

Městská část Praha 10

se sídlem: Vršovická 68, 101 38 Praha 10

IČ: 00063941

DIČ: CZ00063941

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

jednatel: JUDr. Radmilou Kleslovou, starostkou

ke smluvnímu jednání oprávněn: Josef Berka, vedoucí OHS ÚMČ Praha 10

dále jen „**Objednatel**“

a

O2 Czech Republic, a.s.

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

IČ: 60 19 33 36

DIČ: CZ60193336

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

bankovní spojení: 27-4908440207/0100

zastupuje: Sylva Faflíková, na základě pověření ze dne 19.6.2015

dále jen „**Poskytovatel**“

se níže uvedeného dne, měsíce a roku, dohodly v souladu s usnesením Rady MČ Praha 10 č. 698 ze dne 14. 7. 2015 a na základě vzájemného konsensu o všech dále uvedených ustanoveních, tak jak stanoví tento společný

**Dodatek č. 4
k rámcové smlouvě ze dne 3.8.2010**

a

**Dodatek č. 4
k prováděcí smlouvě o poskytování služeb outsourcingu ICT
(dále jen „Dodatek“):**

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany v návaznosti na zadávací řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „Přechod ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT“, ev. č. VVZ 60043465 uzavřely dne 3.8.2010 Rámcovou smlouvu, ve znění pozdějších dodatků (dále jen „**rámcová smlouva**“), a dne 30.9.2010 prováděcí smlouvu o poskytování služeb outsourcingu ICT, ve znění pozdějších dodatků (dále jen „**prováděcí smlouva**“), jejichž předmětem je poskytování komplexního outsourcingu ICT ÚMČ Praha 10. S ohledem na to, že tyto smlouvy byly uzavřeny na dobu určitou do 31. 7. 2015, Objednatel v r. 2014 zahájil přípravné práce na určení způsobu řešení ICT služeb na následující roky.

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

3. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ

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

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1 Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 1. 8. 2015.
- 4.2 Práva a povinnosti smluvních stran se v rozsahu neupraveném tímto Dodatkem a jeho přílohou č. 1 řídí ustanoveními rámcové smlouvy, prováděcí smlouvy a jejich příloh. V případě jakýchkoli nejasností či rozporů mají ustanovení tohoto Dodatku a jeho přílohy č. 1 vždy přednost.
- 4.3 Smluvní strany vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitosti dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 4.4 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva výslovně připouští.
- 4.5 Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady Městské části Praha 10 č. 698 ze dne 14. července 2015.
- 4.6 Poskytovatel v souladu s ust. § 1765 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník prohlašuje, že na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 4.7 Tento dodatek je vyhotoven v 6 stejnopisech, z nichž čtyři obdrží zadavatel (objednatel) a dva poskytovatel.
- 4.8 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří přílohy:

Příloha č. 1: Katalogové listy outsourcingových služeb

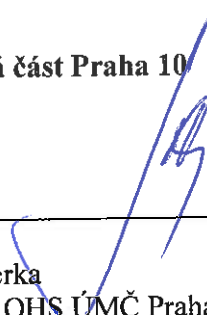
Příloha č. 2: Podrobné členění ceny

V Praze dne 31. 7. 2015

V Praze dne 31. 7. 2015

O2 Czech Republic, a.s.

Městská část Praha 10



Sylva Faflíková
na základě pověření ze dne 19.6.2015

Josef Berka
vedoucí OHS ÚMČ Praha 10

3



Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy
outsourcingových služeb

Katalog služeb
Městská část Praha 10

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

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

Obsah

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

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Poskytované IT služby se SLA

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

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

Poskytované IT služby bez SLA

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

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

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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"> a) Elektronická aplikace sloužící k zadávání požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení: https://otrs.o2.cz/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicket b) e-mail: ict_ad@o2.cz c) telefon. linka 666 <p>Postup při využití ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primárním komunikačním kanálem pro ServiceDesk je Elektronická aplikace. • V případě, kdy nelze použít Elektronickou aplikaci, provede objednatel hlášení Servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky. • Uživatelé mohou v Elektronické aplikaci sledovat stav zpracování SP. Prostřednictvím Elektronické aplikace jsou rovněž uživatelé žádáni poskytovatelem o součinnost.
Klíčové parametry služby	<p>Klíčovým parametrem služby je maximální lhůta pro zahájení příjmu servisního požadavku, reakční doba.</p> <p>V závislosti na zvoleném komunikačním kanálu jsou garantovány tyto lhůty:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Za výpadek služby je považována nedostupnost žádného z komunikačních kanálů s SD pro uživatele.</p>
Provozní doba služby	<p>Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá)</p> <p>Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
Max. měsíční četnost výpadků	Za výpadek služby je považována nedostupnost žádného z komunikačních kanálů a SD pro uživatele PH10. Max. je povolen 1 výpadek za měsíc
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. V tuto dobu je možné samozřejmě využít zbývající komunikační kanály (telefon a email).
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10
Reporting	Počet nahlášených incidentů/měsíc, Hlášená nedostupnost SD/měsíc

