

## ZNALECKÝ POSUDEK Č. 2133215

PRO POSOUZENÍ MÍSTNĚ A ČASOVĚ OBVYKLÉ CENY UPRAVENÉ  
NABÍDKY NA OUTSOURCING TELEKOMUNIKAČNÍCH A IT SLUŽEB

PRO ZADAVATELE



**Městská část Praha 10**

09. července 2015



ZPRACOVAL ING. MICHAEL TREZZI, CSc, IČ 148 94 998

[trezzi@znaleckeposudky.org](mailto:trezzi@znaleckeposudky.org), [www.znaleckeposudky.org](http://www.znaleckeposudky.org)

SOUDNÍ ZNALEC PRO ZÁKLADNÍ OBOR ELEKTRONIKA, ZVLÁŠTNÍ SPECIALIZACE AUTOMATIZACE, OBOR SPOJE, OBOR KYBERNETIKA, ODVĚTVÍ VÝPOČETNÍ TECHNIKA, SE ZVLÁŠTNÍ SPECIALIZACÍ INFORMAČNÍ SYSTÉMY, INTELIGENTNÍ SYSTÉMY A SÍTĚ, POČÍTAČOVÁ GRAFIKA, MULTIMÉDIA A DIGITÁLNÍ ZPRACOVÁNÍ OBAZU, OBOR EKONOMIKA, ODVĚTVÍ CENY A ODHADY, ZVLÁŠTNÍ SPECIALIZACE KYBERNETIKA A VÝPOČETNÍ TECHNIKA, ČLEN KOMORY SOUDNÍCH ZNALCŮ

BEZ TEXTU

# ZNALECKÝ POSUDEK

ZNALECKÝ POSUDEK ČÍSLO	2133215
ROZHODNÉ DATUM DATUM VYPRACOVÁNÍ	19. června 2015 09. července 2015
ÚČEL	PRO POSOUZENÍ MÍSTNĚ A ČASOVĚ OBVYKLÉ CENY UPRAVENÉ NABÍDKY NA OUTSOURCING TELEKOMUNIKAČNÍCH A IT SLUŽEB
ZADAVATEL	Městská část Praha 10
VYPRACOVAL	Ing. MICHAEL TREZZI, CSc IČ 148 94 998 <a href="mailto:trezzi@znaleckeposudky.org">trezzi@znaleckeposudky.org</a> <a href="http://www.znaleckeposudky.org">www.znaleckeposudky.org</a>
KONZULTANT	Mgr. David C. Hájíček, LL.M

## ZÁKLADNÍ IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE O ZADAVATELI

SÍDLO ZADAVATELE	Městská část Praha 10 Vršovická 1429/68 101 38 Praha 10
------------------	---

*Posudek obsahuje 70 číslovaných stran Znaleckého posudku včetně příloh.*

BEZ TEXTU

# 1. Obsah

<b>1. OBSAH</b>	<b>5</b>
<b>2. POUŽITÉ PODKLADY, LITERATURA A JINÉ ZDROJE</b>	<b>7</b>
<b>3. SHRNUTÍ</b>	<b>9</b>
<b>4. ÚVOD</b>	<b>11</b>

4.1 ZÁKLADNÍ OBECNÉ PŘEDPOKLADY A OMEZUJÍCÍ PODMÍNKY	11
--	----

<b>5. NÁLEZOVÁ ČÁST</b>	<b>13</b>
-------------------------	-----------

5.1 POPIS SITUACE	13
-------------------	----

5.2 NABÍDKA POSKYTOVATELE NA PŘEKLENUTÍ OBDOBÍ DO OTEVŘENÉHO JEDNÁNÍ	17
--	----

<b>6. POSUDKOVÁ ČÁST</b>	<b>21</b>
--------------------------	-----------

6.1 ODHAD CENY NA ZÁKLADĚ CEN OBVYKLÝCH ZA DANÉ SLUŽBY	21
--	----

6.1.1 Poskytované IT služby se SLA	21
------------------------------------	----

6.1.2 Poskytované IT služby bez SLA	22
-------------------------------------	----

6.1.3 KL – S01-1 Service Desk	22
-------------------------------	----

6.1.4 KL – S01-2 Řešení Incidentů	23
-----------------------------------	----

6.1.5 KL – S02 Aplikační podpora klíčových aplikací	26
---	----

6.1.6 KL – S03 Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací	28
--	----

6.1.7 KL – S04 Správa OS a databází (serverová část)	30
--	----

6.1.8 KL – S05 Poskytování výpočetního výkonu	32
---	----

6.1.9 KL – S06 Call Centrum	35
-----------------------------	----

6.1.10 KL – S07 Zálohování	36
----------------------------	----

6.1.11 KL – S08 Tiskové a skenovací služby	38
--	----

6.1.12	KL – S09 Poskytování služby správy PC	39
6.1.13	KL – S10 Řízení bezpečnosti	41
6.1.14	KL – S11 Zajištění systémové bezpečnosti	47
6.1.15	KL – S12 Aplikační podpora ostatních aplikací	50
6.1.16	Shrnutí odhadu podle kap. 6.1	51
<b>6.2</b>	<b>ODHAD CENY SROVNÁNÍM S JINÝMI PODOBNÝMI PROJEKTY</b>	<b>52</b>
<b>6.3</b>	<b>KALKULACE CENY ZA STEJNÉ VÝKONY ALTERNATIVNÍM POSKYTOVATELEM</b>	<b>54</b>
6.3.1	Služba KL-S01	54
6.3.2	Služby KL-S02 a KL-S03	55
6.3.3	Služba KL-S04	57
6.3.4	Služba KL-S05	58
6.3.5	Služba KL-S06	58
6.3.6	Služba KL-S07	59
6.3.7	Služby KL-S08 a KL-S09	60
6.3.8	Služba KL-S10	61
6.3.9	Služba KL-S11	62
6.3.10	Služba KL-S12	63
6.3.11	Výsledek výpočtu	63
6.3.12	Shrnutí alternativní nabídky	64
<b>7.</b>	<b>ZÁVĚR</b>	<b>65</b>
<b>8.</b>	<b>VÝROK ZNALCE</b>	<b>67</b>
<b>9.</b>	<b>ZNALECKÁ DOLOŽKA</b>	<b>69</b>

## 2. POUŽITÉ PODKLADY, LITERATURA A JINÉ ZDROJE

- [1] Zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v aktuálním znění
  - [2] Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)
  - [3] Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v aktuálním znění
  - [4] Interní dokument Zadavatele:
  - [5] Interní dokument Zadavatele:
  - [6] Michael Trezzi: Interní průzkum obvyklých cen na trhu IT v České republice 2014
  - [7] Interní dokument Zadavatele: Prováděcí smlouva\_outsourcing ICT\_TO2
  - [8] Interní dokument Zadavatele: Rámcová smlouva\_O2\_komplet
  - [9] Interní dokument Zadavatele: Dodatek č.1 k RS
  - [10] Interní dokument Zadavatele: Dodatek č.2 k RS
  - [11] Interní dokument Zadavatele: Dodatek č.3 k RS
  - [12] Interní dokument Zadavatele: Dodatek č 3 k PS Outsourcing (v4)\_platnost1 12 2011(43M)
  - [13] Interní dokument Zadavatele: Navrh rámcové smlouvy\_final2010
  - [14] Interní dokument Zadavatele: P1 - Katalogové listy služebFinal2010
  - [15] Interní dokument Zadavatele: P1 - Katalogové listy\_v4\_F2\_návrh2015
  - [16] Interní dokument Poskytovatele: Exitu\_V8.1\_audit
  - [17] Interní dokument Srovnatelnou MČ: 20150101 NABIDKA Srovnatelné MČ
- 

BEZ TEXTU

BEZ TEXTU

# 3. Shrnutí

---

Zadavatele v roce 2010 ve veřejné soutěži s otevřeným, jednáním vybral poskytovatele Telefónica O2 (dále jen Poskytovatel) pro poskytování outsourcingu jeho IT vybavení a služeb s tím spojených. Z důvodů, jejichž hodnocení nebylo součástí tohoto znaleckého posudku, došlo k opoždění vypsání nové otevřené veřejné zakázky na další období a Zadavatel musí prodloužit stávající smlouvu do doby vysoutěžení poskytovatele stejných služeb na další období.

Oproti původní smlouvě s Poskytovatelem došlo k ukončení některých služeb, jako např. leasing hardwaru, který mezitím přešel do vlastnictví Zadavatele, ...apod.

Úkolem tohoto znaleckého posudku je zjistit, zda cena nové nabídky odpovídá místně a časově obvyklým cenám.

Znalec k posouzení nabídkové ceny využít dvě různé metody.

1. Znalec využil své praxe a ohodnotil rozsah nabízených služeb podle katalogových listů a místně a časově obvyklé ceny za role zajišťující tyto služby – viz kap. 6.1. Výsledkem této metody je interval místně a časově obvyklých cen odpovídajících danému rozsahu poskytovaných služeb. Zmíněný interval leží mezi 1 185 398 až 1 614 989 Kč bez DPH měsíčně. Je tedy zřejmé, že nabídková cena ve výši 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně leží uvnitř tohoto intervalu, resp. v jeho dolní třetině. Lze tedy konstatovat metoda ohodnocení služeb podle katalogových listů vede k závěru, že nabídková cena 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně je cenou místně a časově obvyklou.
2. Znalec využil znalosti obdobné nabídky pro Srovnatelnou MČ, která je srovnatelně velkou městskou částí s MČ Praha 10, a porovnal rozdílnost služeb v nabídkách i rozdílný přístup k tvorbě ceny a na základě modifikace nabídky pro tuto městskou část odečtením ceny za služby, které porovnávaná městská část nevyužívala a Zadavatel ano a naopak přičtením těch služeb, které porovnávaná městská část využívala a Zadavatel nikoliv, a tak Znalec dospěl na základě nabídky pro Zadavatele k ceně nabídky pro porovnávanou městskou část. Znalec takto dospěl ceně, která se od nabídky pro Srovnatelnou MČ liší pouze o 4,17%, což je hluboce pod chybou odhadu. Vzhledem ke skutečnosti, že tento odhad byl založen na ceně předmětných služeb pro MČ Praha 10 lze tvrdit, že nabídková cena za předmětné služby pro Zadavatele je cenou místně a časově obvyklou, neboť i jiné nabídky obdobných služeb pro jiné srovnatelné zadavatele dosahují srovnatelných hodnot. Znalec má tuto nabídku pro případnou kontrolu ze strany odpovědných úřadů k dispozici ve svém archivu, ale z důvodů ochrany obchodního tajemství ji nemůže v tomto posudku zveřejnit.

Znalecký posudek tak dvěma různými přístupy dokládá, že nabídková cena Poskytovatele Zadavateli ve výši 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně je cenou místně a časově obvyklou a že leží v dolní třetině možného rozpětí cen.

Ing. Michael Trezzi, CSc  
soudní znalec  
člen Komory soudních znalců ČR

BEZ TEXTU

## 4. ÚVOD

Na základě objednávky Městské části Praha 10 (dále jen Zadavatel) č. OMP/0941/2015 ze dne 19. června 2015 jsem se ujal zpracování tohoto znaleckého posudku.

Předmětem tohoto znaleckého posudku je na základě předložených dokumentů, eventuálně dokumentů předložených dalšími stranami a vlastního šetření znalce odpovědět na následující otázku:

- **Jaká je místně a časově obvyklá cena za outsourcing telekomunikačních a IT služeb ?**

### 4.1 ZÁKLADNÍ OBECNÉ PŘEDPOKLADY A OMEZUJÍCÍ PODMÍNKY

Při zpracování tohoto znaleckého posudku jsem vyšel z informací, které jsou uvedeny v části Použité podklady, literatura a jiné zdroje. Informace a podklady poskytnuté Zadavatelem považuji za věrohodné, pravdivé a správné. Další informace z ostatních zejména veřejných a jiných zdrojů, které byly v tomto znaleckém posudku použity, jsou rovněž považovány za věrohodné, pravdivé a správné. Obsah tohoto znaleckého posudku je důvěrný, s výjimkami uvedenými níže a slouží pouze pro vnitřní potřebu Zadavatele.

Tento znalecký posudek ani žádná jeho část (vč. závěrů týkajících se Předmětu znaleckého posudku, identity Znalce nebo jiných osob, které znalecký posudek podepsaly nebo se jich týká) nesmí být šířena třetím stranám bez předchozího souhlasu a schválení Znalcem. Tímto není dotčeno právo a povinnost zacházet s tímto znaleckým posudkem v souladu s účelem zpracování tohoto znaleckého posudku.

