

Příloha č. 1

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

Obsah

1	Vymezení příprava a rozvoj 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 a rozvoje služeb L1 a L2 podpory eSeL	2
1.3.2	Činnosti přípravy služeb.....	3
1.3.3	Činnosti rozvoje služeb	6
2	Rozsah analytických činností.....	7
2.1	Činnosti SPCSS.....	7
2.1.1	Odborné role Poskytovatele pro realizaci přípravy služeb.....	7
3	Akceptační kritéria	8
4	Harmonogram.....	8
5	Cena Ostatních činností	9
5.1	Cena dle jednotlivých oblastí plnění	9
5.2	Cena dle jednotlivých milníků	10

1 Vymezení příprava a rozvoj 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 (dále jen „SD“) na poskytování podpory eSeL od 1. 1. 2026.

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

Cílem rozvoje služeb podpory eSeL v úrovni L1 a L2 je realizace a implementace rozšířených funkcionalit SD, úprava a optimalizace procesů včetně ověření a otestování změn v ostrém provozu.

1.2 Součinnost pro přípravu služeb

K zajištění přípravy a rozvoje 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 Objednávky.

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 (dále jen „**PS1**“), implementaci funkcionalit v SD a implementaci dalších funkcionalit této služby od 1. 1. 2026 do 31. 3. 2026 (dále jen „**PS2**“).

Od 1. 4. 2026 do 31. 7. 2026 bude probíhat ověření základních a rozšířených funkcionalit SD, zpracování znalostní báze a integrací na SIEM Qradar a SIEM Sentinel. Implementace procesů pro změnové požadavky a release management (dále jen „**PS3**“).

V souladu s harmonogramem dle čl. 4 bude v průběhu rozvoje služeb (dále jen „**PS4**“) probíhat realizace změn a implementace rozšířených funkcionalit, úprava a optimalizace procesů procesů vč. ověření a otestování změn v ostrém provozu.

1.3.1 Oblasti přípravy a rozvoje 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 připravenosti a nasazení do provozu (dále jako „**Nasazení**“)
- ověření základních a rozšířených funkcionalit, implementace dalších funkcionalit SD, integrací na SIEM Qradar a SIEM Sentinel. Implementace procesů pro změnové
- požadavky a release management (dále jen „**Ověření**“);
- realizace změn a implementace rozšířených funkcionalit, úprava a optimalizace procesů vč. ověření a otestování změn v rozsahu PS4 (dále jen „**Rozšíření**“).

1.3.2 Činnosti přípravy služeb

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

- **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) včetně návazných „podpůrných“ procesů (service level management, knowledge management atd.) včetně ověření jejich úplnosti, funkčnosti a souladu s reálným provozem služby.

- **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). Součástí je rovněž revize a úprava těchto parametrů na základě výsledků ověření z období provozu po zahájení poskytování do 31. 3. 2026.

- **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).

Součástí je rovněž revize a úprava těchto parametrů na základě výsledků ověření z období provozu po zahájení poskytování do 31. 3. 2026.

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

V rámci implementace a nastavení nástrojové podpory systému ServiceDesk SPCSS pro poskytování podpory bude navržena stromová struktura služeb požadavků (služby, kategorizace, typy hlášení) a nastavení workflow pro jednotlivé procesy (incident, požadavek). Součástí je rovněž revize a úprava těchto parametrů na základě výsledků ověření z období provozu po zahájení poskytování do 31. 3. 2026.

- **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. Součástí je rovněž revize a úprava těchto parametrů na základě výsledků ověření z období provozu po zahájení poskytování do 31. 3. 2026.

- **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. Součástí je rovněž revize a úprava těchto parametrů na základě výsledků ověření z období provozu po zahájení poskytování do 31. 3. 2026.

- **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. Součástí je rovněž revize a úprava těchto parametrů na základě výsledků ověření z období provozu po zahájení poskytování do 31. 3. 2026.

- **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 zácvik na modelových scénářích. Součástí je zpracování, doplnění a ověření znalostní báze (Knowledge Base) vycházející z období provozu po zahájení poskytování do 31. 3. 2026.

- **L1 úrovně podpory eSeL**

Poskytovatel zajistí přípravu a vybudování L1 úrovně podpory eSeL – příprava komunikačních kanálů (telefonní linka, e-mail), nastavení přístupů do systému, seznámení s eskalačními procesy a vazbou na další úrovně 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. Součástí je rovněž revize a úprava těchto parametrů na základě výsledků ověření z období pilotního provozu po zahájení poskytování, především ověření a úprava datové struktury a vazeb CMDB.

- **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.

- **Vyhodnocení pilotního provozu**

V rámci této činnosti Poskytovatel provede vyhodnocení pilotního provozu Service Desk zaměřené na ověření základních a rozšířených funkcionalit, funkčnost implementovaných a nově doplněných funkcionalit SD, stav a využitelnost znalostní báze a správnost nastavení. Vyhodnocení bude probíhat průběžně mezi týmy Objednatele, Poskytovatele

a Poddodavatele, v rámci on-line jednání týmů jednotlivých úrovní podpor. Výstupem vyhodnocení bude shrnutí zjištění, identifikace nedostatků a návrh opatření vedoucích k dosažení cílového stabilizovaného stavu služby.