KL – S01-2 Řešení Incidentů

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Řešení Incidentů
Kód služby	S01-2
Popis služby	<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"> Incidenty kategorie A Incidenty kategorie B Incidenty kategorie C. <p>Určení kategorie incidentu, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétního incidentu.</p> <p>Kategorie konkrétní incidentu je stanovena dle následující tabulky:</p> <p style="text-align: center;">Naléhavost</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení		
	Nízká	Základní funkce	Malý Dopad
	C	C	C
	B	B	C
	A	B	C

Dopad je určen tím jaká oblast IS a následně jaká funkce či činnost zákazníka je vadou/problémem zasažena.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Dopadu:

- 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.
- 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.
- Malý - funkčnost IS je ve svých funkcích incidentem degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz zákazníka či je incidentem zasažena z pohledu zákazníka nepříliš významná část funkcionality IS.

Naléhavost

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti. Naléhavost je určena pracovníkem Odběratele při dodržení následujících pravidel stanovení naléhavosti:

- Urgentní - závažný problém pro který neexistuje náhradní řešení (W/A) a který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
- Normální – naléhavost řešení projevů problému a jeho odstranění je z pohledu zákazníka standardní. Pro daný problém neexistuje náhradní řešení (W/A).

Nízká – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu zákazníka nízká či pro daný problém existuje náhradní řešení (W/A).

Klíčové parametry služby

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 jejích důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (work-around = W/A) zákazníkovi.

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení			
	parametry služby	Incidenty kategorie „A“ (v hod.)	Incidenty kategorie „B“ (v hod.)	Incidenty kategorie „C“ (v hod.)
Reakční doba		3	8	NBD
Řešení incidentu		12	24	48
	Do reakční doby a řešení incidentu se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od objednatele a doba, po kterou byly práce se souhlasem zákazníka přerušeny.			
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	počet nahlášených incidentů/měsíc, počet uzavřených a otevřených incidentů/měsíc, plnění SLA (reakční doba, vyřešení incidentu)			

KL – S02 Aplicační podpora klíčových aplikací

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Aplicační podpora klíčových aplikací
Kód služby	S02
Popis služby	<p>Předmětem plnění této smlouvy je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Údržba software (maintenance) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Legislativní podpora (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 <p>Závazky poskytovatele se vztahují k systémům, viz „Příloha – Přehled aplikací“, Klíčové aplikace – S02“.</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení												
Součinnost	Zajištění kanceláří C 310 a C 311 umístěných ve 3. patře administrativní budovy.												
Klíčové parametry služby	<p>Reakční doba. Reakční doba je uvedena v S01-2.</p> <p>Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho funkcí.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Garance odstranění závady</th> <th>Incidenty kategorie „A“ (v hodinách)</th> <th>Incidenty kategorie „B“ (v hodinách)</th> <th>Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1G</td> <td>12</td> <td>24</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>2G</td> <td>72</td> <td>120</td> <td>120</td> </tr> </tbody> </table> <p>1G - Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady).</p> <p>2G - Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy nebo je popsán v dokumentaci)</p> <p>Dostupnost aplikace ≥ 97%</p>	Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „B“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)	1G	12	24	72	2G	72	120	120
Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „B“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)										
1G	12	24	72										
2G	72	120	120										
Provozní doba služby	Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)												
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												
Stanovení SLA	Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých klíčových aplikací												

