

Dílčí objednávka k poskytnutí služeb č. 22

V souladu se Smlouvou na poskytování služeb týkajících se rozvoje jednotného kontaktního místa pro zadávání a řešení incidentů, požadavků a řízení služeb stávajícího řešení servicedesku magistrátu hlavního města Prahy č. DOH/40/04/003931/2023 z 18. 12. 2023 (dále jen „**Smlouva**“) ukládá MHMP zajištění poskytování odborných služeb a řešení dle níže uvedených požadavků a mezi níže uvedenými stranami:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01
Zastoupené: Mgr. Jiřím Károlým, ředitelem odboru informatických činností
Magistrátu hl. m. Prahy
IČO: 00064581
DIČ: CZ00064581
Bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. účtu: 27-0005157998/6000
(dále jen „**Objednatel**“)

a

KAPSIT Services s.r.o.

Se sídlem: Nad Ryšánkou 2079/8, Krč, 147 00 Praha 4
Zastoupena: Petrem Mrzenou, jednatelem
IČO: 24176915
DIČ: CZ24176915
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 5827723349/0800
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 185801
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel dne 24. 8. 2023 zahájil zadávací řízení s názvem „**Rozvoj jednotného kontaktního místa pro zadávání a řešení incidentů, požadavků a řízení služeb stávajícího řešení servicedesku**“. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější a Smluvní strany tak uzavřely Smlouvu.
- 1.2 Objednatel na základě Smlouvy vyzval Poskytovatele k podání nabídky.
- 1.3 Nabídka Poskytovatele splnila veškeré náležitosti zákona a výzvy Objednatele, Smluvní strany proto uzavírají tuto dílčí smlouvu.

2. PŘEDMĚT DÍLČÍ SMLOUVY

2.1 Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat služby dle článku 4. Smlouvy. Předmětem plnění této dílčí smlouvy jsou tikety evidované prostřednictvím SD sd.mepnet.cz, viz níže:

Tiket	Typ	Popis
SDZ 149228	Informatické služby a správa servicedesku	Upgrade centrálního ServiceDesku MHMP na verzi UNICOM G4

2.2 Objednatel je povinen za řádně poskytnuté Služby zaplatit Poskytovateli cenu uvedenou níže na základě čl. 6 Smlouvy, a to způsobem dle čl. 6 Smlouvy.

3. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE, ZÁVAZNOST DÍLČÍ SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou Služeb, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění této dílčí smlouvy nezbytné. Poskytovatel výslovně potvrzuje, že prověřil veškeré podklady a pokyny Objednatele, které obdržel do dne uzavření dílčí smlouvy, a dále i pokyny, které byly obsaženy ve výzvě k podání nabídky, že je shledal vhodnými a dostačujícími, že sjednaná cena a způsob plnění dílčí smlouvy včetně doby trvání této dílčí smlouvy a termínů plnění obsahuje a zohledňuje všechny výše uvedené podmínky a okolnosti, jakož i ty, které zkušený poskytovatel jako subjekt odborně způsobilý měl nebo mohl předvídat. Poskytovatel na základě výše uvedeného prohlašuje, že s použitím všech výše uvedených znalostí, podkladů a pokynů bude plnit závazky založené touto dílčí smlouvou včas, řádně a za sjednanou cenu, aniž by vyžadoval od Objednatele jinou než v této dílčí smlouvě či ve Smlouvě uvedenou součinnost.
- 3.2 Právní vztahy mezi Smluvními stranami touto dílčí smlouvou neupravené se řídí Smlouvou specifikovanou v záhlaví této dílčí smlouvy.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena za řádnou realizaci této dílčí smlouvy byla sjednána ve výši
bez DPH: 1.957.500,- Kč
DPH: 411.075,- Kč
včetně DPH: 2.368.575,- Kč
- 4.2 Podrobná specifikace ceny je uvedena v **Příloze č. 2** této dílčí smlouvy. Cena dle této dílčí smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele na poskytování Služeb dle této dílčí smlouvy. Cena je stanovena úplná, závazná, konečná, nejvýše přípustná. Poskytovatel prohlašuje, že cena plně pokrývá veškeré jeho náklady spojené s plněním této dílčí smlouvy.
- 4.3 Objednatel uhradí cenu v souladu s platebními podmínkami uvedenými ve Smlouvě.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato dílčí smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této dílčí smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato dílčí smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této dílčí smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 5.2 Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona o registru smluv.
- 5.3 Tuto dílčí smlouvu je možno ukončit za podmínek stanovených ve Smlouvě. Změna této dílčí smlouvy je možná jen za podmínek a způsobem sjednaným ve Smlouvě.
- 5.4 Přílohu této dílčí smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1 - Podrobná specifikace předmětu plnění a harmonogram plnění, akceptační kritéria, testovací scénáře**
- Příloha č. 2 – Podrobná specifikace ceny**
- Příloha č. 3 – Nabídka dodavatele**
- 5.5 Tato dílčí smlouva byla vyhotovena elektronicky. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje elektronické podpisy.

