IS a systémech ICT.</li> </ul> </li> <li>• Správa přístupů uživatelů (zaměstnanců ÚMČP10) a dodavatelů v rámci outsourcingu ICT k aplikacím a IS ÚMČP10:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Zakládání nových uživatelů, změna přístupových práv, rušení uživatelů apod.</li> <li>○ Kontrola přístupových práv.</li> </ul> </li> <li>• Provoz a správa řešení vzdálených přístupů (VPN) uživatelů (zaměstnanců ÚMČP10 v počtu do 50ti osob) a dodavatelů v rámci outsourcingu ICT z prostředí sítě Internet.</li> </ul>
<p><b>Součinnost</b></p>	<p><b>1. Zajištění nepřetržitého a bezporuchového provozu:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• systému EZS zejména v prostorách datového centra a bezodkladné předávání relevantních hlášení tohoto systému Poskytovateli,</li> <li>• kamerového systému v prostorách datového centra a před ním a umožnění sledování výstupů tohoto systému Poskytovateli,</li> <li>• centrální UPS a klimatizace v rámci datového centra.</li> </ul> <p>Zabezpečení kabelových rozvodů (před poškozením či odposlechem), které jsou určeny pro přenos informací Objednatele a jsou umístěny mimo datové centrum Objednavatele.</p> <p><b>2. Zajištění realizace opatření z oblasti fyzické bezpečnosti dotýkajících se zařízení a prostor souvisejících s outsourcingem ICT, které nebudou pod správou poskytovatele (zejména prostory datového centra).</b></p> <p><b>3. Zajištění VPN přístupu skrze síť MepNet do interní síťové infrastruktury LAN z prostředí sítě Internet, který bude používán zástupci Poskytovatele a jeho dodavatelů (prostupy pro UDP porty 500 a 4500).</b></p> <p><b>4. Zajištění dostatečného testování funkcí nově zaváděných IS nebo stávajících IS v případě jejich změn před jejich nasazením do provozu.</b></p> <p><b>5. Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu.</b></p> <p><b>6. Prodloužení SW Support viz. Příloha – HW systémové bezpečnosti</b></p>
<p><b>Provozní doba služby</b></p>	<p>Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb**

<b>Název parametru</b>	<b>Vysvětlení</b>
<b>Plánovaný výpadek</b>	Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb dle schváleného plánu. Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce Objednatele.
<b>Skupina uživatelů</b>	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10, dodavatelé v rámci outsourcingu ICT pro ÚMČ Prahy 10.
<b>Reporting</b>	Vyhodnocení dostupnosti služby

**KL – S12 Aplikační podpora ostatních aplikací**

<b>Název parametru</b>	<b>Vysvětlení</b>
<b>Název služby</b>	Aplikační podpora ostatních systémů
<b>Kód služby</b>	S04
<b>Popis služby</b>	<b>Správa a podpora ostatních aplikací:</b> Instalace a konfigurace Podpora provozu Řešení incidentu při práci v aplikaci
<b>Plánovaný výpadek</b>	Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb (tj. každý ČT 16:00 – 19:00) dle schváleného plánu. Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce zákazníka.
<b>Skupina uživatelů</b>	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10

## Příloha – Přehled aplikací

### Klíčové aplikace - S02

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
1	Czech Point	Výpisy z katastru nemovitostí, obchodního a živnostenského rejstříku a rejstříku trestů	MV
2	Data Centrum	SW pro zpracování mezd a personalistiky	DATACENTRUM systems & consulting, a.s.
3	DES/iDES	Domovní evidenční systém	TOM Computer s.r.o.
4	e-spis	Spisová služba (včetně vazby na Datové schránky)	ICZ, a.s.
5	GINIS	Ekonomický IS	Gordic, s.r.o.
6	Intranet	Intranet	vlastní
7	ICZ - RZP - živnostenská agenda	Registr živnostenského podnikání	ICZ, a.s.
8	VITA - Stavební úřad	Agenda stavebního úřadu	VITA software s.r.o.
9	Proxio/Agendio	Agendový systém úřadu (podrobně viz tabulka níže)	MARBES CONSULTING s.r.o.