Znalec prohlašuje, že je nezávislý na Předmětu znaleckého posudku, že nemá žádný současný ani budoucí zájem na majetku, který je předmětem posudku, a že nemá žádný osobní ani majetkový vztah k Zadavateli či Předmětu znaleckého posudku (viz § 11 odst. 1 zákona č. 36/1967 Sb., o znalcích a tlumočnících, ve znění pozdějších předpisů). Znalec dále prohlašuje, že závěry tohoto znaleckého posudku vycházely z dokumentů, které mu byly předloženy Zadavatelem. V případě, že Zadavatel nepředložil Znalci dokumenty, které mohly mít vliv na zpracování tohoto znaleckého posudku, nepřijímá Znalec jakoukoli odpovědnost s touto skutečností související.

Hodnoty prezentované v tomto znaleckém posudku jsou založeny na předpokladech v tomto znaleckém posudku uvedených.

Tento znalecký posudek je platný pouze pro výše uvedený účel znaleckého posudku k rozhodnému datu a nelze jej použít za jiným účelem.

Tento znalecký posudek je vyhotoven ve třech originálech. Dvě originální vyhotovení se předávají Zadavateli a jedno vyhotovení Znalec ukládá do svého archivu.

---

BEZ TEXTU

## 5. NÁLEZOVÁ ČÁST

### 5.1 POPIS SITUACE

Zadavatel na základě otevřeného jednání veřejné zakázky Zadavatele s názvem „Přechod ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT“, zveřejněné 28.05.2010 v Informačním systému o veřejných zakázkách pod číslem VZ 60043465 vybral jako dodavatele outsourcingových ICT služeb společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen Poskytovatel), se kterou dne 3.8.2010 podepsal Rámcovou smlouvu a 30. září 2010 Prováděcí smlouvu o poskytování služeb outsourcing ICT.

Rámcová smlouva vymezuje základní pravidla pro uzavírání prováděcích smluv na realizaci jednotlivých zakázek.

Předmětem této smlouvy bylo zejména:

Poskytovatel se zavazuje dodat Objednateli plnění specifikované níže v čl. 2.2 a Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté plnění odměnu, to vše za podmínek vymezených v této Smlouvě.

Předmět prováděcích smluv zahrnuje následující služby (dále jen „Služby“):

- Převod vlastnických práv k HW zadavatele a poskytnutí uživatelských práv k jím využívanému SW, v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování služeb outsourcingu IT dle čl. III odst. 4.2 této smlouvy, na poskytovatele. Seznam HW a SW včetně jejich ceny je obsahem Přílohy č. 1 a Přílohy 1 a této smlouvy
- Poskytování služeb outsourcingu IT poskytovatelem zadavateli. Službami outsourcingu IT se rozumí:
  - Poskytování HW a základního SW veškerým uživatelům zadavatele  
Poskytovaný HW a SW bude poskytovatelem průběžně provozován tak, aby po celou dobu trvání rámcové smlouvy splňoval požadavky legislativy ČR a ES v oblasti informačních systémů veřejné správy a umožňoval zadavateli řádný výkon pravomocí v rámci samostatné i přenesené působnosti. Garantovaná úroveň bezpečnosti a spolehlivosti provozu bude vždy přinejmenším odpovídat standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy. Součástí služby není řízení kontinuity (tzv. zálohování). Minimální požadované technické a výkonové kvality HW a SW a ostatní závazné parametry (SLA) služby jsou popsány v příloze č. 2 této Smlouvy.
  - Poskytování služeb komunikačního centra - call centra občanům

Rozsah služeb je specifikován v příloze č. Id. Tento rozsah je totožný s rozsahem služeb poskytovaných občanům zadavatelem v době podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.

- Poskytování aplikačního SW vybraným uživatelům zadavatele  
Poskytovaný aplikační SW bude poskytovatelem průběžně upgradován a updatován tak, aby po celou dobu trvání příslušné prováděcí smlouvy splňoval požadavky legislativy ČR a ES v oblasti informačních systémů veřejné správy a umožňoval zadavateli řádný výkon pravomocí v rámci samostatné i přenesené působnosti prováděný v souladu s platnou legislativou ČR a ES. Garantovaná úroveň bezpečnosti a spolehlivosti provozu bude vždy přinejmenším odpovídat standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy. Součástí služby je i řízení kontinuity (tzv. zálohování)  
Závazné parametry (SLA) služby jsou popsány v příloze č. 3 této Smlouvy.
- Obměna aplikačního SW na základě žádosti zadavatele  
Poskytovatel provede inovaci aplikačního SW, která svojí povahou a rozsahem přesahuje průběžné upgradování a updatování aplikačního SW dle čl. III. odst. 4.2.3. Součástí služby je rovněž zajištění migrace dat potřebných a využitelných pro provoz inovovaného aplikačního SW a vyškolení vybraných uživatelů zadavatele v rozsahu potřebném k řádnému a efektivnímu užívání inovovaného aplikačního SW pro potřeby výkonu pracovních povinností.  
Aplikační SW, který bude předmětem inovace, je uveden v příloze č. 4 této Smlouvy
- Obměna HW - pracovních stanic a tiskáren na základě žádosti zadavatele  
Nad rámec plnění dle článku III. odst. 4.2.1 poskytovatel provede inovaci pracovních stanic a notebooků. HW, který bude předmětem inovace, je uveden v příloze č. 5 této Smlouvy
- Odstraňování incidentů a problém management a provoz systému Help Desk  
Závazné parametry (SLA) služby jsou popsány v příloze č. 6 této Smlouvy.

Předmět prováděcí smlouvy nezahrnuje:

- správu, údržbu a rozšiřování pasivních a aktivních částí LAN Objednatele, tedy veškeré prostředky, které síť LAN vytvářejí – tuto službu zajišťuje Objednatel jako nezbytnou součinnost umožňující Poskytovateli poskytovat plnění dle čl. 2.2 a) až d) této Smlouvy.
- fotoaparáty
- internetovou konektivitu Objednatele – tuto službu zajišťuje Objednatel jako nezbytnou součinnost umožňující Poskytovateli poskytovat plnění dle čl. 2.2 a) až d) této Smlouvy

- správu a provoz telefonních přístrojů a ústředny (pevných i mobilních), IP telefonii (přístroje, ústředna apod.) – tuto službu zajišťuje Objednatel jako nezbytnou součinnost umožňující Poskytovateli poskytovat plnění dle čl. 2.2 b) této Smlouvy
- správu kopírovacích přístrojů, multifunkčních zařízení a síťových tiskáren
- spotřební materiál (CD, DVD, USB flash disky apod.)
- spotřební materiál sloužící k zajištění tiskových služeb (papíry, tonery) - tuto službu zajišťuje Objednatel jako nezbytnou součinnost umožňující Poskytovateli poskytovat plnění dle čl. 2.2 a) této Smlouvy
- provoz webových stran Objednatele, včetně provozu redakčního a publikačního systému, který Objednateli umožňuje vytvářet obsah webových stran
- systém sloužící k zajištění provozu úřední desky Objednatele, pokud není součástí aplikace e-spis
- digitalizaci archiválií, písemností a ostatních písemných dokumentů.

SLA je definováno v kategoriích

- A 1 hod reakční doba a 24 hod do vyřešení incidentu
- B 2 hod reakční doba a 48 hod do vyřešení incidentu
- C 4 hod reakční doba a 120 hod do vyřešení incidentu

byly poskytovány následující služby:

SLA související se zajištěním Služeb poskytování HW a základního SW

SLA 08: Tiskové a skenovací služby

SLA 09: Poskytování služby správy PC

SLA související se zajištěním Služeb poskytování služeb komunikačního centra (call centra)

SLA 06: Call centrum

SLA související se zajištěním Služeb poskytování aplikačního SW

SLA 02: Aplikační podpora klíčových aplikací

SLA 03: Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací

SLA související se zajištěním Služeb odstraňování incidentů, problem management a provoz systému Help Desk

SLA 01: Help Desk / Service Desk

Podpurná SLA sloužící k zajištění SLA 02 a SLA 03

SLA 04: Správa OS a databází (serverová část)

SLA 05: Poskytování výpočetního výkonu (správa serverového HW)

SLA 07: Zálohování

Za poskytování všech uvedených služeb Zadavatel hradil Poskytovateli pravidelnou měsíční odměnu ve výši 2 278 950,-Kč bez DPH. K odměně za Služby byla připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle platných a účinných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

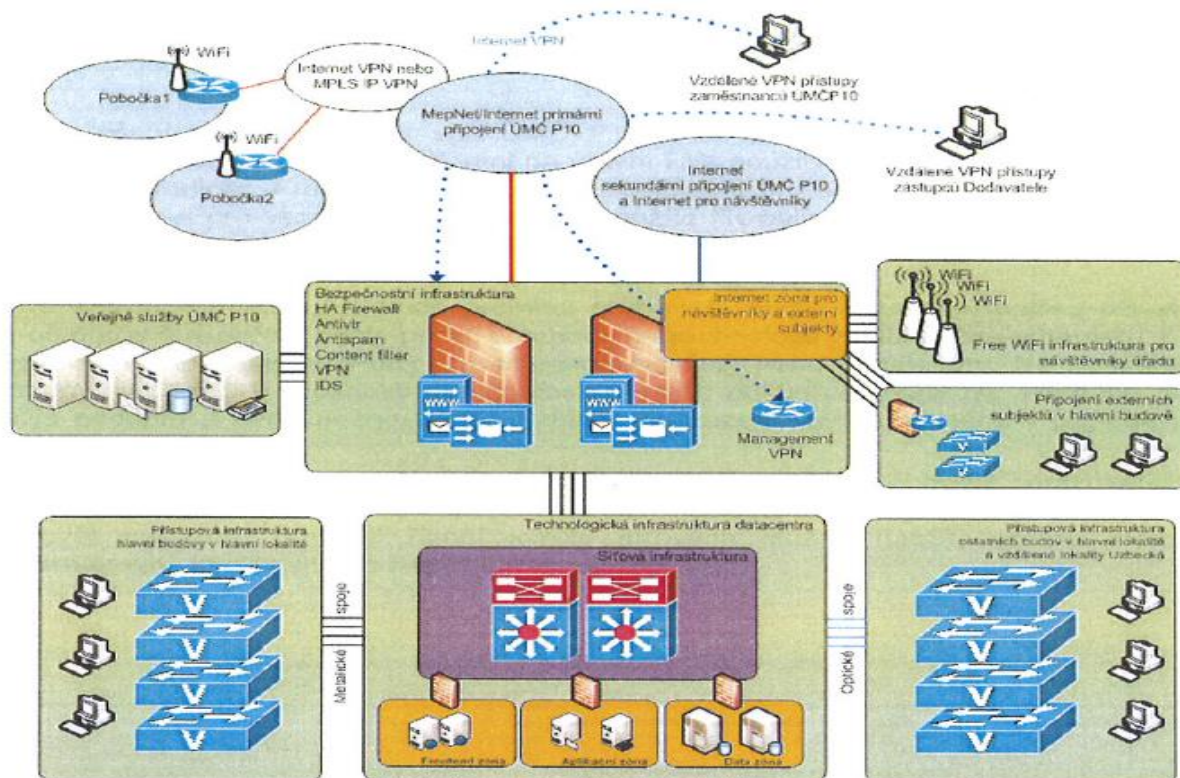
Tato částka byla kalkulována na základě sazeb uvedených v Tab.1.

Název role	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 člověkoden	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 člověkoden
Architect security	15 000	24 000
IT Ops -senior	3 000	4 000
Network Admin	15 000	20 000
Service Manager	10 000	12 000
Service/Delivery/Change Manager	10 000	13 000
Solution Architect	11 000	18 000
Specialista	10 000	30 000
Vedoucí týmu	11 000	18 000

Tab.1.: Sazby smlouvy z 30. září 2010

Zadavatel potřebuje překlenout období mezi expirací výše uvedené smlouvy a uzavřením smlouvy nové s poskytovatelem uvedených služeb v rámci nové veřejné zakázky s otevřeným jednáním.

V rámci uvedené Smlouvy byla vybudována IT síť jejíž blokové schéma je uvedeno na obr. 1.



