

OBJEDNÁVKA

Ostatní činnosti

OBJ_2025_3

číslo

Č. j. MV:

MV-107674-24/OSR-2025

vystavena dne

23.12.2025

Objednatel		Poskytovatel			
Název	Česká republika – Ministerstvo vnitra	Název	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.		
Sídlo	Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7	Sídlo	Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3		
IČO	000 07 064	IČO	036 30 919		
DIČ	CZ00007064	DIČ	CZ03630919		
Vystavil		Rámcová smlouva	SML2025140		
Na základě	Na základě Nabídky č. NAB_2025_3	Nabídka	Nabídka č. NAB_2025_3 na základě Výzvy č. MV-107674-16/OSR-2025		
Kontaktní os.		Kontaktní os.			
Telefon		Telefon			
E-mail		E-mail			
Název plnění	Příprava služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2				
Objednatel objednává od Poskytovatele následující položky:					
P. č.	Plnění/Role	Množství/část plnění	MJ/milník	Cena za jednotku v Kč bez DPH (pokud je relevantní)	Cena celkem v Kč bez DPH
1	Činnosti v rozsahu PS1	1	Milník	---	311 500,00
2	Činnosti v rozsahu PS2	1	Milník	---	3 218 800,00
Celkem					3 530 300,00
Specifikace Ostatních činností	Viz příloha č. 1 této Objednávky.				
Termín dodání	Viz příloha č. 1 této Objednávky.				
Místo plnění	Dle odst. 4.2 a 4.3 Rámcové smlouvy				
Akceptační kritéria	Viz příloha č. 1 této Objednávky.				
Poznámka	---				
Přílohy	Příloha č. 1 – Rozsah, harmonogram a cena realizace Přípravy služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2				
Za Objednatele		Za Poskytovatele			
Jméno, příjmení	Ing. Mgr. David Sláma	Jméno, příjmení			
Datum a podpis		Datum a podpis			

Upozorňujeme, že plnit Objednávku lze až po její řádné písemné akceptaci ze strany Poskytovatele s tím, že následně bude potvrzená Objednávka Poskytovatelem zveřejněna v Registru smluv v souladu

s požadavky vyplývajícími ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění.

Příloha č. 1

Rozsah, harmonogram a cena realizace příprava služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2

Obsah

1	Vymezení příprava služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2.....	2
1.1	Cíle přípravy služeb.....	2
1.2	Součinnost pro přípravu služeb.....	2
1.3	Činnosti a milníky pro přípravu služeb	2
1.3.1	Oblasti přípravy služeb L1 a L2 podpory eSeL	2
1.3.2	Činnosti přípravy služeb.....	2
2	Rozsah analytických činností	5
2.1	Činnosti SPCSS.....	5
2.1.1	Odborné role Poskytovatele pro realizaci přípravy služeb.....	5
3	Akceptační kritéria	5
4	Harmonogram.....	5
5	Cena Ostatních činností	6
5.1	Cena dle jednotlivých oblastí plnění	6
5.2	Cena dle jednotlivých milníků	6

1 Vymezení příprava služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2

1.1 Cíle přípravy služeb

Cílem přípravy služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2 je připravit Service Desk SPCSS na poskytování podpory eSeL od 1.1.2026.

Plnění zahrnuje implementaci funkcionalit Service Desk SPCSS tak, aby byla zajištěná podpora koncových uživatelů a řešitelů eSeL.

1.2 Součinnost pro přípravu služeb

K zajištění přípravy služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2 je nutná vzájemná součinnost a koordinace Objednatele, poskytovatele a jeho poddodavatele, kteří mají za úkol cíl splnit. Neidentifikované aktivity, které se v průběhu realizace vyskytnou budou řešeny spoluprací všech stran. Základní rozsah součinnosti je uveden v části „Požadavky na součinnost Objednatele“ této Nabídky.

1.3 Činnosti a milníky pro přípravu služeb

V rámci zahájení poskytování služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2 v termínu od 1. 1. 2026 zajistí Poskytovatel soubor činností nezbytných pro přípravu poskytování předmětné služby do 31.12.2025, implementaci funkcionalit v Service Desk SPCSS a implementaci dalších funkcionalit této služby od 1.1.2026 do 31.03.2026.

1.3.1 Oblasti přípravy služeb L1 a L2 podpory eSeL

V rámci všech činností přípravy služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2 jsou stanovené následující oblasti:

- nastavení SD a realizace činností nezbytných pro zahájení poskytování podpory v úrovni L1 a L2 v nezbytném rozsahu činností dle odst. (dále jen „**Nastavení**“),
- ověření a implementaci dalších funkcionalit SD (dále jen „**Ověření**“).