V Praze dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu

Objednatel:
Hl. m. Praha
Podpis:

Poskytovatel:
KAPSIT Services s.r.o.
Podpis:

Mgr. Jiří Károly
ředitel Odboru informatických činností MHMP

Jméno: Petr Mrzena
Funkce: jednatel

Příloha č. 1 - Podrobná specifikace předmětu plnění a harmonogram plnění, akceptační kritéria, testovací scénáře

Specifikace předmětu plnění / požadavků

- a) Upgrade centrálního ServiceDesku MHMP na verzi UNICOM G4
 - V rozsahu dle zaslané cenové nabídky ze dne 14. 5. 2025, která je přílohou č. 3 této dílčí objednávky

Harmonogram plnění

Z pohledu zahájení realizačních prací je možné garantovat zdroje od okamžiku zveřejnění v registru smluv.

T0: zveřejnění v registru smluv a zahájení projektu

T1 = T0 + 14 dní: Návrh postupu projektu, migračního postupu, testovacího scénáře a postupu přepnutí do ostrého provozu

T2 = T0 + 3 měsíce: Předání nového systému v testovacím prostředí

T3 = T2 + 14 dní: Ověření funkčnosti v TST prostředí

T4 = T3 + 14 dní: Přepnutí produkčního provozu na novou verzi systému

Harmonogram plnění je předběžný a jeho změna podléhá odsouhlasení projektového a realizačního týmu. Detailní týdenní plán postupu projektu bude průběžně upřesňován projektovým týmem na základě provozních a kapacitních možností na straně Objednatele. Dokončení projektu je předpokládáno nejpozději do 30. 11. 2025.

Akceptační kritéria, testovací scénáře

Akceptováno bude na základě testovacího scénáře, který bude vypracován a odsouhlasen v úvodní etapě projektu T1. Cena za poskytování rozvoje bude hrazena na základě dokončení výše uvedených dílčích celků (požadavků).

Příloha č. 2 - Podrobná specifikace ceny

Požadavek / Tiket	Počet MD	Cena za MD bez DPH	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč vč. DPH
Upgrade jádra SD Unicom na verzi G4	135	14.500	1.957.500	2.368.575
Celkem	135		1.957.500	2.368.575



**Nabídka upgrade
centrálního ServiceDesku
Magistrátu Hlavního města Prahy
na verzi UNICOM G4**

Aktualizace k: 11. 4. 2025

Zpracoval: Emil Vařeka



Obsah

1.	Úvod	8
2.	Rozsah a postup projektu	8
2.1.	Technologický upgrade jádra ServiceDesku Unicom	8
2.1.1.	Hlavní přínosy upgradu	8
2.2.	Postup upgradu	8
2.2.1.	Analýza stavu a plán postupu	9
2.2.2.	Upgrade aplikačních a databázových serverů	9
2.2.3.	Zprovoznění serveru Unicom G4	9
2.2.4.	Migrace dat do nové verze	9
2.2.5.	Nastavení souvisejícího prostředí	9
2.2.6.	Další související činnosti	9
2.3.	Odhadovaná pracnost a termín upgrade	10
2.4.	Potřebná součinnost	10
3.	Budoucí technologické aktualizace – maintenance	10