Obr.1.: Blokové schéma předmětné počítačové sítě

Pro realizaci předmětu Smlouvy Poskytovatel využívá kromě vlastních zdrojů i následující subdodavatele:

- Marbes Consulting s.r.o.
- Datacentrum systems & consulting, a.s.
- TOM Computer s.r.o.
- WV SYSTEMS, s.r.o.
- Gordic, s.r.o.
- Triada s.r.o.
- BC Logia, a.s.
- R-Info s.r.o.
- VITA software s.r.o.
- Gepro, s.r.o.

Předmět Smlouvy bude realizován na pracovištích Zadavatele

- |                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| • Hlavní budova       | ÚMČ Praha 10, Vršovická 68, Praha 10 |
| • cestovní doklady    | Uzbecká 1, Praha 10                  |
| • informační kancelář | Plaňanská 1, Praha 10                |
| • oddělení projektů   | Jasmínová 35, Praha 10               |

## 5.2 NABÍDKA POSKYTOVATELE NA PŘEKLENUTÍ OBDOBÍ DO OTEVŘENÉHO JEDNÁNÍ

Na překlenutí nezbytné doby pro realizaci nové veřejné zakázky v otevřeném jednání Poskytovatel poskytl na žádost Zadavatele novou upravenou nabídku strukturovanou efektivnějším způsobem na základě tzv. katalogových listů jednotlivých služeb. Zadavatel požadoval zefektivnění plnění a to zejména optimalizací SLA, služeb call centra a dalších služeb. Dodaný HW se nachází v období, kdy jeho vlastnictví přechází na Zadavatele, a tudíž finanční plnění za outsourcing HW již nebude součástí nabídky na překlenovací období a Zadavatel přebírá odpovědnost za jeho provoz.

Cenová část nabídky je uvedena v Tab.1.

---

BEZ TEXTU

Číslo položky	Služba	Cena služby za 1 měsíc bez DPH	výše DPH	Cena služby za 1 měsíc včetně DPH
KL-S01-1	Service Desk	51922.5	10903.725	62826.225
KL-S01-2	Řešení Incidentů	0	0	0
KL-S02	<b>Aplikační podpora klíčových aplikací</b>	<b>573036.3958</b>	<b>120337.6431</b>	<b>693374.039</b>
	Czech point	6,397.12 Kč	1343.395463	7740.516713
	Data centrum	43543.93958	9144.227313	52688.1669
	DES/IDES	67985.60625	14276.97731	82262.58356
	e-spis	67978.40938	14275.46597	82253.87534
	GINIS	67311.74271	14135.46597	81447.20868
	Intranet	15992.80313	3358.488656	19351.29178
	ICZ-RZP - živnostenská agenda	15992.80313	3358.488656	19351.29178
	VITA - Stavební úřad	53489.07604	11232.70597	64721.78201
	<b>Proxio/Agendio</b>	<b>234344.8944</b>	<b>49212.42782</b>	<b>283557.3222</b>
	Subsystém agend - Agendio			
	Správa majetku (SM)			
	Centrální evidence smluv (CES)			
	Centrální evidence objednávek (CEO)			
	Příjmy & Poplatky (P&P)			
	Vymáhání			
	Subsystém – REGISTRY a EVIDENCE			
	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			
	Správa účelových obvodů			
	Silniční hospodářství			
	SPOD			
	Rybářské a lovecké lístky			
	Hledáček			
	XZR			
	integrace – e-Spis, ISZR, ES Ginis, Datacentrum			
KL-S03	<b>Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací</b>	<b>197780.256</b>	<b>41533.85375</b>	<b>239314.1097</b>
	5M.DAT	7381.29375	1550.071688	8931.365438
	ASPI	26977.21458	5665.215063	32642.42965
	Symantec	56246.00833	11811.66175	68057.67008
	Doprava	2952.5175	620.028675	3572.546175
	ELO enterprice/client	2952.5175	620.028675	3572.546175
	EVI	2952.5175	620.028675	3572.546175
	Generel Zeleně	2952.5175	620.028675	3572.546175
	InPakom	2952.5175	620.028675	3572.546175
	MISYS/webMISYS	32275.59554	6777.875063	39053.4706
	SDEKO	7381.29375	1550.071688	8931.365438
	VITA - Přestupky	22143.88125	4650.215063	26794.09631
	Win Zápočet	3060.850833	642.778675	3703.629508
	AuditPro	11466.46042	2407.956688	13874.4171
	SLK	16085.07	3377.8647	19462.9347
KL-S04	<b>Správa OS a databází (serverová část)</b>	<b>34587.5</b>	<b>7263.375</b>	<b>41850.875</b>
KL-S05	<b>Poskytování výpočetního výkonu</b>	<b>8415.625</b>	<b>1767.28125</b>	<b>10182.90625</b>
KL-S06	<b>Call Centrum</b>	<b>243417.25</b>	<b>51117.6225</b>	<b>294534.8725</b>
KL - S07	<b>Zálohování</b>	<b>9821.875</b>	<b>2062.59375</b>	<b>11884.46875</b>
KL-S08	<b>Tiskové a skenovací služby</b>	<b>86510.78125</b>	<b>18167.26406</b>	<b>104678.0453</b>
KL-S09	<b>Poskytování služby správy PC</b>	<b>86510.78125</b>	<b>18167.26406</b>	<b>104678.0453</b>
KL-S10	<b>Řízení bezpečnosti</b>	<b>9196.875</b>	<b>1931.34375</b>	<b>11128.21875</b>

<b>KL-S11</b>	<b>Zajištění systémové bezpečnosti</b>	<b>11853.125</b>	<b>2489.15625</b>	<b>14342.28125</b>
<b>KL-S12</b>	<b>Aplikační podpora ostatních aplikací</b>	<b>17250</b>	<b>3622.5</b>	<b>20872.5</b>
	602 pro PC - Standart	0	0	0
	602 XML Filler	112.5	23.625	136.125
	Acces 2,0	112.5	23.625	136.125
	ACDSEE	0	0	0
	Acrobat Reader	562.5	118.125	680.625
	Adobe Image Ready CS	112.5	23.625	136.125
	Adobe Photoshop CS	562.5	118.125	680.625
	ARCSOFT - Photoimpresion 5	112.5	23.625	136.125
	BOZP dokumentace	562.5	118.125	680.625
	Corel Draw Graphic Suite	225	47.25	272.25
	Cute PDF Write	112.5	23.625	136.125
	ČSN online	6562.5	1378.125	7940.625
	EPV	112.5	23.625	136.125
	FoxPro 2,5b	112.5	23.625	136.125
	KD - radní	112.5	23.625	136.125
	GEN MP	112.5	23.625	136.125
	HP Web Jet Admin	225	47.25	272.25
	Internet	112.5	23.625	136.125
	Lingea Lexicon	112.5	23.625	136.125
	Microsoft Visual FoxPro 6.0	112.5	23.625	136.125
	Mozilla Firefox	225	47.25	272.25
	MS Office	2812.5	590.625	3403.125
	Nero	225	47.25	272.25
	Nokia PC Suite	112.5	23.625	136.125
	Open office org	1125	236.25	1361.25
	Optivity NMS	112.5	23.625	136.125
	PC Translator	112.5	23.625	136.125
	PDF Saver	225	47.25	272.25
	SONIC + Power DVD	112.5	23.625	136.125
	SPR	112.5	23.625	136.125
	Symantec Mail Security	450	94.5	544.5
	WIN Text	112.5	23.625	136.125
	WinCommander	450	94.5	544.5
	WSOK	112.5	23.625	136.125
	Zoner Photo Studio	112.5	23.625	136.125
	ONIF	787.5	165.375	952.875
<b>Celková cena za poskytování služeb KL-S01 - KL-S12</b>		<b>1330302.964</b>	<b>279363.6225</b>	<b>1609666.587</b>

Tab.1.: Indikativní nabídka Poskytovatele ze dne 29. června 2015

Celková cena za poskytování služeb podle katalogových listů KL-S01 až KS-S12 je 1 330 303 Kč bez DPH měsíčně.

Indikativní nabídka je strukturována na základě katalogových listů služby (KL-S01-1 až KL-S12). Detail katalogových listů je uveden v Posudkové části v kap. 6.1

BEZ TEXTU

BEZ TEXTU

## 6. POSUDKOVÁ ČÁST

Odhad ceny bude proveden na základě následujících metod:

- Odhad ceny na základě cen obvyklých za dané služby
- Odhad ceny srovnáním s jinými podobnými projekty
- Odhad ceny na základě ceníku jiného poskytovatele

Znalec odhadoval potřebnou pracnost jednak na základě vlastní praxe, jednak porovnáním nabídek s nabídkou obdobnou a jednak z ceníkového katalogu služeb konkurenčního poskytovatele.

Poskytovatel strukturoval nabídku na základě následujících katalogových listů. Odhad ceny služeb uvedených na katalogových listech je uveden bezprostředně za příslušným katalogovým listem.

### 6.1 ODHAD CENY NA ZÁKLADĚ CEN OBVYKLÝCH ZA DANÉ SLUŽBY

#### 6.1.1 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	

Tab.2.: Poskytované IT služby se SLA

## 6.1.2 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	

Tab.3.: Poskytované IT služby bez SLA

## 6.1.3 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 žádání poskytovatelem o součinnost.</li></ul>

Název parametru	Vysvětlení
<b>Klíčové parametry služby</b>	<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>
<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>Max. měsíční četnost výpadků</b>	<p>Za výpadek služby je považována nedostupnost žádného z komunikačních kanálů s SD pro uživatele PH10. Max. je povolen 1 výpadek za měsíc</p>
<b>Plánovaný výpadek</b>	<p>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. 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

Tab.4.: Katalogový list KL-S01-1

#### 6.1.4 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>Incidenty kategorie A</li> <li>Incidenty kategorie B</li> <li>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>

Název parametru	Vysvětlení																							
	<p style="text-align: center;"><b>Naléhavost</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Nízká</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">C</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">C</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">C</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Normální</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">B</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">B</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">C</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Urgentní</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">A</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">B</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">C</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">VBF</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Základní funkce</td> <td style="padding: 5px; text-align: center;">Malý Dopad</td> <td></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 nepřilíš 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).</li> </ul> <p>Nízká – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu zákazníka nízká či pro daný problém existuje náhradní řešení (W/A).</p>				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. Reakční doba. Je časový úsek od evidence Incidentu v ServiceDesk nástroji (vytvoření tiketu) do potvrzení příjmu hlášeného Incidentu. Incident je považována za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené vady či jednorázovým odstraněním jejich důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) zákazníkovi.</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">parametry</td> <td style="width: 25%;">Incidenty</td> <td style="width: 25%;">Incidenty</td> <td style="width: 25%;">Incidenty</td> </tr> </table>				parametry	Incidenty	Incidenty	Incidenty																
parametry	Incidenty	Incidenty	Incidenty																					

Název parametru	Vysvětlení			
	služby	kategorie „A“ (v hod.)	kategorie „B“ (v hod.)	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)			

Tab.5.: Katalogový list KL-S01-2

Služba Service Desk je definována v katalogových listech KL-S01-1 a KL-S01-2 jako poskytnutí jednotného kontaktního místa (Spoc – Single Point of Contact) pro pracovníky objednatele.

Služba Service Desk je poskytována celkem 47,5 hodiny týdně, tj. zhruba 206 hod měsíčně.

Průměrný měsíční úvazek v ČR je 200 hodin měsíčně. Z uvedeného vyplývá, že poskytování služby Service Desk je práce pro jednoho agenta, nezbytnou kontrolu práce a kvality a poskytnutí příslušného softwaru.

práce agenta měsíčně jako náklad poskytovatele	20 000 - 40 000,00 Kč
poskytování softwaru a techniky pro výkon služby měsíčně	10 000,00 Kč
supervize senior service manager 0,5 člověkodne měsíčně	
12 000 Kč / člověkodne	5 000 - 7 000,00 Kč
pronájem prostoru (přefakturování faktury Zadavatele)	9 922,50 Kč

**ODHAD CELKEM (bez DPH)**

**44 922,50 Kč – 66 922,50 Kč**

Daný rozptyl cen za práci agenta call centra je dán odbornou znalostí agenta. Agent pro technickou podporu a zejména agent poskytující služby veřejnosti (jako v předmětném případě) se pohybuje na horním konci rozptylu.