KL – S03 Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací
Kód služby	S03

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

<p>Popis služby</p>	<p>Předmětem plnění této smlouvy je:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Údržba software (maintenance) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Legislativní podpora (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 <p>Závazky poskytovatele se vztahují k systémům, viz „Příloha – Přehled aplikací“, Důležité a méně důležité aplikace – S03“.</p>												
<p>Součinnost</p>	<p>Zajištění kanceláří C 310 a C 311 umístěných ve 3. patře administrativní budovy.</p>												
<p>Klíčové parametry služby</p>	<p>Reakční doba:</p> <p>Reakční doba je uvedena v S01-2.</p> <p>Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho funkcí.</p> <table border="1" data-bbox="486 969 1236 1238"> <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>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>1G - Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. ne úplné odstranění závady).</p> <p>2G - Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy nebo je popsán v dokumentaci)</p> <p>Dostupnost služby je ≥ 97%</p>	Garance odstranění závady	Incidenty kategorie „A“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „B“ (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 „B“ (v hodinách)	Incidenty kategorie „C“ (v hodinách)										
1G	24	48	72										
2G	72	120	120										
<p>Provozní doba služby</p>	<p>Neúřední dny: 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>												
<p>Plánovaný výpadek</p>	<p>Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb (tj. každý ČT 16:00 - 19:00) dle schváleného plánu.</p> <p>Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se souhlasem odpovědného zástupce zákazníka.</p>												
<p>Skupina uživatelů</p>	<p>zaměstnanci ÚMC Prahy 10</p>												
<p>Stanovení SLA</p>	<p>Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých důležitých a méně důležitých aplikací.</p>												

KL – S04 Správa OS a databází (serverová část)

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Správa OS a databází (serverová část)
Kód služby	S04
Popis služby	<p>Cílem služby je níže specifikovaná podpora operačních a databázových systémů Objednatele tak, aby byl zajištěn plynulý provoz IS Objednatele.</p> <p><u>Operační a Databázové systémy:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikování softwarových záplat (patchů) • Kontrola a vyhodnocování auditních záznamů (logů) <p><u>Databázové systémy:</u></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"> • Kontrola provedení zálohování DB <p><u>Předmětem služby</u></p> <p>Řešení incidentů a odstranění výpadků serverové infrastruktury v rozsahu nutném pro splnění všech SLA parametrů služeb</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><u>Technická údržba</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.)

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> • Nová inicializace hesel (Reset) • Identifikace bezpečnostních problémů (aplikace) <p>Zálohování</p> <p>Služba se skládá z následujících procesů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné zálohování dat klíčových aplikací • Pravidelné zálohování souborových dat • Pravidelné zálohování dat operačních systémů • V případě požadavku obnova jednotlivých typů dat max. 3x měsíčně <p>Bližší parametry služby zálohování definuje odpovídající katalogový list.</p> <p>Vedení provozní dokumentace</p> <p>Dodavatel ve spolupráci se zákazníkem vypracuje provozní dokumentaci, která bude pravidelně aktualizována.</p> <p>Předmětem této služby není</p> <p>Licence OS a databáze systémů, zajistí ÚMČ10</p>
Součinnost	Vzdálený VPN přístup do sítě PH10 pro dohled a monitoring serverové infrastruktury a sledování využití HW zdrojů.
Klíčový parametr služby	Dostupnost služby je $\geq 97\%$
Provozní doba služby	Neúřední dny: 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 16:30 (Po, St)
Plánovaný výpadek	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.
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10
Stanovení SLA	Výsledná hodnota SLA této služby = průměr SLA jednotlivých OS a database systémů

KL – S05 Poskytování výpočetního výkonu

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Poskytování výpočetního výkonu (správa serverového HW)
Kód služby	S05

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
Popis služby	<p>Řešení incidentů a odstranění výpadků serverové infrastruktury v rozsahu nutném pro splnění všech SLA parametrů služeb</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>Technická údržba</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Vedení provozní dokumentace</p> <p>Dodavatel ve spolupráci se zákazníkem vypracuje provozní dokumentaci, která bude pravidelně aktualizována.</p> <p>Předmětem této služby není</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servis HW zajistí ÚMČ10 (viz. seznam HW)
Součinnost	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění kanceláří C 202 a C 203 umístěných ve 2. patře administrativní budovy po dobu do uzavření Právěcí smlouvy o nájmu nebytových prostor, • Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu. • Vzdálený VPN přístup do sítě PH10 pro dohled a monitoring serverové infrastruktury a sledování využití HW zdrojů.
Klíčový parametr služby	<p>Dostupnost služby je $\geq 97\%$</p> <p>Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti</p>
Provozní doba služby	<p>Neúřední dny: 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá)</p> <p>Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>
Plánovaný výpadek	<p>Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb dle schváleného plánu.</p> <p>Mimo plánované výpadky je možno provést další výpadky služeb pouze se</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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

KL – S06 Call Centrum

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Komunikační infrastruktura a Call centrum
Kód služby	S06
Popis služby	<p>Metropolitní informační a komunikační centrum – call centrum (City Help Desk - CHD) je moderní kontaktní centrum, které umožňuje přijímat a zodpovídat dotazy obyvatel pomocí nejrůznějších komunikačních kanálů. Je agendou pro komplexní zpracování dotazů, informací či požadavků ze strany občanů města.</p> <p>Služby:</p> <ul style="list-style-type: none"> • evidence jednotlivých přichozích 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 umístěný na webovém portálu praha10.cz) <p>Proces nahlášení problémů</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veškeré požadavky ohledně služby Call Center Objednatel je dlužen učinit výhradně prostřednictvím služby Service Desk S01-1 <p>Servis GW pro provoz CHD</p> <p>Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu.</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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