### Seznam modulů Proxio/Agendio

<b>Subsystém agend - Agendio</b>
Správa majetku (SM)
Centrální evidence smluv (CES)
Centrální evidence objednávek (CEO)
Příjmy & Poplatky (P&P)
Vymáhání
<b>Subsystém – REGISTRY a EVIDENCE</b>
Registr obyvatel (ROB)
Registr ekonomických subjektů (RES)
Registr budov (RB)
Evidence soudních sporů (ESS)
Registr nemovitostí (REN)
Evidence subjektů (ESP)
Evidence objektů (ENO)
Evidence organizační struktury (EOS)
KEVIS
Volby (VLB)
Matrika

**Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb**

Správa účelových obvodů – bylo součástí původního RB, v současnosti není využíváno,
Silniční hospodářství
SPOD
Rybářské a lovecké lístky
Hledáček
XZR
integrace – e-Spis, ISZR, ES Ginis, Datacentrum

**Důležitých a méně důležité aplikace – S03**

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
1	5M.DAT	Intranet 2	Vlastní
2	ASPI	Soubor zákonů a právních předpisů	ASPI a.s.
3	Symantec	Antivirový SW	Symantec
4	Doprava	Dopravní evidenční systém	CDSw, s.r.o.
5	ELO enterpice/client	Elektronická archivace dokumentů	ELO
6	EVI	SW pro evidenci odpadů	INISOFT s.r.o.
7	Generel zeleně	Podpora agendy zeleně	Zahradní a krajinářská tvorba, spol. s r.o. Brno
8	InPakom	SW pro pasport komunikací	CDSw, s.r.o.
9	MISYS/webMISYS	GIS pro města a obce	Gepro, s.r.o.
10	SDEKO	Stavebně ekonomická dokumentace	CDSw s.r.o.
11	VITA - Přestupky	Evidence přestupků	VITA software s.r.o.
12	Win Zápočet	SW na zařazování ředitelů škol do platových tříd	
13	AuditPro	správa software, hardware	truconneXion, a.s.
14	SLK	SharePoint Learning Kit- elektronické vzdělávání v rámci organizace	

**Přehled ostatních aplikací – S04**

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
1	602 pro PC - Standart	Zpracování dodaných externích textů	
2	602XML Filler	SW na vyplňování formulářů	
3	Access 2,0	Operační plány krizového řízení	
4	ACDSEE	Prohlížeč obrázků	
5	Acrobat Reader	Prohlížeč formátu .pdf	

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
6	Adobe Image Ready CS		
7	Adobe Photoshop CS		
8	ARCISOFT - Photoimpresion 5	Úprava fotografií a obrázků	
9	BOZP dokumentace	Bezpečnost práce	
10	Corel Draw Graphics Suite	SW pro úpravu fotografií a obrázků	
11	Cute PDF Write	Tisk do .pdf souborů	
12	ČSN on line	ÚNMZ	
13	EPV	Elektronické pořizování výkazů (statistické výkazy ČSÚ)	
14	FoxPro 2,5 b	Zpracování databází	
15	KD-radní	Historie evidence majetku	HiPro
16	GEN MP	Výpočet právní moci	
17	HP Web Jet Admin	SW pro správu síťových tiskáren	
18	Internet	Elektronická podoba Obchodního věstníku	
19	Lingea Lexicon	A-Č a Č-A slovník	Lingea s.r.o.
20	Microsoft Vizual FoxPro 6.0	Zpracování databází	
21	Mozilla Firefox		
22	MS Office	Kancelářský SW	Microsoft
23	Nero		
24	Nokia PC Suite	Správa mobilního telefonu	
25	Open Office org		
26	Optivity NMS	SW pro správu aktivních prvků sítě	
27	PC Translator	Překladač	
28	PDF Saver	SW na konverzi souborů z 602XML Filler do .pdf	
29	SONIC + power DVD	Vypalování a čtení médií	