1.3.3 Činnosti rozvoje služeb

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

- **Redesign práce s tickety, úprava datové logiky**

Redesign bude obsahovat přizpůsobení struktury a zobrazení tiketů dle doplňkových požadavků (schvalovací procesy, auditní log, změny SLA, aktualizace, práce s komentáři apod.). Dále bude upravena logika přiřazování řešitelských skupiny a principu vazeb skupin a pod/úrovní podpory. Změny budou realizovány i na úrovni hlavních a podřízených služeb, vč. úpravy notifikací a filtrování tiketů.

- **Redefinice SLA**

V rámci této činnosti proběhne realizace redefinice a následná implementace upravených SLA principů dle úrovní a podúrovní podpory, vč. jednotlivých služeb.

- **Optimalizace integrace na provozní a bezpečnostní monitoring**

V rámci této činnosti proběhne úprava napojení SD na nástroje provozního a bezpečnostního monitoringu za účelem optimalizace automatizovaného zakládání a aktualizace tiketů.

- **Reporting Power BI**

V rámci této činnosti proběhne přesun reportingu z SD do Power BI SPCSS (dále jen „PBI“). V souvislosti s touto změnou bude realizována úprava exportu dat, příprava manažerských reportů a reporty vyhodnocení úrovní podpory a jejich vytíženosti, vč. trendových reportů. Pro přístup Objednatele a dalších třetích stran proběhne úprava architektury PBI a politiky přístupů.

- **Integrace SD**

V rámci této činnosti proběhne integrace SD eSeL na SD SPCSS. Bude realizováno PoC, vyhodnocení a implementace integrace jednotlivých tenantů SD pro přenos záznamů a jejich aktivity, logů, priorit a vazeb.

- **Nasazení procesů Change a Release Management**

V rámci této činnosti proběhne implementace procesů řízení změn a release v souladu s ITIL, včetně jejich evidence a schvalovacích workflow.

- **Regresní testování po každé změně**

V rámci této činnosti budou realizována opakované regresní testy za účelem ověření, že realizované změny nemají negativní dopad na stávající funkcionality SD nástroje, včetně retestů po odstranění zjištěných vad.

- **Aktualizace provozní a dokumentace a školení**

S ohledem na realizované změny v souvislosti s plněním činností PS4 bude aktualizována provozní a uživatelská dokumentace reflektující provedené změny.

2 Rozsah analytických činností

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

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

ID	Název Odborné role	Počet člověkodnů pro PS3
7	Aplikační administrátor	45
8	Datový analytik	15
10	Administrátor MS	15
11	Administrátor DB	30
14	IT analytik / IT architekt	12
15	Manažer služeb	8
16	Vedoucí projektu	8
20	Business analytik / architekt	25
Celkem		158

ID	Název Odborné role	Počet člověkodnů pro PS4
7	Aplikační administrátor	45
8	Datový analytik	15
10	Administrátor MS	15
11	Administrátor DB	30
14	IT analytik / IT architekt	11
15	Manažer služeb	8
16	Vedoucí projektu	8
20	Business analytik / architekt	20
Celkem		152

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 a rozvoje služeb podpory v úrovni L1 a L2 je řádné a včasné vykonání všech činností dle rozsahu této Přílohy.

4 Harmonogram

Pro účely této Objednávky jsou pro realizaci přípravy a rozvoje služeb podpory v úrovni L1 a L2 stanoveny Milníky plnění – PS1, PS2, PS3 a PS4. 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
PS3**)	od 01.04.2026 do 31.07.2026
PS4**)	od účinnosti Dodatku č. 2 Objednávky č. OBJ_2025_3, nejdříve však od 01.07.2026 do 24.08.2026

*) 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.

***) V případě splnění činností dle rozsahu Milníku PS3 nebo PS4 bude termín poskytnutí plnění k dřívějšímu datu, a to dle písemné domluvy Smluvních stran.

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 a odst. 1.3.2	311 500,00 Kč	376 915,00 Kč
2	Ověření a implementaci dalších funkcionalit SD	odst. 1.3.1 a odst. 1.3.2	3 218 800,00 Kč	3 894 748,00 Kč
3	Ověření základních a rozšířených funkcionalit SD, zpracování znalostní báze a realizace souvisejících činností pro nastavení CMDB a SD	odst. 1.3.1 a odst. 1.3.2	2 169 900,00 Kč	2 625 579,00 Kč
4	Realizace změn a implementace rozšířených funkcionalit, úprava a optimalizace procesů vč. ověření a otestování změn	odst. 1.3.1 a odst. 1.3.3	2 076 000,00 Kč	2 511 960,00 Kč
Celkem Ostatní činnosti			7 776 200,00 Kč	9 409 202,00 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 přesunuty do PS2 bude jejich rozsah stanoven počtem MD dané odborné role.

ID	Milník dle Harmonogramu	Cena bez DPH	Cena s DPH
1	PS1	311 500,00 Kč	376 915,00 Kč
2	PS2	3 218 800,00 Kč	3 894 748,00 Kč
3	PS3	2 169 900,00 Kč	2 625 579,00 Kč
4	PS4	2 076 000,00 Kč	2 511 960,00 Kč
Celkem Ostatní činnosti		7 776 200,00 Kč	9 409 202,00 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.