



STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN
STÁTNÍ PODNIK (4)
110 00 PRAHA 1, RŮŽOVÁ 6



DODATEK č. 3 (vid. č. 02/22/2582/10)

(evidovaný u poskytovatele pod č. 210-3/2006/CDBP/OÚ) ke „Smlouvě o umístění technického zařízení na sběr a další zpracovávání dat pro cestovní pasy se strojově čitelnými údaji a s nosičem dat s biometrickými údaji“

uzavřené dne 22.5.2006

(evidované u poskytovatele pod č. 210/2006/CDBP/OÚ)
mezi STÁTNÍ TISKÁRNOU CENIN, státní podnik, jako poskytovatelem
a Městem Třebíč, jako příjemcem

I.

Podle čl. 14. odst. 14.2 se smluvní strany dohodly, že shora uvedená smlouva ve znění pozdějších dodatků (dále jen „smlouva“) se mění takto:

1. V článku 2. v tabulce pojem „E-pas“ včetně vysvětlení zní:

„E-pas personalizovaný strojově čitelný cestovní pas České republiky vydávaný státním občanům České republiky podle § 5 odst. 1 písm. a) zákona č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky ve znění pozdějších předpisů (zákon o cestovních dokladech), s přihlédnutím k implementaci Nařízení Rady (ES) č. 2252/2004 ze dne 13. prosince 2004 o normách pro bezpečnostní a biometrické prvky v cestovních pasech a cestovních dokladech vydávaných členskými státy, ve znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 444/2009 ze dne 6. května 2009 a v souladu s Rozhodnutím Komise ze dne 28. února 2005, respektive 28. června 2006, kterým se stanoví technické specifikace norem pro bezpečnostní a biometrické prvky v cestovních pasech a cestovních dokladech vydávaných členskými státy.“

2. V článku 3. odstavec 3.1. zní:

„3.1. Umístit, nainstalovat a předat příjemci do užívání technické zařízení na sběr a další zpracovávání dat pro e-pasy, včetně programového vybavení; popis umístěného technického zařízení je uveden v příloze č. 1 a v příloze č. 2 této smlouvy. Přesné typové označení technického zařízení se může v průběhu účinnosti smlouvy měnit na základě oboustranně podepsaného dokumentu Instalační protokol a/nebo Předávací protokol a/nebo Protokol o servisním zásahu. V případě jakékoliv změny musí být zachována plná funkčnost pracoviště.“



3. V článku 6. odstavci 6.6. písm. k) zní:

„k) zajistit, aby obsluhu poskytnutého technického zařízení a/nebo fotokabiny prováděly pouze proškolené osoby s platným Certifikátem – Osvědčením o absolvování školení podle vzoru, který je uveden v příloze č. 10 této smlouvy. Vyznačenou platnost Certifikátu – Osvědčení o absolvování školení je poskytovatel oprávněn administrativně prodloužit bez nutnosti vystavení nového Certifikátu – Osvědčení o absolvování školení.“

4. V článku 6. odstavec 6.7. zní:

„6.7. Poskytovatel se dále zavazuje plnit předmět této smlouvy v pracovní době příjemce, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétních případech jinak.“

5. V článku 7. odstavec 7.1. zní:

„7.1. Cena za předmět smlouvy podle článku 3. této smlouvy je započtena v ceně vyrobených a dodaných e-pasů v rámci realizace Projektu CDBP a není fakturována příjemci s výjimkou případů uvedených v odstavci 7.2. této smlouvy.“

6. V článku 7. odstavec 7.2. zní:

„7.2. Poskytovatel je oprávněn fakturovat příjemci prokazatelné náklady vzniklé v následujících případech:

- zajištění nadstandardního vybavení fotokabiny nebo technického zařízení nad rámec uvedený v příloze č. 1 této smlouvy,
- zajištění školení uživatelů technického zařízení nad rámec uvedený v článku 1. přílohy č. 3 této smlouvy,
- zajištění přemístění technického zařízení a/nebo fotokabiny podle článku 3. přílohy č. 4 této smlouvy,
- zajištění spotřebního materiálu nad rámec uvedený v článku 4 přílohy č. 4 této smlouvy,
- zajištění služeb certifikační autority vyvolaný požadavkem příjemce nebo změnou na straně příjemce,
- příjemce neumožní poskytovateli přístup do místa plnění, nebo jiným způsobem znemožní umístění technického zařízení a/nebo fotokabiny, jejich instalaci a/nebo montáž, nebo neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost pro umístění technického zařízení a/nebo fotokabiny a jejich instalaci a/nebo montáž,
- příjemce poruší povinnosti uvedené v odstavci 6.6 písm. g) této smlouvy.“



7. V článku 13. odstavec 13.2. zní:

„13.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2015. Tuto smlouvu je možné prodloužit písemným dodatkem k této smlouvě v případě, že poskytovatel bude zajišťovat realizaci Projektu CDBP i v dalším období.“

8. V článku 14. odstavec 14.2. zní:

„14.2. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými dodatky, označovanými a číslovanými vzestupnou řadou a uzavřenými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto dodatky se stanou nedílnou součástí této smlouvy.“