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

---

	<b>Název aplikace</b>	<b>Předmět aplikace</b>	<b>Výrobce</b>
30	<b>SPR</b>	Databáze významných institucí a úřadů ČR	
31	<b>Symantec Mail Security</b>	Antispam a antivir pro mail	
32	<b>WIN text</b>	Převody z T602 + opravy kódování	
33	<b>WinComander</b>	Správce souborů	
34	<b>WSOK</b>	Kontrolní obchůzkový systém	
35	<b>Zoner Photo Studio</b>		Zoner software s.r.o.
36	<b>ONIF</b>	Aplikace slouží k online komunikaci	iCORD International s.r.o.

## Příloha – Přehled HW (koncové stanice, tiskárny a serverová infrastruktura)

### Koncové stanice a tiskárny:

- 450ks stolních PC a notebooků
- 180ks tiskáren

### Serverová infrastruktura:

- 2x IBM eServer BladeCenter(tm) Chassis
- 9x IBM Blade server HS22

V IBM Blade chassis je provozováno 9ks IBM Blade server HS22.

Účel serverů:

4ks IBM Blade server HS22 pro produkční VMware vSphere cluster  
2ks IBM Blade server HS22 pro testovací VMware vSphere ESXi servery  
1ks IBM Blade server HS22 pro produkční Oracle DB server  
1ks IBM Blade server HS22 pro testovací Oracle DB server  
1ks IBM Blade server HS22 pro produkční zálohovací server

Produkční VMware vSphere cluster

Servery slouží jako produkční virtualizační cluster s produktem VMware vSphere.

### **Operační systém**

Operační systém serverů je hypervisor VMware vSphere Enterprise ed. a je instalován na lokální disky serveru.

### **Disková kapacita**

Server má dostupné dva lokální disky velikosti 146GB. Lokální disky jsou pomocí interního řadiče serveru v rozložení RAID1 a jsou určeny pro boot serveru a instalaci operačního systému (hypervisor).

Z diskového pole IBM je serveru poskytnuta přes SAN disková kapacita, která slouží k datastore pro uložení dat produkčních virtuálních serverů.

### **SAN prostředí**

FC SAN představuje čtveřice SAN přepínačů Brocade.

Provozovaná úložiště (iSCSI a FC SAN) jsou:

- zálohovací knihovna IBM TS3100 Tape Library Express s FC LTO mechanikami
- FC diskového pole IBM System Storage DS5020
- NAS box QNAP TS-659 Pro II Turbo

SAN tvoří 4ks přepínačů Brocade (20-port 8 Gb) integrovaných do IBM Blade Chassis.

24 portů je osazeno: Brocade 8 Gb SFP+ SW Optical Transceiver

Pro ukládání dat je využíváno diskové pole IBM TotalStorage DS4100 s kapacitou 2 TB osazené 12 hot-swap disky SATA. Toto pole je vybaveno porty 2 GB Fibre Channel, pomocí nichž je

prostřednictvím duálního aktivního řadiče připojeno k serveru. Fibre chanel switch v současnosti není aplikován.

## **Příloha – HW pro službu zálohování**

Pro centrální systém zálohování pro Úřad městské části Prahy 10, byl implementován zálohovací systém Backup Exec 2010 R3. Instalace nových updatů probíhá pravidelně.

Backup Exec Media Server je instalován na serveru BACKUPSRV.