Místně a časově obvyklá cena za služby podle katalogového listu KL-S01-1 a KL-S01-2 se obecně pohybuje v rozmezí 44 922,50 až 66 922,50 Kč bez DPH. Předmětné call centrum má charakter technické podpory a od agenta jsou vyžadovány nejenom vysoké schopnosti porozumění a komunikace, ale i schopnost technicky analyzovat požadavky pracovníků Zadavatele, být schopen podat základní technické řešení a to způsobem, že netechnického pracovníka Zadavatele pochopí a je schopen realizovat jeho požadavky.

**Místně a časově obvyklá cena za služby podle katalogového listu KL-S01-1 a KL-S01-2 po aplikaci výše uvedených podmínek se pohybuje od 44 922,50 – 66 922,50 Kč bez DPH měsíčně.**

### 6.1.5 KL – S02 APLIKAČNÍ PODPORA KLÍČOVÝCH APLIKACÍ

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Aplikační podpora klíčových aplikací
Kód služby	S02
Popis služby	<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>
Součinnost	Zajištění kanceláří C 310 a C 311 umístěných ve 3. patře administrativní budovy .

Název parametru	Vysvětlení												
Klíčové parametry služby	<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>48</td> <td>72</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). <b>2G</b> - Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy nebo je popsán v dokumentaci <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	48	72	120
	Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách )	Incidenty kategorie „B“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)									
	1G	12	24	72									
	2G	48	72	120									
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>												
Plánovaný výpadek	<p>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.</p>												
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10												
Stanovení SLA	Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých klíčových aplikací												

Tab.6.: Katalogový list KL-S02

Tento katalogový list se týká následujících aplikací:

	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	konkrétně pod tabulkou viz *	MARBES CONSULTING s.r.o.

Tab.7.: Přehled klíčových aplikací s SLA

Odhad viz společně v kap. 6.1.6.

### 6.1.6 KL – S03 APLIKAČNÍ PODPORA DŮLEŽITÝCH A MÉNĚ DŮLEŽITÝCH APLIKACI

Název parametru	Vysvětlení												
Název služby	Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací												
Kód služby	S03												
Popis služby	<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>												
Součinnost	Zajištění kanceláří C 310 a C 311 umístěných ve 3. patře administrativní budovy.												
Klíčové parametry služby	<p><b>Reakční doba.</b> Reakční doba je uvedena v S01-2. <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 „ “ (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). <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										
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>												
Plánovaný výpadek	<p>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.</p>												
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10												
Stanovení SLA	Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých důležitých a méně důležitých aplikací.												

Tab.8.: Katalogový list KL-S03

Aplikační podpora KL-S03 se týká následujících aplikací:

	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 Enterprise/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	

Tab.9.: Přehled klíčových aplikací bez SLA

Aplikační podpora je poskytována třetími stranami za podmínek shodných s původní smlouvou o outsourcingu mezi Zadavatelem a Poskytovatelem z roku 2010, která byla vysoutěžena v otevřeném jednání. Přehled přefrakturace je uveden v Tab.7.

Vzhledem ke skutečnosti, že se uvedené ceny na trhu v předmětném období do současnosti prakticky neměnily, lze tuto nabídku považovat za aktuální a odpovídající jako součást nabídky vysoutěžení v otevřeném jednání. Oproti nabídce z roku 2010 došlo k optimalizaci rozsahu s cílem dosažení snížení celkových nákladů na tuto službu, kde bylo dosaženo úspory zhruba 15%.

Činnosti vykonávané Poskytovatelem přímo jsou vykonávány na adrese Zadavatele týmem pracovníků Poskytovatele na plný úvazek, který je dislokován v budově Zadavatele.

Znalec považuje s ohledem na požadované SLA následující složení týmu za odpovídající rozsahu prováděných činností, ceny jsou uváděny jako náklad poskytovatele:

vedoucího týmu	100%	80 000 – 120 000 Kč/m
specialista	4 specialisté 100%	65 000 - 85 000 Kč/m
servisní odborník	50%	150 000 – 200 000 Kč/m

po aplikaci koeficientů vytíženosti a počtu pracovníků platí

vedoucího týmu	80 000 – 120 000 Kč/m
specialista	260 000 - 340 000 Kč/m
servisní odborník	75 000 – 100 000 Kč/m

---

**CELKEM bez DPH****415 000 – 560 000 Kč/m**

Příčemž rozdělení pracnosti mezi KL-02 a KL-03 odhaduji na 65% ku 35%.

Celková částka se skládá z nákladů na podporu aplikací třetích stran a vlastních výkonů Poskytovatele následovně:

podpora aplikací třetích stran	303 355 Kč/m
výkony Poskytovatele	415 000 – 560 000 Kč/m

---

**CELKEM bez DPH****718 355 – 863 355 Kč/m**

**Cena místně a časově obvyklá za služby podle KL-S02 a KL-S03 kumulativně 718 355 – 863 355 Kč bez DPH za služby uvedené v KL-S02 a KL-S03.**

### 6.1.7 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>Operační a Databázové systémy:</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>Databázové systémy:</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>Předmětem 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 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></ul>

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>Nová inicializace hesel (Reset)</li> <li>Identifikace bezpečnostních problémů (aplikace)</li> </ul> <p><b>Zálohování</b> 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> Dodavatel ve spolupráci se zákazníkem vypracuje provozní dokumentaci, která bude pravidelně aktualizována.</p> <p><b><u>Předmětem této služby není</u></b> 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

Tab.10.: Katalogový list KL-S04

Správa OS a databází je zajišťována subdodavatelem PPF ITS.

Při odhadu ceny je třeba si uvědomit, že provoz OS a databází není statickým úkonem, ale vyžaduje úpravy, změny nastavení a další zásahy, které je třeba Poskytovateli hradit nad rámec paušální sazby na základě skutečných nákladů

Poskytovatele. V podobných organizacích jako je organizace Zadavatele je ale obvyklým požadavkem odstranit prvek nejistoty ad hoc plateb za tyto služby.

Zadavatel i v tomto případě shodně požaduje zahrnout platby za tyto služby do měsíčního paušálu. Vzhledem ke skutečnosti, že objem a charakter takových prací nelze předem odhadnout, neboť jsou závislé na okamžité potřebě Zadavatele, obvykle bývají ohodnoceny procentním nárůstem paušální ceny. Znalec odhaduje tento nárůst na 20 – 30%.

Znalec odhaduje potřebnou kapacitu zajišťování uvedených služeb jednotlivými rolemi následovně:

Název role	Potřebný počet člověkodní za 1 měsíc	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Celková minimální cena Kč bez DPH za měsíc	Celková maximální cena Kč bez DPH za měsíc
IT Ops -senior	7	3 000	4 000	21 000	28 000
Service/Delivery/Change Manager	0.25	10 000	14 000	2 500	3 500
Solution Architect	0.25	11 000	18 000	2 750	4 500
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>26 250</b>	<b>36 000</b>
Nárůst za ad hoc úpravy, změny nastavení,...apod		20%	30%	5250	10800
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>31 500</b>	<b>46 800</b>

Tab.11.: Výpočet ceny místně a časově obvyklé

**Místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-04 měsíčně leží v rozptylu 31 500 Kč – 46 800 Kč bez DPH.**

## 6.1.8 KL – S05 POSKYTOVÁNÍ VÝPOČETNÍHO VÝKONU

### Serverovou infrastrukturu tvoří:

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 channel switch v současnosti není aplikován.

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

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nová inicializace hesel (Reset)</li> <li>Správa přidaných HW</li> </ul> <p><b>Vedení provozní dokumentace</b> 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>
<b>Součinnost</b>	<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>
<b>Klíčový parametr služby</b>	Dostupnost služby je $\geq 97\%$ <b>Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti</b>
<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

Tab.12.: Katalogový list KL-S05

Předmětem služby je poskytování výpočetního výkonu na infrastruktuře Zadavatele, která již není předmětem správy Poskytovatele. I v tomto případě hrozí zvýšené riziko poruch a výpadku systému, které je zohledněno faktorem 20% - 30% jako v předchozím případě.

Znalec odhaduje nezbytný počet člověkodní podle Tab.11 následovně:

Název role	Potřebný počet člověkodní za 1 měsíc	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Celková minimální cena Kč bez DPH za měsíc	Celková maximální cena Kč bez DPH za měsíc
IT Ops -senior	0.5	3 000	4 000	1 500	2 000
Service/Delivery/Change Manager	0.25	10 000	14 000	2 500	3 500
Solution Architect	0.25	11 000	18 000	2 750	4 500
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>6 750</b>	<b>10 000</b>
Nárůst za ad hoc úpravy, změny nastavení,...apod		20%	30%	1350	3000
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>8 100</b>	<b>13 000</b>

Tab.13.: Výpočet ceny místně a časově obvyklé

**Místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-05 měsíčně leží v rozptylu 8 100 Kč – 13 000 Kč bez DPH.**

## 6.1.9 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>nápojení 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 umístěny 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>
Součinnost	<p><b>Servis GW pro provoz CHD</b> Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu.</p> <p><b>provoz aplikační vrstvy CHD</b></p> <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 nápojení 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>
Klíčový parametr	50 % hovorů přijato do 30 sekund od prvního kontaktu.

Název parametru	Vysvětlení
služby	
Provozní doba služby	Provozní doba: Po-Pá, 8-18h
Skupina uživatelů	Veřejnost
Reporting	Vyhodnocení klíčových parametru služby

Tab.14.: Katalogový list KL-S06

Předmětné kontaktní centrum je určeno pro kontakt s obyvateli města podle popisu výše.

Název role	Potřebný počet člověkodní za 1 měsíc	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 člověkoden	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 člověkoden	Celková minimální cena Kč bez DPH za měsíc	Celková maximální cena Kč bez DPH za měsíc
Service/Delivery/Change Manager	2	10 000	14 000	20 000	28 000
Vedoucí týmu	10	11 000	18 000	110 000	180 000
Specialista	2	13 000	25 000	26 000	50 000
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>156 000</b>	<b>258 000</b>

Tab.15.: Výpočet ceny místně a časově obvyklé

HW skládající se z HW Call Centra a SMS brány je sdíleným HW Poskytovatele. Tento HW není v předmětném období účtován, neboť již byl uvolněn k využití v uplynulém období, zůstává majetkem Poskytovatele a bude využíván i v předmětném období.

Provozní technické náklady subdodavatele společnosti CETIN Znalec odhaduje na 50 000 – 100 000 Kč měsíčně.

**Výsledná místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-S06 leží v rozmezí 206 000 Kč - 358 000 Kč bez DPH.**

### 6.1.10 KL – S07 ZÁLOHOVÁNÍ

Pro centrální systém zálohování pro Úřad městské části Praha 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)

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Zálohování
Kód služby	S07
Popis služby	<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> 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>
Součinnost	<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>
Klíčové parametry služby	<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>
Provozní doba služby	<p>Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt)</p> <p>7:00 – 14:30 (Pá)</p> <p>Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>

Název parametru	Vysvětlení
<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

Tab.16.: Katalogový list KL-S07

Služba zálohování je zajišťována pracovníky Poskytovatele s kapacitou zhruba 0,5 člověkodne za měsíc specialisty a 0,1 člověkodne za měsíc vedoucího týmu.

Zadavatel i v tomto případě shodně požaduje zahrnout platby za tyto služby do měsíčního paušálu. Vzhledem ke skutečnosti, že objem a charakter takových prací nelze předem odhadnout, neboť jsou závislé na okamžité potřebě Zadavatele, obvykle bývají ohodnoceny procentním nárůstem paušální ceny. Znalec odhaduje tento nárůst na 20 – 30%.