KL – S07 Zálohování

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Zálohování
Kód služby	S07

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
<p>Popis služby</p>	<p>Služba Zálohování poskytuje zvýšenou ochranu dat pro případ jejich fyzického nebo logického poškození. Technicky je služba realizována kombinací zálohovacího HW (zálohovací server s úložnou kapacitou a pásková knihovna) a zálohovacího SW.</p> <p>Aktuální zálohy (s vyšší pravděpodobností případné obnovy) jsou umístěny na diskovém úložišti, starší zálohy (s nižší pravděpodobností obnovy) v páskové knihovně.</p> <p>Služba se skládá z následujících procesů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné zálohování dat klíčových aplikací. • Pravidelné zálohování souborových dat • Pravidelné zálohování dat operačních systémů • V případě nutného požadavku obnova jednotlivých typů dat v rozsahu maximálně 3x za měsíc <p>Měření kvality služby lze monitorováním dvou základních faktorů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktuální dostupnost komponent služby (především zálohovací server s diskovým úložištěm) • Aktuální RPO (Recovery Point Objective) pro jednotlivé typy dat na základě provedených záloh <p>Zálohují se pouze data uložená na serveru</p> <p>Četnost provádění záloh</p> <p>5x týdně s možností obnovy 5 dní zpět</p> <p><u>Předmětem této služby není</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Servis HW zajistí ÚMČ10 (viz. seznam HW) • Zálohování uživatelských data na PC
<p>Součinnost</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zajištění kanceláří C 202 a C 203 umístěných ve 2. patře administrativní budovy. • Umožní přístup pracovníků do budov ÚMČP10 v pracovních dnech po 19:00 a ve dnech pracovního klidu. • Prodloužení SW Support Symantec BACKUP EXEC • Vzdálený VPN přístup do sítě PH10 pro dohled a monitoring serverové infrastruktury a sledování využití HW zdrojů.
<p>Klíčové parametry služby</p>	<p>Dostupnost služby je</p> <p>≥ 97% (zálohovací server s diskovým úložištěm)</p> <p>≥ 96% (pásková knihovna)</p> <p>Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
Provozní doba služby	Neúřední dny: 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)
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 Objednatele.
Reporting	Vyhodnocení dostupnosti služby

KL – S08 Tiskové a skenovací služby

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Tiskové a skenovací služby
Kód služby	S08
Popis služby	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"> • Správa lokálních tiskáren • Zajištění podpory tiskového a scan prostředí • Řešení technických závad na zařízeních • Pravidelná údržba <p>Předmětem této služby není</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spotřební materiál – dodávka barvových náplní, papíru • Multifunkční zařízení a kopírovací stroje • Správa a zajištění provozu síťových tiskáren • Servis HW zajistí ÚMČ10 (viz. seznam HW)
Klíčové parametry služby	<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 Po dobu opravy HW se zastavuje měření SLA dostupnosti
Provozní doba služby	Neúřední dny: 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)
Plánovaný	Je období, kdy se provádí pravidelná profylaxe u všech kritických služeb dle

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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

KL – S09 Poskytování služby správy PC

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

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení				
Klíčové parametry služby	Podpora provozu OS a standardního SW.				
			Kritické závady typu „A“ (v hodinách)	Méně závažné závady typu „B“ (v hodinách)	
	Garance	Pokrytí služby		Závady neohrožující funkčnost typu „C“ (v hodinách)	
	1G	7:00-18:30 (Po, St)	4	24	72
		7:00-15:30 (Út, Čt)	8		
		7:00-14:30 (Pá)			
2G	7:00-18:30 (Po, St)	24	48	120	
	7:00-15:30 (Út, Čt)				
	7:00-14:30 (Pá)				
Garance:					
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).					
Po dobu opravy HW se zastavuje SLA					
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 ÚMC Prahy 10				
Reporting	Vyhodnocení dostupnosti služby				

KL – S10 Řízení bezpečnosti

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Řízení informační bezpečnosti