### Komponenty zálohovacího systému:

- Server BACKUPSRV - operační systém: Windows 2008 R2
- Knihovna TS3100 připojená k tomuto serveru skrze SAN a dostupná na úrovni OS
- Diskový prostor pro diskovou duplikovanou zálohovací cache – 500 GB
- Nazónované VMware datastores (záloha VMware po SAN)

**Příloha – HW systémové bezpečnosti**

- Fortinet, FortiGate, FortiGate 310B, 8x5 UTM BDL RNW (SN: FG300B3910603082, FG300B3910602943)
- Fortinet, FortiWiFi, FortiWiFi 60C, FortiCare 8x5 RNW (SN: FWF60C3G10003001)
- Fortinet, FortiWiFi, FortiWiFi 60C, FortiCare 8x5 RNW (SN: FWF60C3G10003530)
- Fortinet, FortiMail, FortiMail 100C, 24x7 BDL RNW (SN: FE100C3910002668)
- Fortinet, FortiAnalyzer, FortiAnalyzer 100C, FortiCare 8x5 RNW (SN: FL100C3910004430)

Příloha č. 2 dodatku

Číslo položky	Služba	Cena služby za 1 měsíc bez DPH	výše DPH	Cena služby za 1 měsíc včetně DPH
KL-S01-1	Service Desk	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S01-2	Řešení Incidentů	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S02	Aplikační podpora klíčových aplikací	0	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Czech point	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Data centrum	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	DES/iDES	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	e-spis	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	GINIS	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Intranet	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	ICZ-RZP - živnostenská agenda	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	VITA - Stavební úřad	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	<b>Proxio/Agendio</b>	0	0	0
	Subsystém agend - Agendio	0	0	0
	Správa majetku (SM)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Centrální evidence smluv (CES)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Centrální evidence objednávek (CEO)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Příjmy & Poplatky (P&P)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Vymáhání	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Subsystém – REGISTRY a EVIDENCE	0	0	0
	Registr obyvatel (ROB)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Registr ekonomických subjektů (RES)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Registr budov (RB)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Evidence soudních sporů (ESS)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Registr nemovitostí (REN)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Evidence subjektů (ESP)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Evidence objektů (ENO)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Evidence organizační struktury (EOS)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	KEVIS	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Volby (VLB)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Matrika	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Správa účelových obvodů	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Silniční hospodářství	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	SPOD	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Rybářské a lovecké lístky	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Hledáček	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	XZR	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	integrace – e-Spis, ISZR, ES Ginis, Datacentrum	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S03	Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací	0	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	5M.DAT	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	ASPI	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Symantec	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Doprava	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	ELO enterprice/client	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	EVI	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Generel Zeleně	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	InPakom	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	MISYS/webMISYS	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	SDEKO	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	VITA - Přestupky	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Win Zápočet	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	AuditPro	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	SLK	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S04	Správa OS a databází (serverová část)	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S05	Poskytování výpočetního výkonu	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!

KL-S06	Call Centrum	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL - S07	Zálohování	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S08	Tiskové a skenovací služby	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S09	Poskytování služby správy PC	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S10	Řízení bezpečnosti	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S11	Zajištění systémové bezpečnosti	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
KL-S12	Aplikační podpora ostatních aplikací	0	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	602 pro PC - Standart	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	602 XML Filler	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Acces 2,0	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	ACDSEE	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Acrobat Reader	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Adobe Image Ready CS	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Adobe Photoshop CS	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	ARCSOFT - Photoimpresion 5	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	BOZP dokumentace	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Corel Draw Graphic Suite	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Cute PDF Write	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	ČSN online	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	EPV	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	FoxPro 2,5b	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	KD - radní	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	GEN MP	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	HP Web Jet Admin	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Internet	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Lingea Lexicon	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Microsoft Visual FoxPro 6.0	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Mozila Firefox	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	MS Office	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Nero	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Nokia PC Suite	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Open office org	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Optivity NMS	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	PC Translator	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	PDF Saver	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	SONIC + Power DVD	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	SPR	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Symantec Mail Security	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	WIN Text	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	WinCommander	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	WSOK	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	Zoner Photo Studio	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
	ONIF	doplnit	#HODNOTA!	#HODNOTA!
<b>Celková cena za poskytování služeb KL-S01 - KL-S12</b>		<b>#HODNOTA!</b>	<b>#HODNOTA!</b>	<b>#HODNOTA!</b>

\* Uchazeč doplní pouze pole označené "dopnit" tabulka automaticky dopočítá zbylá pole.