Název role	Potřebný počet člověkodní za 1 měsíc	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodne	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodne	Celková minimální cena Kč bez DPH za měsíc	Celková maximální cena Kč bez DPH za měsíc
Service/Delivery/Change Manager		10 000	14 000	0	0
Vedoucí týmu	0.1	11 000	18 000	1 100	1 800
Specialista	0.5	13 000	25 000	6 500	12 500
<b>CELKEM KČ BEZ DPH</b>				<b>7 600</b>	<b>14 300</b>
Nárůst za ad hoc úpravy, změny nastavení,...apod		20%	30%	1520	4290
<b>CELKEM KČ BEZ DPH</b>				<b>9 120</b>	<b>18 590</b>

Tab.17.: Výpočet ceny místně a časově obvyklé

**Výsledná místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-S07 leží v rozmezí 9 120 Kč - 18 590 Kč bez DPH.**

### 6.1.11 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>	Služba zajišťuje možnost výstupů dokumentů a veškerých jiných písemností či obrázků z digitální podoby do papírové formy či naopak. Pod správou tiskových a skenovacích zařízení se rozumí: <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> </ul>

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> <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>	<u>Úřední dny:</u> Odstranění problému v lokalitě zadavatele do 8 hodiny od nahlášení. <u>Neúřední dny:</u> Odstranění problému v lokalitě zadavatele: do 2NBD od nahlášení <b>Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti</b>
<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>Reporting</b>	Vyhodnocení dostupnosti služby

Tab.18.: Katalogový list KL-S08

Správu tiskových a skenovacích služeb na základě odhadu Znalce zajišťuje specialista a servisní technik následovně:

Název role	Potřebný počet člověkodní za 1 měsíc	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 měsíc	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 měsíc	Celková minimální cena Kč bez DPH za měsíc	Celková maximální cena Kč bez DPH za měsíc
Service/Delivery/Change Manager	0.25	100 000	150 000	25 000	37 500
Specialista	3	40 000	60 000	120 000	180 000
<b>CELKEM KČ BEZ DPH</b>				<b>145 000</b>	<b>217 500</b>
Nárůst za ad hoc úpravy, změny nastavení,...apod		20%	30%	29 000	65 250
<b>CELKEM KČ BEZ DPH</b>				<b>174 000</b>	<b>282 750</b>
<b>KL – S08 Tiskové a skenovací služby</b>		25%		<b>43 500</b>	<b>70 688</b>
<b>KL – S09 Poskytování služby správy PC</b>		75%		<b>130 500</b>	<b>212 063</b>

Tab.19.: Výpočet ceny místně a časově obvyklé

**Výsledná místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-S08 leží v rozmezí 43 500 Kč - 70 688 Kč bez DPH.**

### 6.1.12 KL – S09 POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SPRÁVY PC

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Poskytování služby správy PC
<b>Kód služby</b>	S09
<b>Popis služby</b>	Předmětem služby je poskytování: <ul style="list-style-type: none"> <li>správy koncových stanic</li> </ul> <b>Správa koncových stanic:</b> Správa a podpora koncových stanic zahrnuje:

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

Název parametru	Vysvětlení				
Klíčové parametry služby	Podpora provozu OS a standardního SW.				
			<b>Kritické závady typu „A“ (v hodinách)</b>	<b>Méně závažné závady typu „B“ (v hodinách)</b>	<b>Závady neohrožující funkčnost typu „C“ (v hodinách)</b>
	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> 1G. Zprovoznění HW alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady). 2G. Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy, nebo je popsán v dokumentaci). <b>Po dobu opravy HW se zastavuje SLA</b>					
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				

Tab.20.: Katalogový list KL-S09

Za stejných podmínek jako Tab.17 pak platí:

**Výsledná místně a časově obvyklá cena za službu podle KL-S09 leží v rozmezí 130 500 Kč - 212 063 Kč bez DPH.**

### 6.1.13 KL – S10 ŘÍZENÍ BEZPEČNOSTI

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Řízení informační bezpečnosti
Kód služby	S10
Popis služby	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.

Název parametru	Vysvětlení
	<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> <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)</li> </ul>

Název parametru	Vysvětlení
	hlášeny výhradně prostřednictvím služby Service Desk S01-1.
Součinnost	<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 dotýkat činností Objednatele nebo jeho zaměstnanců,</li> <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. Spolupráce na realizaci analýzy rizik – tato součinnost se netýká pouze bezpečnostního manažera samotného, ale i dalších Poskytovatelem</b></p>

Název parametru	Vysvětlení
	<p>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> <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>

Název parametru	Vysvětlení
	<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 – zaměstnance ÚMČ P10 a další osoby (např. zástupce třetích stran), které mají přístup z pověření Objednatele do prostor, ve kterých se nacházejí prostředky pro zpracování informací spravované Poskytovatelem včetně důsledků plynoucích z činností těchto osob.</li> </ul> <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 objednatele) 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>

Název parametru	Vysvětlení
	<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 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 objednatel 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 objednatel.</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>

Název parametru	Vysvětlení
	<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 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.

Tab.21.: Katalogový list KL-S10

Uvedené služby jsou především odpovědností architekta bezpečnosti a z menší části servisního pracovníka. Znalec tyto kapacity odhaduje na 0,5 a 0,1 člověkodne měsíčně.

Název role	Potřebný počet člověkodní za 1 měsíc	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Celková minimální cena Kč bez DPH za měsíc	Celková maximální cena Kč bez DPH za měsíc
Architect security	0.5	15 000	24 000	7 500	12 000
Network Admin		15 000	20 000	0	0
Service Manager	0.1	10 000	12 000	1 000	1 200
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>8 500</b>	<b>13 200</b>
Nárůst za ad hoc úpravy, změny nastavení,... apod.		20%	30%	1 700	3 960
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>10 200</b>	<b>17 160</b>

Tab.22.: Výpočet ceny místně a časově obvyklé

**Výsledná místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-S10 leží v rozmezí 10 200 Kč – 17 160 Kč bez DPH.**

#### 6.1.14 KL – S11 ZAJIŠTĚNÍ SYSTÉMOVÉ BEZPEČNOSTI

Název parametru	Vysvětlení
<b>Název služby</b>	Zajištění systémové bezpečnosti
<b>Kód služby</b>	S11

Název parametru	Vysvětlení
<p><b>Popis služby</b></p>	<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 potenciální 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> <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> </ul> </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 umístěné 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>

Název parametru	Vysvětlení
	<p>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).</p> <p>4. Zajištění dostatečného testování funkcí nově zaváděných IS nebo stávajících IS v případě jejich změn před jejich nasazením do provozu.</p> <p>5. Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu.</p> <p>6. Prodloužení SW Support viz. Příloha – HW systémové bezpečnosti</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>Plánovaný výpadek</b>	<p>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.</p>
<b>Skupina uživatelů</b>	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10, dodavatelé v rámci outsourcingu ICT pro ÚMČ Prahy 10.
<b>Reporting</b>	Vyhodnocení dostupnosti služby

Tab.23.: Katalogový list KL-S11

Uvedené služby jsou stejně jako v předchozím případě odpovědností především architekta bezpečnosti, z menší části servisního pracovníka a především síťového specialisty. Znalec tyto kapacity odhaduje na 0.50, 0.10 a 0,25 člověkodne měsíčně.

Název role	Potřebný počet člověkodní za 1 měsíc	Minimální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Maximální náklady Kč bez DPH za 1 člověkodnen	Celková minimální cena Kč bez DPH za měsíc	Celková maximální cena Kč bez DPH za měsíc
Architect security	0.5	15 000	24 000	7 500	12 000
Network Admin	0.25	15 000	20 000	3 750	5 000
Service Manager	0.1	10 000	12 000	1 000	1 200
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>12 250</b>	<b>18 200</b>
Nárůst za ad hoc úpravy, změny nastavení,...apod.		20%	30%	2 450	5 460
<b>CELKEM Kč BEZ DPH</b>				<b>14 700</b>	<b>23 660</b>

Tab.24.: Výpočet ceny místně a časově obvyklé

**Výsledná místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-S11 leží v rozmezí 14 700 Kč – 23 660 Kč bez DPH.**

HW pro systémovou bezpečnost je tvořen zejména následujícími komponentami:

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)

### 6.1.15 KL – S12 APLIKAČNÍ PODPORA OSTATNÍCH APLIKACÍ

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Aplikační podpora ostatních systémů
Kód služby	S04
Popis služby	<b>Správa a podpora ostatních aplikací:</b> Instalace a konfigurace Podpora provozu Řešení incidentu při práci v aplikaci
Plánovaný výpadek	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.
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10

Tab.25.: Katalogový list KL-S12

Katalogový list KL-S12 se týká následujících aplikací:

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
1	<b>602 pro PC Standart</b>	Zpracování dodaných externích textů	
2	<b>602XML Filler</b>	SW na vyplňování formulářů	
3	<b>Access 2,0</b>	Operační plány krizového řízení	
4	<b>ACDSEE</b>	Prohlížeč obrázků	
5	<b>Acrobat Reader</b>	Prohlížeč formátu .pdf	
6	<b>Adobe Image Ready CS</b>		
7	<b>Adobe Photoshop CS</b>		
8	<b>ARCISOFT Photoimpresion 5</b>	Úprava fotografií a obrázků	
9	<b>BOZP dokumentace</b>	Bezpečnost práce	
10	<b>Corel Draw Graphics Suite</b>	SW pro úpravu fotografií a obrázků	
11	<b>Cute PDF Write</b>	Tisk do .pdf souborů	
12	<b>ČSN on line</b>	ÚNMZ	
13	<b>EPV</b>	Elektronické pořizování výkazů (statistické výkazy ČSÚ)	
14	<b>FoxPro 2,5 b</b>	Zpracování databází	
15	<b>KD-radní</b>	Historie evidence majetku	HiPro
16	<b>GEN MP</b>	Výpočet právní moci	
17	<b>HP Web Jet Admin</b>	SW pro správu síťových tiskáren	

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
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	
30	SPR	Databáze významných institucí a úřadů ČR	
31	Symantec Security Mail	Antispam a antivir pro mail	
32	WIN text	Převody z T602 + opravy kódování	
33	WinComander	Správce souborů	
34	WSOK	Kontrolní obchůzkový systém	
35	Zoner Photo Studio		Zoner software s.r.o.

Tab.26.: Seznam ostatních aplikací

Pro podporu v Tab.26 uvedených aplikací (výkony) Znalec odhaduje potřebnou kapacitu na ca 0,25 člověkodne specialisty, jehož náklad Znalec odhaduje na 50 000 – 75 000 Kč měsíčně, tj. 12 500 až 18 750 Kč bez D/H měsíčně plus přefakturování měsíční podpory v celkové výši 6 000 Kč bez DPH, celkem 18 500 až 24 750 Kč bez DPH měsíčně.

**Výsledná místně a časově obvyklá cena za služby podle KL-S12 leží v rozmezí 18 500 Kč – 24 750 Kč bez DPH.**

#### 6.1.16 SHRUTÍ ODHADU PODLE KAP. 6.1

V předchozích kapitolách byl proveden odhad výkonů na základě obvyklého rozsahu prací a místně a časově obvyklých sazeb za jednotlivé role. Shrnutí je uvedeno v následující tabulce.

<b>ODHAD</b>		
	<b>min</b>	<b>max</b>
KL – S01-1 Service Desk	44 923 Kč	66 923 Kč
KL – S01-2 Řešení Incidentů		- Kč
KL – S01-3 Řešení Problémů		- Kč
KL – S01-4 Řízení změn		- Kč
KL – S02 Aplikační podpora klíčových aplikací		
KL – S03 Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací	718 355 Kč	863 355 Kč
KL – S04 Správa OS a databází (serverová část)	31 500 Kč	46 800 Kč
KL – S05 Poskytování výpočetního výkonu	8 100 Kč	13 000 Kč
KL – S06 Call Centrum + SMS_Desk	156 000 Kč	258 000 Kč
KL – S07 Zálohování	9 120 Kč	18 590 Kč
KL – S08 Tiskové a skenovací služby	43 500 Kč	70 688 Kč
KL – S09 Poskytování služby správy PC	130 500 Kč	212 063 Kč
KL – S10 Řízení bezpečnosti	10 200 Kč	17 160 Kč
KL – S11 Zajištění systémové bezpečnosti	14 700 Kč	23 660 Kč
KL - S12 Aplikační podpora ostatních aplikací	18 500 Kč	24 750 Kč
<b>Celkem Kč bez DPH měsíčně</b>	<b>1 185 398 Kč</b>	<b>1 614 989 Kč</b>

Tab.27.: Celkový odhad místně a časově obvyklé ceny předmětné nabídky.

Z Tab.27 vyplývá, že místně a časově obvyklá cena za výkony + další vstupy podle katalogových listů KL-S01 až KL-S12 specifikované v předchozích kapitolách leží uvnitř intervalu 1 185 398 až 1 614 989 Kč bez DPH měsíčně.