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
Kód služby	S10
Popis služby	<p>Zajištění dostatečné úrovně bezpečnosti a spolehlivosti provozovaných IS, aplikací, systémů ICT a v nich zpracovávaných a ukládaných informací Objednatele odpovídající standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy.</p> <p>Zajištění a kvalifikované obsazení bezpečnostní role 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.</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"> • 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. • Účast v řídicích orgánech projektu a v relevantních pracovních týmech při projednávání problematiky bezpečnosti informací Objednatele. • Konzultace v rámci analýz změn funkčnosti informačních systémů a aplikací provozovaných Poskytovatelem, popřípadě jejich nových funkčností. • 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. • Posuzování návrhů řešení v rámci rozvojových projektů z pohledu bezpečnosti IT. • Projednávání návrhů na změny či doplnění nebo zrušení bezpečnostních opatření s příslušnými pracovníky Objednatele (bezpečnostním manažerem). • 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. • Správa a technický dohled nad řízením přístupů uživatelů Objednatele a ostatních dodavatelů včetně vzdálených přístupů k provozovaným IS, systémům ICT a v nich zpracovávaných a ukládaných informacím Objednatele. • Bezpečnostní monitorování provozovaných IS a systémů ICT. • Spolupráce s bezpečnostním manažerem nebo jinými odpovědnými pracovníky Objednatele při řešení bezpečnostních incidentů.

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualizace bezpečnostní dokumentace Objednatele a provádění citlivostní analýzy rizik. • Provádění kontroly technické shody (bezpečnostní testy) provozovaných systémů ICT a informačních systémů se stanovenými opatřeními bezpečnosti informací. • Spolupráce s bezpečnostním manažerem Objednatele při zajištění bezpečnostních auditů v rámci provozovaných informačních technologií. <p>Hlášení bezpečnostních incidentů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veškeré bezpečnostní incidenty a slabiny včetně podezření na jejich vznik musí být ze strany uživatelů (zaměstnanců Objednatele) hlášeny výhradně prostřednictvím služby Service Desk S01-1.
<p>Součinnost</p>	<p>1. V oblasti informační bezpečnosti předpokládá Poskytovatel ze strany bezpečnostního manažera Objednatele minimálně následující součinnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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, • účast na pravidelných schůzkách řídicích orgánů projektu – zejména v případech, kdy budou řešeny věci z oblasti bezpečnosti informací Objednatele, • 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., • prosazování požadavků informační bezpečnosti směrem k zaměstnancům Objednatele včetně dohledu nad dodržováním pravidel stanovených bezpečnostními předpisy Objednatele, • 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., • zpracování vlastních návrhů a posuzování změn bezpečnostní politiky informací a interní bezpečnostní dokumentace Objednatele navržených Poskytovatelem, • posuzování a rozhodování o změnách či doplnění nebo zrušení bezpečnostních opatření v rámci systémů ICT a informačních systémů spravovaných Poskytovatelem, které se budou přímo