1. Úvod

V rámci neustálého technologických inovací a funkčního rozvoje pro zvyšování efektivity provozu ServiceDesku Unicom, vám předkládáme návrh technologického upgradu. Cílem upgradu je technologická modernizace stávajícího řešení, soulad s podporovanými verzemi operačního systému a databáze, zvýšení bezpečnosti, stability a flexibility systému s důrazem na podporu současných i budoucích potřeb vlastní organizace i celé veřejnoprávní korporace HMP. V rámci rozvojových požadavků je aplikace průběžně rozvíjena, v rámci údržby byly prováděny dílčí nutné aktualizace, avšak licence byly pořízeny v roce 2015 bez maintenance, proto nedochází k průběžnému technologickému upgradu jádra. Veškeré funkce a nastavení vytvořené v rámci dlouhodobého rozvoje jsou přenositelné a upgrade jádra nebude mít negativní dopad na uživatele, administrátory, ani neomezí provoz aplikace.

2. Rozsah a postup projektu

Popisované kroky řeší technologický upgrade jádra SD Unicom na aktuální G4, která je v souladu s aktuálními verzemi souvisejících technologií.

Unicom G4 má řadu nových možností pro provozovatele. Využívá vlastností nových verzí frameworků, umožňuje globální administraci hostovaného prostředí odděleně od administrace jednotlivých instancí v tenantu. To například znamená, že provozovatel, v našem případě OIC MHMP řeší administraci na úrovni technologického provozu prostředí, ale administrace služeb, oprávnění a další, si řeší správce instance sám, například na úrovni MČ, či PO. Je tak umožněno jednotné prostředí a sdílení prostředků i znalostí. Současně nepřetěžuje provozovatele a nechává přiměřenou flexibilitu pro jednotlivé organizační jednotky. Tyto vlastnosti otevírají možnosti pro vytvoření, provoz a správu hostovaného multitenantního prostředí, například pro poskytování SD dalším organizačním jednotkám, či možnost provozu dalších samostatných modulů.

2.1. Technologický upgrade jádra ServiceDesku Unicom

2.1.1. Hlavní přínosy upgradu

✓ **Aktualizace pro nové verze OS a DB**

Nová verze Unicom bude připravena na aktuální verze OS Windows Server a MS SQL Server upgrade podpůrných SW komponent CLR .Net framework. Aktuálně aplikační server běží na MS Windows Server 2016 a MS SQL Server 2017.

✓ **Zvýšení výkonu a stability**

Nová verze jádra systému zajistí rychlejší odezvy a menší zatížení systému.

✓ **Rozšíření funkčnosti**

Unicom další generace využívá nové technologie a má přepracované jádro, poskytující rozšířené možnosti multi-tenantního nasazení, výhodné například pro poskytování služeb ze strany centrální organizační jednotky (MHMP) dalším subjektům (MČ, PO a pod). Unicom G4 má rozšířené možnosti automatizace procesů a cílem je také lepší uživatelská zkušenost.

✓ **Zvýšení bezpečnosti**

Implementace nových autentizačních služeb (Microsoft Entra ID), bezpečnostních standardů a ochrana před kybernetickými hrozbami.

✓ **Lepší podpora a dlouhodobá udržitelnost**

Upgrade zajistí kompatibilitu s moderními technologiemi, aktuálními verzemi frameworků a dlouhodobou podporu výrobce i partnerů.