**Nabídkové cena ve výši 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně leží uvnitř tohoto intervalu a lze ji tak označit za místně a časově obvyklou.**

## **6.2 ODHAD CENY SROVNÁNÍM S JINÝMI PODOBNÝMI PROJEKTY**

Znalec měl k dispozici obdobnou nabídku téhož Poskytovatele pro jinou, co do rozsahu služeb srovnatelnou městskou část (dále jen Srovnatelná MČ). Znalec má tuto nabídku pro případnou kontrolu ze strany odpovědných úřadů k dispozici ve svém archivu, ale z důvodů ochrany obchodního tajemství ji nemůže v tomto posudku zveřejnit. Přestože tato nabídka nebyla zcela identická, lze její části efektivně porovnávat.

Celková cena této nabídky za období 60 měsíců byla 125 643 380 Kč bez DPH, to znamená, že cena za 1 měsíc bez DPH byla 1 985 723 Kč včetně pronájmu HW.

V následující tabulce je uvedeno věcné srovnání nabídky pro Srovnatelnou MČ a MČ Praha 10:

nabídka pro Srovnatelnou MČ	nabídka pro MČ Praha 10	výsledek pro P4
jednorázová modernizace HW zadavatele	-	9 822 Kč
podpora kocových stanic	KL-S09 poskytování služby správy PC	86 510 Kč
provoz a rozvoj serverů, diskových polí a síťových prvků	KL-S05 Poskytování výpočetního výkonu (správa serverového HW)	8 416 Kč
správa mobilních zařízení	-	0,00 Kč
podpora kopírovacích strojů	KL-S08 Tiskové a skenovací služby	0 Kč
zálohování	KL-S07 zálohování	9 822 Kč
podpora tiskáren a periférií	KL-S08 Tiskové a skenovací služby	86 511 Kč
provoz HelpDesk / HelpLine	KL-S01 ServiceDesk	51 923 Kč
správa systémového vybavení a systémového SW	KL-S04 Správa OS a databází	34 588 Kč
provoz informačních systémů	KL-S02, S03 a S12 Aplikační podpora	788 066 Kč
průběžné školení pracovníků zadavatele	průběžné školení pracovníků zadavatele	0 Kč
podpora v sídle zadavatele	podpora v sídle zadavatele	0 Kč
	KL-S06 Call Centrum	243 417 Kč
	KL-S10 řízení bezpečnosti	9 197 Kč
	KL-S11 zajištění systémové bezpečnosti	11 853 Kč
<b>rozsah zařízení Srovnatelné MČ</b>	<b>rozsah zařízení MČ Praha 10</b>	
392 PC včetně monitorů	408 + 150 PC	
402 monitorů	408 + 150 monitorů	
28 notebooků	36 notebooků	
234 tiskáren + 15 skenerů + 102 kopírek = 351 ks	153 tiskáren	
1173 ks zařízení	1304 ks zařízení	
<b>1 985 723 Kč</b>		<b>1 330 303 Kč</b>
		<b>1 174 948 Kč</b>

Tab.28.: Věcné srovnání nabídky pro Srovnatelnou MČ a MČ Praha 10

Vzhledem ke skutečnosti, že nabídka pro Srovnatelnou MČ nemá shodnou strukturu a neobsahuje katalogové listy, Znalec provedl vlastní porovnání cenových nabídek úpravou ceny nabídky pro MČ Praha 10 tak, aby zohlednil odlišné počty jednotlivých zařízení.

Srovnatelná MČ provozuje celkem 1173 ks zařízení.

MČ Praha 10 provozuje celkem 1304 ks zařízení.

Vzhledem ke skutečnosti, že Znalec měl detailnější údaje o cenových položkách nabídky pro MČ Praha 10 a byl schopen odlišit cenové kalkulace jednotlivých položek, rozhodl se vycházet z nabídky pro MČ Praha 10 a tu dále upravovat s cílem dosažení odhadu cenové nabídky pro Srovnatelnou MČ na základě nabídky pro MČ Praha 10.

Od nabídky pro MČ Praha 10 Znalec odečetl celkové náklady na služby neobsažené v nabídce pro Srovnatelnou MČ:

$$= 1\,330\,303 - 243\,417 - 9\,197 - 11\,853 = 1\,065\,836 \text{ Kč bez DPH}$$

Tato částka byla dále upravena koeficienty  $k$  danými poměrem počtu kusů jednotlivých zařízení podle předchozí tabulky.

$$= 1\,174\,948 \text{ Kč bez DPH}$$

Nabídka pro Srovnatelnou MČ navíc oproti nabídce pro MČ Praha 10 obsahuje specifické služby, modernizaci HW a správu mobilních zařízení, která byla v nabídce oceněna částkou 715 867 Kč.

Tímto způsobem vycházejí z nabídky pro MČ Praha 10 a jejími úpravami podle podmínek nabídky pro Srovnatelnou MČ jsem dospěl k částce 1 902 948 Kč bez DPH měsíčně. Skutečná nabídková cena přitom byla 1 985 723 Kč bez DPH měsíčně. Takto vypočítaná cena nabídky pro Srovnatelnou MČ z nabídky MČ Praha 10 se liší pouze o 4,17% od skutečné nabídkové ceny pro Srovnatelnou MČ, což je hluboce pod chybou odhadu.

Lze tedy konstatovat, že nabídková cena pro MČ Praha 10 byla koncipována obdobným způsobem a za užití obdobných cen jako nabídková cena pro MČ Praha 10.

**Lze tedy konstatovat, že nabídková cena pro MČ Praha 10 ve výši 1 330 303 Kč bez DPH měsíčně odpovídá nabídce pro jinou městskou část z ledna 2015 a z tohoto pohledu ji lze označit za místně a časově obvyklou.**

## **6.3 KALKULACE CENY ZA STEJNÉ VÝKONY ALTERNATIVNÍM POSKYTOVATELEM**

Znalec požádal Konzultanta s praxí v kalkulaci podobných cenových návrhů o spolupráci a kalkulaci cenové nabídky na základě metodiky alternativního poskytovatele.

### **6.3.1 SLUŽBA KL-S01**

#### **6.3.1.1 Porozumění službě**

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. Preferovaným komunikačním kanálem je dle katalogového listu elektronická aplikace, alternativní kanály jsou e-mail a telefon. Služba je poskytována v pracovní doby, s následujícími parametry:
  - lhůta pro převzetí požadavku v systému HelpDesk (ServiceDesk) – 15 minut,
  - lhůta pro převzetí telefonického hovoru – do 60 sekund,
  - lhůta pro převzetí e-mailu – 30 minut,
- řešení provozních incidentů, tedy co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů či zákazníka objednatele; incidenty jsou rozděleny do 3 kategorií dle závažnosti s následujícími parametry:
  - reakční doba pro incidenty typu „A“ je 3 hodiny, řešení incidentu do 12 hodin,
  - reakční doba pro incidenty typu „B“ je 8 hodin, řešení incidentu do 24 hodin ,
  - Řešení incidentu typu „C“ do 12 hodin.

#### **6.3.1.2 Výpočet**

Pro stanovení potřebného počtu operátorů lze použít přístup založený na

- odhadu počtu uživatelů obsluhovaných jedním pracovníkem Help Desku (dle metodiky [MITRE] 1 pracovník Service Desku – včetně řešení incidentů a problémů – na 129 uživatelů) – výsledný počet pracovníků by byl tedy 4,6 FTE, nebo
- výpočtu založeném na počtu vyřízených požadavků a délku jejich řešení (zjednodušeně řečeno [počet hovorů za období]\*[průměrná délka vyřizování kontaktu

v minutách]/[časový fond jednoho operátora za období v minutách]), tedy  $400 \cdot 3 / 9600 = 0,125$  FTE (údaje získané ze zadání kalkulace).

Druhý model výpočtu je přesnější (jsou-li pro něj k dispozici data), byl proto pro stanovení ceny použit rovněž námi – podstatným argumentem pro toto rozhodnutí je rovněž poměrně volně nastavená úroveň SLA. Vzhledem k tomu, že služba Service Desku je dedikovaná objednateli, nelze využít synergie vzniklé sdílením nákladů na FTE mezi několika zákazníky. V tomto případě je tedy nutné počítat s alokací celého **1 FTE**, přičemž předpokládáme, že cca ¼ času této pracovní síly bude využita pro komunikaci s uživateli a registraci incidentů (KL-S01-1) a ¾ času pro vyřizování požadavků, řešení incidentů, problémů a změn (KL-S01-2..4).

Rovněž současný dodavatel předpokládá realizovat dodávku službu KL-S01 s využitím 1 FTE<sup>1</sup> - tedy jednoho operátora přítomného na místě.

Výslednou cenu za službu KL-S01 (v tabulce **Error! Reference source not found.**) tvoří náklady na pronájem pracovního místa (9.922,50 CZK měsíčně – údaje získané ze zadání kalkulace) a náklady na pracovníka Service Desku (80.000 CZK měsíčně – včetně nákladů spojených s poskytováním tohoto pracovníka – např. práce team leadera).

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S01: Servis Desk - kontaktní centrum (denně)	1	4 000.00 Kč	4 000.00 Kč
KL-S01: Workplace rent (denně)	1	9 922.50 Kč	496.13 Kč
KL-S01: SUMA (denně)			4 496.13 Kč
<b>KL-S01: SUMA (měsíčně)</b>			<b>89 922.50 Kč</b>

Tab.29.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.2 SLUŽBY KL-S02 A KL-S03

#### 6.3.2.1 Porozumění službě

Předmětem poskytovaných služeb je :

- Údržba software (maintenance), včetně
  - legislativní podpory (změny v software vyplývající ze změn legislativního rámce),
  - poskytování zlepšení a dodatků k software (upgrade a update),
- odstraňování kritických stavů v software s garantovanou reakcí,
- podpora provozu.

S následujícími parametry:

- Zprovoznění systému po incidentu kategorie „A“ náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí do 24 hodin, úplné odstranění závady do 72 hodin,
- zprovoznění systému po incidentu kategorie „B“ náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí do 48 hodin, úplné odstranění závady do 120 hodin,
- zprovoznění systému po incidentu kategorie „C“ náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí do 72 hodin, úplné odstranění závady do 120 hodin,

<sup>1</sup> Full Time Equivalent (ekvivalent 1 pracovníka na plnou pracovní dobu).

v případě KL-S02 pro „klíčové“ aplikace a v případě KL-S03 pro „důležité a méně důležité“ aplikace.

### 6.3.2.2 Výpočet

V prostředí objednatele je provozováno a podporováno 9 „klíčových“ a 14 „důležitých a méně důležitých“ aplikací (údaje získané ze zadání kalkulace). Při výpočtu jsme vycházeli z předpokladu, že objednatel vlastními silami poskytuje L1 podporu<sup>2</sup>, vyšší úrovně podpory jsou poskytovány dodavateli. Cenu tedy bude tvořit samotná pracnost dodavatele a náklady na subdodavatele jednotlivých aplikací.

Pro stanovení pracnosti poskytování služby byl použit výpočet dle metodiky [MITRE], který předpokládá, že 1 administrátor je dlouhodobě schopen obsluhovat cca 159 uživatelů. V prostředí objednatele je provozováno 408 počítačů, 36 notebooků a 150 počítačů mimo majetek objednatele, tedy celkově 594 zařízení (údaje získané ze zadání kalkulace). Při stanovování skutečného počtu podporovaných uživatelů ICT jsme vycházeli z tohoto čísla – tedy předpokládáme podporu 594 uživatelů (přesnější údaj by bylo možné zjistit například z Active directory, avšak bylo by nezbytné před jeho použitím provést liveness check<sup>3</sup>).

Výpočtem jsme tedy dospěli k závěru, že plánovaná pracovní zátěž administrátorů je v tomto případě cca  $594/159 = 3,74$  FTE. Vzhledem k tomu, že tito pracovníci jsou taktéž dedikováni pro objednatele, bylo nutné provést zaokrouhlení na „celé“ lidské zdroje. Dospěli jsme tedy k počtu **4 FTE**. Pro dodržení struktury nabídky dodavatele jsme zjištěný počet potřebných pracovníků rozdělili mezi služby KL-S02 a KL-S03 v poměru 9:14 (dle počtu aplikací spravovaných v rámci jednotlivých služeb), a dospěli k číslům **2,57 FTE pro KL-S02** a **1,43 FTE pro KL-S03**. Do ceny těchto služeb jsou rovněž započítány náklady na Service managera (**0,25 FTE**), jehož alokace je předpokládána rovněž ve službách KL-S01 – KL-S05 a KL-S07 – KL-S12.