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	<p>dotýkat činností Objednatele nebo jeho zaměstnanců.</p> <ul style="list-style-type: none"> * prosazování a kontrola dodržování bezpečnostních požadavků stanovených: <ul style="list-style-type: none"> o na fyzické zabezpečení datového centra v prostorách Objednatele a prostředků pro zpracování informací (pracovní stanice, notebooky apod.) poskytnutých Poskytovatelem Objednateli, o na opatření v oblasti personální bezpečnosti, o na postupy ohodnocení informačních aktiv a pravidel klasifikace informací Objednatele. * organizace kontrolních činností v oblasti bezpečnosti informací – audity. <p>2. Spolupráce na realizaci analýzy rizik – tato součinnost se netýká pouze bezpečnostního manažera samotného, ale i dalších Poskytovatelem vytýpovaných 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>3. Spolupráce na zpracování a aktualizaci Bezpečnostní politiky informací Objednatele a na ní navazující bezpečnostní dokumentace – tato součinnost se týká víceméně pouze bezpečnostního manažera a spočívá v oponentuře těchto změn těchto dokumentů zpracovaných Poskytovatelem.</p> <p>4. Schválení, Poskytovatelem aktualizované, Bezpečnostní politiky informací vedením Objednatele jako dokumentu závazného pro všechny zaměstnance Objednatele a třetí strany.</p> <p>5. Obsadit vhodnou osobou (zaměstnancem Objednatele) bezpečnostní roli bezpečnostního manažera. Nemusí jít o dedikovanou pracovní pozici, tato pozice může být delegována na některou ze stávajících pracovních pozic). Vhodné však je obsazení osobou, která bude mít rozhodovací pravomocí v oblasti bezpečnosti informací Objednatele.</p> <p>6. Prosazování požadavků stanovených Bezpečnostní politikou informací Objednatele a na ní navazující bezpečnostní dokumentací směrem k zaměstnancům Objednatele a relevantním způsobem i směrem k jeho třetím stranám (dodavatelům). Odpovědnost za dodržování těchto požadavků.</p> <p>7. 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>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	<p>8. 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 odpovědností v rámci procesu klasifikace informací Objednatele.</p> <p>9. 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>10. 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/šelfení porušení bezpečnosti informací ze strany zaměstnanců Objednatele.</p> <p>11. Součinnost v podobě zajištění adekvátní ochrany a s ní spojené odpovědnosti ze strany Objednatele za veškerá aktiva Objednatele, která nejsou předmětem této zakázky (outsourcing ICT) nebo nebudou přebírána/užívána Poskytovatelem a budou mít významný vliv na outsourcing ICT zajišťovaný Poskytovatelem dle parametrů stanovených Objednatelem (SLA apod.). Půjde zejména o následující aktiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • budovy a prostory Objednatele (datové centrum, veřejné prostory, prostory kanceláří apod.), ve kterých se nacházejí prostředky pro zpracování informací Objednatele provozované Poskytovatelem, • zařízení (HW) a systémy ICT nepřebírané Poskytovatelem formou převodu vlastnických nebo uživatelských práv od Objednatele mající nějaký vliv na outsourcing ICT zajišťovaný Poskytovatelem, • SW nepřebíraný Poskytovatelem formou převodu uživatelských práv k SW licencím Objednatele mající nějaký vliv na outsourcing ICT zajišťovaný Poskytovatelem, • služby zajišťující internetové připojení Objednatele, • rozvody a kabeláž pro vedení vnitřní sítě Objednatele (LAN), • napájecí rozvody a kabeláž v rámci budov Objednatele včetně datového centra a externí služby zajišťující přívod elektrické energie, • multifunkční zařízení a kopírovací stroje Objednatele, • lidské zdroje – zaměstnanci ÚMČ P10 a další osoby (např. zástupce třetích stran), které mají přístup z pověření Objednatele do prostor, ve kterých se nacházejí prostředky pro zpracování

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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

Příloha č. 1 dotazku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	<p>bezpečnosti informací Objednatele. Zde předpokládáme součinnost s bezpečnostním manažerem a právním oddělením Objednatele v podobě konzultací.</p> <p>29. Vedení náležitě evidencí SW včetně počtu licencí vlastněného objednatel.</p> <p>30. 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>
Provozní doba služby	<p>Naúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 18:30 (Po, St)</p>
Skupina uživatelů	Zaměstnanci ÚMČ Prahy P10, dodavatelé v rámci outsourcingu ICT pro ÚMČ Prahy 10.

KL – S11 Zajištění systémové bezpečnosti

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Zajištění systémové bezpečnosti
Kód služby	S11
Popis služby	<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"> • Správa zařízení (bezdotykové RFID karty) pro fyzický přístup do Datového centra ÚMČP10. • Provoz a správa hraničních firewallů: <ul style="list-style-type: none"> ○ Provoz a správa firewallu v hlavní lokalitě i dvou firewallů ve dvou vzdálených lokalitách (Piaňanská, 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Na úrovni poštovního (mallového) provozu přichozího z vnějších sítí včetně ochrany proti spamu.

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
	<ul style="list-style-type: none"> o Na úrovni vybraných serverů (Windows servery). o Na úrovni pracovních stanicí a notebooků. o Pravidelné vyhodnocování antivirové a antispam ochrany a zajištění pravidelné aktualizace virových databází. • Provoz a správa systému pro bezpečnostní monitorování provozovaných systémů ICT a IS: <ul style="list-style-type: none"> o 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: <ul style="list-style-type: none"> o Zakládání nových uživatelů, změna přístupových práv, rušení uživatelů apod. o Kontrola přístupových práv. • 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.
Součinnost	<p>1. Zajištění nepřetržitého a bezporuchového provozu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • systému EZS zejména v prostorách datového centra a bezodkladné předávání relevantních hlášení tohoto systému Poskytovateli, • kamerového systému v prostorách datového centra a před ním a umožnění sledování výstupů tohoto systému Poskyvateli, • centrální UPS a klimatizace v rámci datového centra. <p>Zabezpečení kabelových rozvodů (před poškozením či odposlechem), které jsou určeny pro přenos Informací Objednatele a jsou umístěné mimo datové centrum Objednatele.</p> <p>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).</p> <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 funkčnosti 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>
Provozní doba služby	<p>Neúřední dny 7:00 – 15:30 (Út, Čt) 7:00 – 14:30 (Pá) Úřední dny: 7:00 – 16:30 (Po, St)</p>