1.3.2 Činnosti přípravy služeb

Poskytovatel v rámci přípravy služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2 zajistí následující činnosti:

- **Definice rozsahu L1 a L2 podpory eSeL**

Definice rozsahu L1 a L2 podpory eSeL zahrnuje identifikaci a detailní specifikace poskytovaných procesů (proces správy incidentů, proces plnění požadavků, proces změnových řízení, proces nasazení) včetně návazných „podpůrných“ procesů (service level management, knowledge management atd.).

- **Detailní specifikace parametrů a vlastností procesů**

V této oblasti Poskytovatel zajistí a v Service Desk SPCSS implementuje nastavení dohodnutých SLA (reakční doby, doby vyřešení, priority atd.), návrhu rolí a odpovědností v jednotlivých úrovních podpory a řešitelských týmech, návrhu organizační struktury podpory v úrovni L1 a L2, specifikace provozních hodin a režimu poskytování podpory na jednotlivých úrovních, resp. typech poskytované podpory (technologická, aplikační, metodická).

- **Metodická specifikace pro jednotlivé procesy podpory**

V rámci přípravy služeb bude definována specifikace eskalační procedury ve vztahu k jednotlivým úrovním podpory, resp. poskytovatelům podpory včetně komunikačních pravidel, implementace a dokumentace obvyklých postupů při řešení uživatelských hlášení (primárně incidenty a požadavky) a návrh nastavení reportingu (denní, týdenní, měsíční).

- **Implementace a nastavení nástrojové podpory systému ServiceDesk SPCSS**

V rámci implementace a nastavení nástrojové podpory systému ServiceDesk SPCSS (dále jen “SD”) pro poskytování podpory bude navržena stromová struktura služeb požadavků (služby, kategorizace, typy hlášení) a nastavení workflow pro jednotlivé procesy (incident, požadavek, změna, nasazení).

- **Návrh a nastavení SLA parametrů v systému a vytvoření formulářů / šablon tiketů pro jednotlivé procesy / služby**

Poskytovatel na základě požadavků navrhne a nastaví SLA parametry v systému a vytvoří formuláře / šablony tiketů pro jednotlivé procesy / služby.

- **Integrace na interní systémy**

Součástí přípravy služeb je realizace integrace na interní systémy – e-mail, AD/O365, monitoring, nastavení automatizačních mechanismů (notifikace, eskalace, přidělování tiketů), nastavení dashboardů a vytvoření uživatelských účtů pro řešitele a uživatele.

- **Řešitelské skupiny**

Poskytovatel zajistí návrh a implementaci vazeb řešitelských skupin – interní řešitelské skupiny SD a řešitelské skupiny eSeL SD instance v rámci SD ve vazbě na řešení hlášení v oblastech provozního a bezpečnostního monitoringu.

- **Školení a testování**

Součástí přípravy služeb je realizace školení L1 a L2 podpory na SD a testování SD.

Školení operátorů L1 a L2 na systém IS eSeL – školení zaměřené na základní práci v systému e-Sbírky a e-Legislativy, specializované moduly architektury systému a portálu správy, školení specifických postupů pro náběr informací při zadávání hlášení uživateli v rámci různých kanálů, řešení životních cyklů v případě různých typů hlášení, školení komunikace se zákazníkem a zácvič na modelových scénářích.

- **L1 úroveň podpory eSeL**

Poskytovatel zajistí přípravu a vybudování L1 úroveň podpory eSeL – příprava komunikačních kanálů (telefonní linka, e-mail), nastavení přístupů do systému, seznámení s eskalačními procesy a vazbou na další úroveň podpory, příprava manuálů a znalostní báze, nastavení interní dokumentace a struktury sdílení znalostí, ověření znalostí před zahájením ostrého provozu.

- **Pilotní provoz**

Součástí přípravy služeb je realizace pilotního provozu SD – v omezeném provozu před spuštěním produkčního provozu pro ověření funkčnosti a simulace běžné denní operativy SD pracoviště.

- **Kontrola nastavení SD**

V rámci realizovaných činností Poskytovatel zajistí doladění procesů podle reálných tiketů – úpravy SLA, přerozdělení rolí a případná korekce nastavení SD včetně ladění reportingu výkonnosti a kvality.

- **Připravenost na ostrý start**

V rámci činností bude vyhodnocení připravenosti na ostrý start – dle výstupu z testování a realizace pilotního provozu s navazující finalizací dokumentace, metodik a postupů pro poskytování podpory systému eSeL. Nastavení pravidelného reportingu a vyhodnocení rizik, návrhů na zlepšení a dalších kroků v rámci rutinního poskytování podpory.

2 Rozsah analytických činností

Všechny činnosti přípravy podpory v úrovni L1 a L2 jsou poskytovány jako Ostatní činnosti dle pododst. 3.3.3.1 Rámcové smlouvy, tj. jako Ostatní činností.