Výsledná částka je stanovena na základě předpokládaných nákladů na administrátory (120.000 CZK měsíčně), nákladů na Service managera (112.000 CZK měsíčně) a nákladů na subdodavatele (253.180 CZK měsíčně pro KL-S02 a 50.154 CZK měsíčně pro KL-S03).

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S02: Administrator (denně)	2.57	6 000.00 Kč	15 428.57 Kč
KL-S02: Service Manager (denně)	0.16	5 600.00 Kč	900.00 Kč
KL-S02: Fakturace (denně)	1	253 180.00 Kč	12 659.00 Kč
KL-S02: SUMA (denně)			28 987.57 Kč
<b>KL-S02: SUMA (měsíčně)</b>			<b>579 751.43 Kč</b>

Tab.30: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

<sup>2</sup> První stupeň technické podpory. Úkolem této podpory je zajistit veškeré informace od zákazníka, analyzovat problém a pokud jsou vědomosti podpory dostačující, problém vyřešit. Pokud problém převyšuje vědomosti podpory, vhodně zvolit předání problému vyššímu stupni podpory.

<sup>3</sup> Ověření, zda jsou účty oprávněně aktivní.

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S03: Administrator (denně)	1.43	6 000.00 Kč	8 571.43 Kč
KL-S03: Service Manager (denně)	0.09	5 600.00 Kč	500.00 Kč
KL-S03: Fakturace (denně)	1	50 154.00 Kč	2 507.70 Kč
KL-S03: SUMA (denně)			11 579.13 Kč
<b>KL-S03: SUMA (měsíčně)</b>			<b>231 582.57 Kč</b>

Tab.31.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.3 SLUŽBA KL-S04

#### 6.3.3.1 Porozumění službě

Cílem služby je dále OS<sup>4</sup> a DB<sup>5</sup> tak, aby byl zajištěn plynulý provoz IS objednatele, včetně

- aplikování softwarových záplat (patchů) OS a DB,
- kontrola a vyhodnocování auditních záznamů (logů) OS a DB,
- sběru údajů o výkonnosti DB,
- kontrola provedení zálohování DB,
- startování a stopování systémů,
- systémová údržba (nastavení systému a parametrů),
- nastavení dohodnutých provozních postupů,
- plánování zastavení systému,
- administrace oprav,
- administrace z hlediska bezpečnosti a autorizací,
- administrace – zakládání uživatelů, skupin,
- administrace – zakládání profilů,
- zajištění bezpečnostních standardů (délka hesla, změny atd.),
- nová inicializace hesel (Reset),
- identifikace bezpečnostních problémů (aplikace),
- pravidelné zálohování dat klíčových aplikací,
- pravidelné zálohování souborových dat,
- pravidelné zálohování dat operačních systémů,
- v případě požadavku obnova jednotlivých typů dat max. 3x měsíčně,
- vedení provozní dokumentace.

#### 6.3.3.2 Výpočet

Výpočet ceny za službu vychází z jednoduchého předpokladu – sice že dodavatel spravuje 30 instancí OS (informace od objednatele) a 5 instancí DB (odhad znalce), provozovaných na HW (v majetku objednatele) umístěných v prostorách objednatele. Pro výpočet ceny za tuto službu byly použity ceníkové ceny alternativního dodavatele. Cena za správu 1 instance OS činí 2.000 CZK měsíčně a za 1 instance DB 1.500 CZK měsíčně. Tyto ceny obsahují veškeré náklady spojené s poskytováním služby (náklady na administrativu, team leadera, atd.)

<sup>4</sup> Operační systém.

<sup>5</sup> Databáze.

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S04: Správa OS - instance (denně)	30	100.00 Kč	3 000.00 Kč
KL-S04: Správa DB - instance (denně)	5	75.00 Kč	375.00 Kč
KL-S04: SUMA (denně)			3 375.00 Kč
<b>KL-S04: SUMA (měsíčně)</b>			<b>67 500.00 Kč</b>

Tab.32.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.4 SLUŽBA KL-S05

#### 6.3.4.1 Porozumění službě

Předmětem služby je odstraňování závad na serverové infrastruktuře na základě zpráv obdržených ze systému monitoringu nebo na základě hlášení od oprávněných pracovníků objednatele a technická údržba sestávající ze

- startování a stopování systémů,
- systémová údržba (nastavení systému a parametrů),
- administrace oprav,
- administrace z hlediska bezpečnosti a autorizací,
- zajištění bezpečnostních standardů (délka hesla, změny atd.),
- nová inicializace hesel (Reset),
- správa přidaných HW,
- vedení provozní dokumentace.

#### 6.3.4.2 Výpočet

Výpočet ceny za službu vychází z předpokladu, že dodavatel spravuje 9 fyzických serverů v majetku objednatele, umístěných v prostorách objednatele (údaje získané ze zadání kalkulace), přičemž ceníková cena za správu 1 serveru činí 900 CZK měsíčně (cena obsahuje veškeré náklady – na administrativu, team leadera, atd.)

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S05: Poskytování výpočetního výkonu	9	45.00 Kč	405.00 Kč
KL-S05: SUMA (denně)			405.00 Kč
<b>KL-S05: SUMA (měsíčně)</b>			<b>8 100.00 Kč</b>

Tab.33.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.5 SLUŽBA KL-S06

#### 6.3.5.1 Porozumění službě

Předmětem služby je poskytování metropolitního informačního a komunikačního centrum – call centra (City Help Desk - CHD), s následujícími službami:

- evidence jednotlivých příchozích žádostí a indikací (tzv. případů),
- zpracování měsíčních analýz a důvodů volání (tematické členění dotazů s automatickým reportováním na definované osoby),
- správa a obsluha provozu informační linky,
- zajištění spojovacího pracoviště s odfiltrováním telefonických dotazů na jednotlivé odbory,

- příjem a evidence stížností doručených formou kteréhokoli níže uvedeného komunikačního kanálu a jejich předání odpovědnému zaměstnanci úřadu,
- nahrávání telefonních hovorů na všech využívaných operátorských místech,
- export nahraných hovorů,
- možnost automatického přepojování hovorů na vybraná telefonní čísla,
- možnost importu dat do systému,
- aktualizace údajů o klientech/kontaktech,
- napojení telefonického hovoru na databázi a vyhledání informací o volajícím,
- znalostní báze – často kladené otázky,
- komunikační kanály – telefon, e-mail, IM komunikátory (Skype, icq, Webchat umístěny na webovém portálu praha10.cz).

### 6.3.5.2 Výpočet

Na základě diskuse s objednatelem jsme dospěli k požadovanému počtu pracovníků Call centra odpovídajícímu **5 FTE**. Pro tento počet je již třeba počítat s částečným úvazkem team leadera (0,5 FTE). Při předpokládané hrubé mzdě operátora 15.000 CZK měsíčně je náklad na 1 FTE cca 37.500 CZK měsíčně, náklad na team leadera cca 112.000 CZK měsíčně. K tomu je třeba přičíst fixní náklady na provoz SMS Brány, VoIP konektivitu, KnowledgeBase, IVR, Nahrávání hovorů, Skype, Chat Server ve výši 75.000 CZK měsíčně.

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S06: Operátoři	5	1 875.00 Kč	9 375.00 Kč
KL-S06: Team Leader (reporting a dohled)	0.5	5 600.00 Kč	2 800.00 Kč
KL-S06: Infrastruktura (denně)	1	3 750.00 Kč	3 750.00 Kč
KL-S04: SUMA (denně)			15 925.00 Kč
<b>KL-S04: SUMA (měsíčně)</b>			<b>318 500.00 Kč</b>

Tab.34.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.6 SLUŽBA KL-S07

#### 6.3.6.1 Porozumění službě

Služba je realizována kombinací zálohovacího HW (zálohovací server s úložnou kapacitou a pásková knihovna) a zálohovacího SW. Aktuální zálohy (s vyšší pravděpodobností případné obnovy) jsou umístěny na diskovém úložišti, starší zálohy (s nižší pravděpodobností obnovy) v páskové knihovně.

Služba správy koncových zařízení se skládá z následujících procesů:

- pravidelné zálohování dat klíčových aplikací,
- pravidelné zálohování souborových dat,
- pravidelné zálohování dat operačních systémů.

Četnost provádění záloh je 5x týdně s možností obnovy 5 dní zpět, v případě nutného požadavku obnova jednotlivých typů dat v rozsahu maximálně 3x za měsíc.

#### 6.3.6.2 Výpočet

Při výpočtu ceny služby jsme vycházeli z předpokladu, že je spravována 1 pásková knihovna a 1 zálohovací server, 500 klientů pro max. 100 aplikací, což pro administrátora znamená zátěž přibližně 1 hodinu týdně. To odpovídá alokaci **0,125 FTE**. Náklad na specialistu je

128.000 CZK měsíčně – včetně nákladů spojených s poskytováním tohoto pracovníka – např. práce team leadera.

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S07: Zálohování	0.125	6 400.00 Kč	800.00 Kč
KL-S07: SUMA (denně)			800.00 Kč
<b>KL-S07: SUMA (měsíčně)</b>			<b>16 000.00 Kč</b>

Tab.35.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

## 6.3.7 SLUŽBY KL-S08 A KL-S09

### 6.3.7.1 Porozumění službě

Předmětem služeb je poskytování správy koncových stanic a tiskových a skenovacích zařízení. Správa a podpora koncových stanic zahrnuje:

- 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,
- instalace OS a ovladačů, integrace do síťového prostředí:
  - kancelářský SW,
  - SW pro vzdálenou správu,
  - bezpečnostní SW,
- 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 objednatele,
  - instalace bezpečnostních záplat,
- zajištění pravidelné kontroly instalace bezpečnostních záplat pro:
  - OS a jeho součásti,
  - kancelářský SW,
  - bezpečnostní SW,
  - antivir,
- další SW nástroje - dle doporučení poskytovatele a se souhlasem objednatele.

Služba správy tiskových a skenovacích zařízení se skládá ze:

- správy lokálních tiskáren,
- zajištění podpory tiskového a scan prostředí,
- řešení technických závad na zařízeních,
- pravidelné údržby,

Příčemž předmětem služby není

- spotřební materiál – dodávka barvových náplní, papíru,
- multifunkční zařízení a kopírovací stroje,

- správa a zajištění provozu síťových tiskáren.

### 6.3.7.2 Výpočet

Při výpočtu jsme vycházeli z metodiky [HDI] předpokládající, že 1 správce koncových zařízení může spravovat cca 313 koncových stanic. Pro správu koncových i tiskových stanic předpokládáme využití stejných pracovníků (profesně) – s náklady 110.400 CZK měsíčně. Rovněž vycházíme z předpokladu, že pracnost základní správy tiskových zařízení je o cca 25 % nižší (na základě dlouhodobé zkušenosti alternativního dodavatele) než pracnost správy PC. V prostředí objednatele je provozováno 408 ks PC, 36 notebooků a 150 PC mimo majetek P10 (celkem 594 zařízení). Dále je v prostředí provozováno 153 kancelářských tiskáren. Výše popsaným výpočtem jsme dospěli k počtu **0,37 FTE pro službu KL-S08 a 1,9 FTE pro službu KL-S08**.

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S08: Tiskové a skenovací služby (denně)	0.37	5 520.00 Kč	2 023.71 Kč
KL-S08: SUMA (denně)			2 023.71 Kč
<b>KL-S08: SUMA (měsíčně)</b>			<b>40 474.12 Kč</b>
Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S09: Poskytování služby správy PC (denně)	1.90	5 520.00 Kč	10 475.65 Kč
KL-S09: SUMA (denně)			10 475.65 Kč
<b>KL-S09: SUMA (měsíčně)</b>			<b>209 513.10 Kč</b>

Tab.36.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

## 6.3.8 SLUŽBA KL-S10

### 6.3.8.1 Porozumění službě

Služba spočívá v 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.

Zajištění a kvalifikované obsazení bezpečnostní role Garanta bezpečnosti, 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.

Zajištění předpokladů pro provedení atestace dle zákona 365/2000 Sb., o ISVS, ve znění pozdějších předpisů a na něho navazujících prováděcích vyhlášek.