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Název parametru	Vysvětlení
Plánovaný výpadek	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 Objednatel.
Skupina uživatelů	zaměstnanci ÚMČ Prahy 10, dodavatelé v rámci outsourcingu ICT pro ÚMČ Prahy 10.
Reporting	Vyhodnocení dostupnosti služby

KL – S12 Aplikační podpora ostatních aplikací

Název parametru	Vysvětlení
Název služby	Aplikační podpora ostatních systémů
Kód služby	S04
Popis služby	Správa a podpora ostatních aplikací: Instalace a konfigurace Podpora provozu Řešení incidentu při práci v aplikaci
Plánovaný výpadek	Je období, kdy se provede 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

Příloha – Přehled aplikací

Klíčové aplikace - S02

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
1	Czech Point	Výpisy z katastru nemovitostí, obchodního a živnostenského rejstříku a rejstříku trestů	MV
2	Data Centrum	SW pro zpracování mezd a personalistiky	DATA CENTRUM systems & consulting, a.s.
3	DES/IDES	Domovní evidenční systém	TOM Computer s.r.o.
4	e-spls	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	Registř živnostenského podnikání	ICZ, a.s.
8	VITA - Stavební úřad	Agenda stavebního úřadu	VITA software s.r.o.
9	Proxio/Agendio	Agendový systém úřadu (podrobně viz tabulka níže)	MARBES CONSULTING s.r.o.

Seznam modulů Proxio/Agendio

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

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

Správa účelových obvodů – bylo součástí původního RB, v současnosti není využíváno.
Sílniční hospodářství
SPOD
Rybářské a lovecké lístky
Hledáček
XZR
Integrace – e-Spis, ISZR, ES GInis, Datacentrum

Důležitých a méně důležité aplikace – S03

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
1	5M.DAT	Intranet 2	Vlastní
2	ASPI	Soubor zákonů a právních předpisů	ASPI a.s.
3	Symantec	Antivirový SW	Symantec
4	Doprava	Dopravní evidenční systém	CDSw, s.r.o.
5	ELO enterpice/client	Elektronická archivace dokumentů	ELO
6	EVI	SW pro evidenci odpadů	INISOFT s.r.o.
7	General 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	Evidenční přestupků	VITA software s.r.o.
12	Win Zápočet	SW na zafazování ředitelů škol do platových tříd	
13	AuditPro	správa software, hardware	truconneXion, s.s.
14	SLK	SharePoint Learning Kit- elektronické vzdělávání v rámci organizace	

Přehled ostatních aplikací – S04

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

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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

Příloha č. 1 dodatku; Katalogové listy outsourcingových služeb

	Název aplikace	Předmět aplikace	Výrobce
30	SPR	Databáze významných institucí a úřadů ČR	
31	Symantec Mail Security	Antispam a antivír 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.
36	ONIF	Aplikace slouží k online komunikaci	ICORD International s.r.o.

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

Koncové stanice a tiskárny:

- 450ks stolních PC a notebooků
- 180ks tiskáren

Serverová infrastruktura:

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

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

Účel serverů:

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

Produkční VMware vSphere cluster

Servery slouží jako produkční virtualizační cluster s produktem VMware vSphere.

Operační systém

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

Disková kapacita

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

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

SAN prostředí

FC SAN představuje čtveřice SAN přepínačů Brocade.

Provozovaná úložiště (iSCSI a FC SAN) jsou:

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

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

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

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

Příloha č. 1 dodatku: Katalogové listy outsourcingových služeb

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

Příloha – HW pro službu zálohování

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

Backup Exec Media Server je instalován na serveru BACKUPSRV.

Komponenty zálohovacího systému:

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

Příloha – HW systémové bezpečnosti

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

Příloha č. 2 dodatku

Číslo položky	Služba	Cena služby za 1 měsíc bez DPH	výše DPH	Cena služby za 1 měsíc včetně DPH
KL-S01-1	Service Desk	51 922,50	10 903,73	62 826,23
KL-S01-2	Řešení Incidentů	0,00	0,00	0,00
KL-S02	Aplikační podpora klíčových aplikací	573 036,99	120 897,67	693 934,66
	Czech point	0 397,12	1 343,40	7 740,52
	Data centrum	43 543,94	9 144,23	52 688,17
	DES/DE5	67 985,61	14 276,98	82 262,59
	e-spis	62 978,41	14 275,47	77 253,88
	GINIS	67 313,74	14 135,47	81 449,21
	Intranet	15 992,80	3 358,49	19 351,29
	ICZ-R2P - živnostenská agenda	15 992,80	3 358,49	19 351,29
	VITA - Stavební úřad	53 489,08	11 232,71	64 721,79
	Proxio/Agendis	234 344,89	49 212,43	283 557,32
KL-S03	Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací	197 780,26	41 533,85	239 314,11
	SM.DAT	7 381,29	1 550,07	8 931,36
	ASPI	26 977,21	5 669,21	32 646,42
	Symantec	56 246,01	11 813,66	68 059,67
	Doprava	2 952,52	620,03	3 572,55
	ELQ enterprise/client	2 952,52	620,03	3 572,55
	EVI	2 952,52	620,03	3 572,55
	Generel Zelená	2 952,52	620,03	3 572,55
	InPakom	2 952,52	620,03	3 572,55
	MISYS/webMISYS	32 275,60	6 777,88	39 053,48
	SDEKO	7 381,29	1 550,07	8 931,36
	VITA - Přestupky	22 143,84	4 650,21	26 794,05
	Win Zápočet	3 060,89	642,78	3 703,67
	AuditPro	11 466,46	2 407,96	13 874,42
	SKR	16 085,07	3 377,86	19 462,93
KL-S04	Správa OS a databází (serverová část)	34 587,50	7 263,38	41 850,88
KL-S05	Poskytování výpočetního výkonu	8 419,63	1 767,28	10 186,91
KL-S06	Call Centrum	243 417,25	51 117,62	294 534,87
KL-S07	Zálohování	9 821,88	2 062,59	11 884,47
KL-S08	Tiskové a skenovací služby	48 295,39	9 093,63	57 389,02
KL-S09	Poskytování služby správy PC	129 766,17	27 250,90	157 017,07
KL-S10	Řízení bezpečnosti	9 196,88	1 931,34	11 128,22
KL-S11	Zajištění systémové bezpečnosti	11 853,13	2 489,16	14 342,29
KL-S12	Aplikační podpora ostatních aplikací	27 250,00	3 622,63	30 872,63
	SO2 pro PC - Standard	0,00	0,00	0,00
	BO2 XML Filter	112,50	23,63	136,13
	Access 2.0	112,50	23,63	136,13
	ACDSEE	0,00	0,00	0,00
	Acrobat Reader	562,50	118,13	680,63
	Adobe Image Ready CS	112,50	23,63	136,13
	Adobe Photoshop CS	562,50	118,13	680,63
	ARCSOFT - PhotoImpression 5	112,50	23,63	136,13
	BO2P dokumentace	562,50	118,13	680,63
	Corel Draw Graphic Suite	225,00	47,25	272,25
	Cute PDF Write	112,50	23,63	136,13
	ČSN online	6 562,50	1 378,13	7 940,63
	EPV	112,50	23,63	136,13
	FoxPro 2.5b	112,50	23,63	136,13
	KD - radni	112,50	23,63	136,13
	GEN MP	112,50	23,63	136,13
	HP Web Jet Admin	225,00	47,25	272,25
	Internet	112,50	23,63	136,13
	Lingea Lexicon	112,50	23,63	136,13
	Microsoft Visual FoxPro 6.0	112,50	23,63	136,13
	Mozilla Firefox	225,00	47,25	272,25
	MS Office	2 812,50	590,63	3 403,13
	Nero	225,00	47,25	272,25
	Nokia PC Suite	112,50	23,63	136,13
	Open office org	1 125,00	236,25	1 361,25
	Optivity NMS	112,50	23,63	136,13
	PC Translator	112,50	23,63	136,13
	PDF Saver	225,00	47,25	272,25
	SONIC + Power DVD	112,50	23,63	136,13
	SPR	112,50	23,63	136,13
	Symantec Mail Security	480,00	94,50	574,50
	WIN Text	112,50	23,63	136,13
	WinCommander	480,00	94,50	574,50
	WSOK	112,50	23,63	136,13
	Zoner Photo Studio	112,50	23,63	136,13
	OMIF	787,50	165,38	952,88
	Celková cena za poskytování služeb KL-S01 - KL-S12	1 330 302,98	279 363,63	1 609 666,61

ŘANDA HAVEL LEGAL
advokátní kancelář s.r.o. (4)
Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1
IČ: 27636836, DIČ: CZ27636836

ŘANDA HAVEL LEGAL
advokátní kancelář s.r.o. (4)
Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1
IČ: 27636836, DIČ: CZ27636836

ŘANDA HAVEL LEGAL
advokátní kancelář s.r.o. (4)
Truhlářská 13-15, 110 00 Praha 1
IČ: 27636836, DIČ: CZ27636836