2.1 Činnosti SPCSS

2.1.1 Odborné role Poskytovatele pro realizaci přípravy služeb

Rozsah analytických činností Poskytovatele v členění dle Odborných rolí dle rozsahu uvedeném v odst. 1.3 s využitím rolí uvedených v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy:

ID	Název Odborné role	Počet člověkodů pro PS1 a PS2
7	Aplikační administrátor	3 + 45
8	Datový analytik	3 + 79
10	Administrátor MS	1 + 7
11	Administrátor DB	1 + 5
13	Administrátor NET	1 + 11
14	IT analytik / IT architekt	5 + 23
15	Manažer služeb	1 + 5
16	Vedoucí projektu	1 + 7
17	Procesní manažér / architekt	4 + 43
20	Business analytik / architekt	3 + 25
Celkem		273

3 Akceptační kritéria

Akceptace činností za jednotlivé oblasti a Milníky dle harmonogramu uvedeném v odst. 4 tohoto dokumentu bude probíhat v souladu s čl. VII Rámcové smlouvy. Akceptačním kritériem pro poskytnutí činností přípravy služeb podpory v úrovni L1 a L2 je řádné a včasné vykonání všech činností dle rozsahu Nabídky č. NAB_2025_03.

4 Harmonogram

Pro účely této Objednávky jsou pro realizaci přípravy služeb podpory v úrovni L1 a L2 stanoveny Milníky plnění – PS1 a PS2. Rozsah činností realizovaných v rámci každého milníku je uveden v odst. 2.1 této přílohy, a to takto:

Milník	Termín poskytnutí plnění
PS1	do 31. 12. 2025
PS2*)	od 01.01.2026 do 31.03.2026

*) Do plnění PS2 mohou být přesunuty činnosti PS1, samotný PS2 může být z věcného obsahu rozdělen do dílčích částí s označením PS2a, PS2b atd., bez dopadu do termínu závěrečné akceptace PS2.

5 Cena Ostatních činností

5.1 Cena dle jednotlivých oblastí plnění

Cena Ostatních činností je členěná podle oblastí dle odst. 1.3.1 této přílohy:

ID	Oblast činností	Odstavec dle této přílohy	Cena bez DPH	Cena s DPH
1	Nastavení SD a realizace činností nezbytných pro zahájení poskytování podpory v úrovni L1 a L2 v nezbytném rozsahu činností	odst. 1.3.1	311 500 Kč	376 915 Kč
2	Ověření a implementaci dalších funkcionalit SD	odst. 1.3.1	3 218 800 Kč	3 894 748 Kč
Celkem Ostatní činnosti			3 530 300 Kč	4 271 663 Kč

5.2 Cena dle jednotlivých milníků

Poskytovatel bude předkládat k akceptaci rozsah činností dle skutečného plnění PS1 (s přihlédnutím na termín účinnosti Objednávky) a dle jednotlivých milníků, budou-li činnosti 271přesunuty do PS2 bude jejich rozsah stanoven počtem MD dané odborné role.

ID	Milník dle Harmonogramu	Cena bez DPH	Cena s DPH
1	PS1	311 500 Kč	376 915 Kč
2	PS2	3 218 800 Kč	3 894 748 Kč
Celkem Ostatní činnosti		3 530 300 Kč	4 271 663 Kč

Každý milník bude fakturován, na základě akceptace samostatného akceptačního protokolu za daný milník.

Podmínky využití poskytnutých informací

Využití poskytnutých informací probíhá v souladu s metodikou Traffic Light Protocol (dostupná na webových stránkách <https://www.first.org/tlp/>). Informace je označena příznakem, který stanoví podmínky použití informace. Jsou stanoveny následující příznaky s uvedením charakteru informace a podmínkami jejich použití:

Štítek	Podmínky použití
TLP: RED	Informace není určena pro jiné než určené osoby (určuje původce); poskytnutí informace dalším subjektům ze strany příjemce lze učinit pouze s předchozím souhlasem původce informace.
TLP: AMBER	Informaci je možné sdílet pouze s omezeným okruhem osob (určuje původce); příjemci mohou sdílet tyto informace pouze s členy své organizace a s dodavateli nebo zákazníky, kteří nezbytně potřebují tyto informace znát, aby se chránili nebo zabránili vzniku další škody; původce informace může rozsah sdílení dále omezit.
TLP: GREEN	Informace je určena k omezenému zveřejnění; omezeno na komunitu (organizace příjemce a další partnerské subjekty příjemce informace), avšak nikoliv s využitím veřejně dostupných komunikačních kanálů; příjemce nesmí informaci šířit mimo určenou komunitu (určuje původce).
TLP: CLEAR	Zveřejnění informace není omezeno; tímto ustanovením není dotčeno omezení na základě práva duševního vlastnictví původce a/nebo příjemce či třetích stran.