2.2. Postup upgradu

Proces upgradu bude probíhat v několika fázích, včetně analytické přípravy, implementace, testování a zaškolení uživatelů tak, abychom zajistili plynulý přechod na nové řešení. Aktuální rozvoj může pokračovat, vytvářené služby a funkčnosti, budou přeneseny 1:1. Pro uživatele i

administrátory bude vše připraveno a provedeno tak, aby nedošlo k jejich zvýšené zátěži a až do okamžiku přepnutí verzí bude současná verze plně funkční. Databáze budou migrovány s kompletní historií ticketů. Ověření proběhne v testovacím prostředí MHMP, následně bude naplánováno a provedeno přepnutí produkčního systému.

2.2.1. Analýza stavu a plán postupu

Před zahájením implementace bude provedena detailní analýza aktuálního stavu, požadavků a infrastruktury. Tato fáze zahrnuje:

- Identifikaci klíčových změn v architektuře systému.
- Analýzu dopadu na uživatelské procesy.
- Přezkoumání existujících integrací a návrh optimalizací.
- Zhodnocení bezpečnostních požadavků a návrh vhodných opatření.
- Vyhodnocení dopadu na infrastrukturu a potřebné licence (CPU, RAM, Disková kapacita, licence MS Windows server, MS SQL server).

2.2.2. Upgrade aplikačních a databázových serverů

Budou instalovány updaty a aktuální verze OS Windows Server, MS SQL Server a podpůrné SW komponenty CLR .Net framework. Konkrétní verze budou dohodnuty dle dostupných licencí MHMP v době instalace.

2.2.3. Zprovoznění serveru Unicom G4

Budou instalovány nové verze serverových aplikací Unicom G4 a ověřena základní funkčnost v infrastruktuře MHMP. Bude nastavena komunikace s AD, DNS, certifikáty a další potřebné prerekvizity.

2.2.4. Migrace dat do nové verze

Proces zahrnuje:

- Export, transformaci a import existujících dat.
- Přizpůsobení konfiguračních souborů a pravidel v souladu s novou verzí softwaru.
- Optimalizaci nastavení pro vyšší efektivitu a přehlednost systému.
- Testování funkčnosti a zpětnou kontrolu integrity dat.

2.2.5. Nastavení souvisejícího prostředí

- V součinnosti se správci dalších oblastí budou aktualizovány zálohovací postupy, BCP a DRP.
- Budou přenastaveny propojení s IDM, dohledovým systémem, propojení s aplikačním monitoringem TAM a další napojení.

2.2.6. Další související činnosti

- Testování a kontrola kvality – důkladné ověření všech funkcí před nasazením do produkčního provozu.
- Zaškolení administrátorů a uživatelů – příprava materiálů a školení k využití nových funkcionalit.
- Dokumentace – aktualizace dokumentace systému a postupů pro administrátory.

2.3. Odhadovaná pracnost a termín upgrade

Odhadovaná pracnost technologického upgrade jádra SD Unicom na aktuální verzi G4: 135 MD

Termín dokončení: 90 dní od objednání.

2.4. Potřebná součinnost

Upgrade bude proveden tak, aby v co nejmenší míře čerpal lidské zdroje MHMP, avšak určitá součinnost je nutná.

- Součinnost při přípravě návrhu provozu nové verze (sizing)
- Součinnost při instalaci aktualizací OS a MS SQL
- Součinnost při nastavení infrastruktury (adresy, prostupy, AD, DNS)
- Součinnost při testování a převzetí nové verze

3. Budoucí technologické aktualizace – maintenance

V návaznosti na vývoj dalších souvisejících technologií, například Windows server, MS SQL server .Net framework, JS frameworků React a Angular, případně bezpečnostních a autentizačních mechanismů, se dá předpokládat potřeba technologického upgradu jádra přibližně jedenkrát za 2-3 roky. Tento upgrade může být prováděn na základě jednotlivého pokynu jako je tomu nyní, avšak také v rámci pravidelně hrazené technické maintenance ve výši 20% ceny licencí ročně.