### 6.3.8.2 Výpočet

Na základě našich zkušeností je minimální pracnost takové aktivity **0,2 FTE**, odpovídající 1 dni bezpečnostního manažera týdně (odpovídá aktivitám uvedeným v katalogovém listu). Sazba této role činí 180.000 CZK měsíčně. Respektujeme, že předmětem posouzení jsou IT služby, jež mají být nastaveny na minimalistickou úroveň za účelem překlenutí období, než bude standardní cestou vybrán dodavatel dle podmínek zákona o veřejných zakázkách. Avšak upozorňujeme na rizika spojená s redukcí zapojení bezpečnostně relevantních rolí – trvale rostoucí hrozby kybernetických útoků spolu s omezenými zdroji pro řízení bezpečnosti mohou úřad vystavit riziku převyšující akceptovatelnou míru. V tabulce proto uvádíme

naše vlastní odhady odvozené od zkušeností se srovnatelnými klienty a doporučení profesních organizací.

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S10: Řízení bezpečnosti (denně)	0.2	9 000.00 Kč	1 800.00 Kč
KL-S10: SUMA (denně)			1 800.00 Kč
<b>KL-S10: SUMA (měsíčně)</b>			<b>36 000.00 Kč</b>

Tab.37.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.9 SLUŽBA KL-S11

#### 6.3.9.1 Porozumění službě

V rámci této služby je poskytováno:

- správa zařízení (bezdotykové RFID karty) pro fyzický přístup do Datového centra ÚMČP10,
- provoz a správa hraničních firewallů:
  - provoz a správa firewallu v hlavní lokalitě i dvou firewallů ve dvou vzdálených lokalitách (Plaňanská, Jasmínova),
  - pravidelné vyhodnocení síťového provozu na provozovaných firewallech s cílem detekce pokusů o průniky a dalších anomálií atd., které mohou představovat potenciální bezpečnostní incident,
- provoz a správa řešení antivirové ochrany:
  - na úrovni poštovního (mailového) provozu příchozího z vnějších sítí včetně ochrany proti spamu,
  - na úrovni vybraných serverů (Windows servery),
  - na úrovni pracovních stanic a notebooků,
  - pravidelné vyhodnocování antivirové a antispam ochrany a zajištění pravidelné aktualizace virových databází,
- provoz a správa systému pro bezpečnostní monitorování provozovaných systémů ICT a IS:
  - analýza a vyhodnocování auditních (logovacích) záznamů generovaných na provozovaných IS a systémech ICT,
- správa přístupů uživatelů (zaměstnanců ÚMČP10) a dodavatelů v rámci outsourcingu ICT k aplikacím a IS ÚMČP10:
  - zakládání nových uživatelů, změna přístupových práv, rušení uživatelů apod.,
  - kontrola přístupových práv,
- provoz a správa řešení vzdálených přístupů (VPN) uživatelů (zaměstnanců ÚMČP10 v počtu do 50 osob) a dodavatelů v rámci outsourcingu ICT z prostředí sítě Internet.

#### 6.3.9.2 Výpočet

Na základě našich zkušeností je minimální pracnost popsané aktivity **0,3 FTE**, odpovídající 1,5 dnům bezpečnostního specialisty týdně (dle aktivit uvedených v katalogovém listu). Sazba této role činí 112.000 CZK měsíčně. Obdobně jako v případě předchozí služby upozorňujeme na rizika spojená s redukcí zapojení bezpečnostně relevantních rolí – trvale rostoucí hrozby kybernetických útoků spolu s omezenými zdroji pro řízení bezpečnosti mohou úřad vystavit riziku převyšující akceptovatelnou míru. V tabulce proto uvádíme

naše vlastní odhady odvozené od zkušeností se srovnatelnými klienty a doporučení profesních organizací.

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S11: Zajištění systémové bezpečnosti (denně)	0.3	5 600.00 Kč	1 680.00 Kč
KL-S11: SUMA (denně)			1 680.00 Kč
<b>KL-S11: SUMA (měsíčně)</b>			<b>33 600.00 Kč</b>

Tab.38.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.10 SLUŽBA KL-S12

#### 6.3.10.1 Porozumění službě

Služba spočívá v následujících službách pro vybrané aplikace:

- instalace a konfigurace,
- podpora provozu,
- řešení incidentu při práci v aplikaci.

#### 6.3.10.2 Výpočet

Výpočet ceny za službu se skládá z nákladů na subdodavatele (6.000 CZK měsíčně) a pracovní síly aplikační podpory. Pracnost byla na základě údajů získaných ze zadání kalkulace stanovena na **0,15 FTE**. Charakter aplikací navíc dovoluje zapojení finančně méně nákladných zdrojů než aplikace uvedené v KL-S02 a KL-S03 (104.000 CZK měsíčně).

Položka/Role	#	Brutto / MD	Total / d
KL-S12: Administrator (denně)	0.15	5 200.00 Kč	780.00 Kč
KL-S12: Fakturace (měsíčně)	1	6 000.00 Kč	300.00 Kč
KL-S12: SUMA (denně)			1 080.00 Kč
<b>KL-S12: SUMA (měsíčně)</b>			<b>21 600.00 Kč</b>

Tab.39.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.11 VÝSLEDEK VÝPOČTU

Výsledná kalkulace je uvedena v následující tabulce:

ID	SLUŽBA	ALTERNATIVNÍ CENA bez DPH (AC)
KL-S01-1	Service Desk	22 480.63 Kč
KL-S01-2..4	Řešení Incidentů, problémů a změn	67 441.88 Kč
KL-S02	Aplikační podpora klíčových aplikací	579 751.43 Kč
KL-S03	Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací	231 582.57 Kč
KL-S04	Správa OS a databází (serverová část)	67 500.00 Kč
KL-S05	Poskytování výpočetního výkonu	8 100.00 Kč
KL-S06	Call Centrum	318 500.00 Kč
KL-S07	Zálohování	16 000.00 Kč
KL-S08	Tiskové a skenovací služby	40 474.12 Kč
KL-S09	Poskytování služby správy PC	209 513.10 Kč
KL-S10	Řízení bezpečnosti	36 000.00 Kč
KL-S11	Zajištění systémové bezpečnosti	33 600.00 Kč
KL-S12	Aplikační podpora ostatních aplikací	21 600.00 Kč
	<b>SUMA (měsíčně)</b>	<b>1 652 543.72 Kč</b>

Tab.40.: Výpočet ceny metodikou alternativního poskytovatele

### 6.3.12 SHRUTÍ ALTERNATIVNÍ NABÍDKY

Jak je patrné, cena nabízená současným dodavatelem je cca o 19,5 % nižší, než je cena kalkulovaná metodikou alternativního poskytovatele, což podporuje tvrzení, že nabídka Poskytovatele pro MČ Praha 10 je minimalistického rozsahu služeb a současně s velkou pravděpodobností i výsledkem obchodního vyjednávání Zadavatele a současného Poskytovatele, který velmi pravděpodobně aplikoval slevu, kterou kalkulace podle kap. 6.3 neobsahuje.

BEZ TEXTU

## 7. ZÁVĚR

Úkolem tohoto znaleckého posudku je zjistit, zda cena nové nabídky odpovídá místně a časově obvyklým cenám.

Znalec k posouzení nabídkové ceny využít tři různé metody.

1. Znalec využil své praxe a ohodnotil rozsah nabízených služeb podle katalogových listů a místně a časově obvyklé ceny za role zajišťující tyto služby – viz kap. 6.1. Výsledkem této metody je interval místně a časově obvyklých cen odpovídajících danému rozsahu poskytovaných služeb. Zmíněný interval leží mezi 1 185 398 až 1 614 989 Kč bez DPH měsíčně. Je tedy zřejmé, že nabídková cena ve výši 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně leží uvnitř tohoto intervalu, resp. v jeho dolní třetině. Lze tedy konstatovat metoda ohodnocení služeb podle katalogových listů vede k závěru, že nabídková cena 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně je cenou místně a časově obvyklou.

2. Znalec využil znalosti obdobné nabídky pro Srovnatelnou MČ, která je srovnatelně velkou městskou částí s MŘ Praha 10, a porovnal rozdílnost služeb v nabídkách i rozdílný přístup k tvorbě ceny a na základě modifikace nabídky pro tuto městskou část odečtením ceny za služby, které porovnávaná městská část nevyužívala a Zadavatel ano a naopak přičtením těch služeb, které porovnávaná městská část využívala a Zadavatel nikoliv, a tak Znalec dospěl na základě nabídky pro Zadavatele k ceně nabídky pro porovnávanou městskou část. Znalec takto dospěl ceně, která se od nabídky pro Srovnatelnou MČ liší pouze o 4,17%, což je hluboce pod chybou odhadu. Vzhledem ke skutečnosti, že tento odhad byl založen na ceně předmětných služeb pro MČ Praha 10 lze tvrdit, že nabídková cena za předmětné služby pro Zadavatele je cenou místně a časově obvyklou, neboť i jiné nabídky obdobných služeb pro jiné srovnatelné zadavatele dosahují srovnatelných hodnot.

3. Znalec požádal Konzultanta o vypracování alternativní nabídky podle zadání Zadavatele metodikou jiného poskytovatele. Tato kalkulace je uvedena v kap.6.3 a výsledná cena je 1 652 543,72 Kč bez DPH měsíčně, což je o 24,2% vyšší částka, než nabídka Poskytovatele. Jak je patrné, cena nabízená Poskytovatelem je cca o 19,5 % nižší, než je cena kalkulovaná metodikou alternativního poskytovatele, což podporuje tvrzení, že nabídka Poskytovatele pro MČ Praha 10 je minimalistického rozsahu služeb a současně s velkou pravděpodobností i výsledkem obchodního vyjednávání Zadavatele a současného Poskytovatele, který velmi pravděpodobně aplikoval slevu, kterou kalkulace podle kap. 6.3 neobsahuje.

Znalecký posudek tak třemi různými přístupy dokládá, že místně a časově obvyklá cena za předmětné služby leží v intervalu 1 185 398 až 1 652 989 Kč bez DPH měsíčně a že nabídková cena Poskytovatele Zadavateli ve výši 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně leží v dolní třetině tohoto intervalu a je tak cenou místně a časově obvyklou.

BEZ TEXTU

## 8. VÝROK ZNALCE

Na základě výše uvedeného odpovídám na zadané otázky takto:

- **Jaká je místně a časově obvyklá cena za outsourcing telekomunikačních a IT služeb ?**

Místně a časově obvyklá cena za outsourcing předmětných telekomunikačních a IT služeb leží v intervalu 1 185 398 až 1 614 989 Kč bez DPH měsíčně.

Nabídková cena Poskytovatele za tyto služby ve výši 1 330 302,96 Kč bez DPH měsíčně leží uvnitř tohoto intervalu, resp. v jeho dolní třetině a je tak cenou místně a časově obvyklou.

Nabídková cena Poskytovatele je navíc porovnatelná s nabídkou Poskytovatele pro Srovnatelnou MČ datovanou v lednu 2015.

Nabídková cena Poskytovatele je o 19,5% nižší, než kalkulace alternativního poskytovatele, což indikuje výborné vyjednávací schopnosti Zadavatele.

---

BEZ TEXTU

BEZ TEXTU

## 9. ZNALECKÁ DOLOŽKA

Znalecký posudek jsem podal jako znalec jmenovaný rozhodnutím předsedy Městského soudu v Praze ze dne 17. února 2009, č.j. Spr 3055/2008 a rozhodnutím předsedy Městského soudu v Praze ze dne 09. června 2009, č.j. Spr 1748/2009 pro základní obory elektronika, elektrotechnika se specializací automatizace, obor spoje, obor kybernetika, odvětví výpočetní technika se specializací informační systémy, inteligentní systémy a sítě, počítačová grafika a multimédia a digitální zpracování obrazu a obor ekonomika, odvětví ceny a odhady se specializací kybernetika a výpočetní technika.

Jsem si vědom významu mnou vypracovaného znaleckého posudku z hlediska obecného zájmu a rovněž i možných trestních následků vědomě nepravdivého znaleckého posudku, tak jak tyto stanoví trestní zákoník (§ 346 tr. zákoníku)

Znalecký úkon je zapsán pod poř. č. 2133215 znaleckého deníku.



---

**Ing. Michael Trezzi, CSc**  
**Znalec**

---

**Mgr. David C. Hájiček, LL.M**  
**Konzultant**

Ing. Michael Trezzi, CSc  
soudní znalec IČ 148 94 998  
252 31 Všenory 531  
737-211-555  
[trezzi@znaleckeposudky.org](mailto:trezzi@znaleckeposudky.org)  
[www.znaleckeposudky.org](http://www.znaleckeposudky.org)  
dat. schránka: qszd3r7

V Praze dne 09. července 2015

BEZ TEXTU