9. Dosavadní příloha č. 1 smlouvy se nahrazuje novým zněním, které je uvedeno v příloze č. 1 tohoto dodatku.

10. Dosavadní příloha č. 3 smlouvy se nahrazuje novým zněním, které je uvedeno v příloze č. 2 tohoto dodatku.

11. Dosavadní příloha č. 4 smlouvy se nahrazuje novým zněním, které je uvedeno v příloze č. 3 tohoto dodatku.

12. Dosavadní příloha č. 5 smlouvy se nahrazuje novým zněním, které je uvedeno v příloze č. 4 tohoto dodatku.

13. Dosavadní příloha č. 10 smlouvy se nahrazuje novým zněním, které je uvedeno v příloze č. 5 tohoto dodatku.

14. Dosavadní příloha č. 11 smlouvy se nahrazuje novým zněním, které je uvedeno v příloze č. 6 tohoto dodatku.

II.

1. Ostatní ustanovení smlouvy a přílohy ke smlouvě, pokud nejsou dotčeny tímto dodatkem, se nemění.

2. Smluvní strany se tímto dohodly a činí nesporným, že platnost každého řádně vydaného Certifikátu – Osvědčení o absolvování školení v období od nabytí účinnosti smlouvy do 31.12. 2010 podle čl. 6. odstavce 6.6. písm. k) smlouvy se prodlužuje do 31. 12. 2015, a to bez nutnosti vystavení nového Certifikátu – Osvědčení o absolvování školení.



III.

1. Tento dodatek je vyhotoven ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.
2. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem 1. 1. 2011.

*O uzavření tohoto dodatku č. 3 psal v ruce, radu, města Třebíče na
5. páčce si dne 30. 12. 2010, uzavření RH-05-2010-11.*

V Praze

V Třebíči

dne 14. 12. 2010

dne 12. 01. 2011

Poskytovatel:

Příjemce:

[Redacted signature]

Ing. Richard Bulíček
generální ředitel

[Redacted signature]

MVDr. Pavel Heřman
starosta



STÁTNÍ TISKÁRNA ČINNIN
státní podnik [4]
110 00 PRAHA 1, RŮŽOVÁ 6



SPECIFIKACE POSKYTNUTÉHO TECHNICKÉHO ZAŘÍZENÍ

Kombinovaná pracoviště
PC
Přidaná síťová karta
Přidaná grafická karta
Klávesnice
Myš
SW – operační systém
SW – aplikace KS-O
SW – klientská část systému pro dálkovou správu
Monitor (2ks na každém pracovišti – úředník, žadatel)
Čtečka čipových karet
Tablet (pro pořízení a digitalizaci podpisu)
Čtečka MRZ a čipu
Tiskárna
Kabel pro tiskárnu
UPS
Děrovačka pro fyzické znehodnocení dokladu
Snímač otisků prstů

Výdejní pracoviště
PC
Přidaná síťová karta
Přidaná grafická karta
Klávesnice
Myš
SW – operační systém
SW – aplikace KS-O
SW – klientská část systému pro dálkovou správu
Monitor (2ks na každém pracovišti – úředník, žadatel)
Čtečka čipových karet
Čtečka MRZ a čipu
Tiskárna
Kabel pro tiskárnu
UPS
Děrovačka pro fyzické znehodnocení dokladu
Snímač otisků prstů

Skelet samoobslužného kiosku
PC
SW – operační systém
SW – aplikace KS-O
SW – klientská část systému pro dálkovou správu
Čtečka MRZ a čipu
LED diody/ LCD display

*) Provoz a podpora samoobslužného kiosku není po 1. 1. 2011 součástí poskytovaných služeb podle článku 3. odstavce 3.3. smlouvy. Samoobslužný kiosek jako klientské pracoviště není podporován, tj. není na něj poskytován servis zařízení (HW i aplikační SW). Samoobslužné kiosky zůstanou umístěny na stávajících lokalitách a mohou být dále používány beze změny. V případě výskytu jakékoliv technické závady na samoobslužném kiosku bude tento ve spolupráci uživatelů a operátora Hotline vypnut. Demontáž a odvoz nefunkčních kiosků proběhne poté při následující návštěvě servisního technika nebo při nejbližší pravidelné údržbě technického vybavení (tzv. profylaxi).

TERMÍNY A PODMÍNKY ŠKOLENÍ OBSLUHY TECHNICKÉHO ZAŘÍZENÍ A/NEBO FOTOKABINY

Školení je určeno pro budoucí uživatele technického zařízení v rámci uživatelského zajištění provozu systému pro zpracovávání žádostí a pořizování a zpracovávání dat pro výrobu e-pasů.

1. Termíny a organizace školení

Školení nových uživatelů je organizováno v pravidelných intervalech **cca 1x za 3 měsíce v rozsahu 1 den, lokalita Praha**. Do jednoho kurzu je možné zařadit maximálně 16 účastníků. V případě požadavku na vyškolení nového uživatele je nutné tento požadavek oznámit na Hotline CDBP (viz. Příloha č. 4).

2. Uživatelé technického zařízení a fotokabin

Požadované odborné znalosti na budoucí uživatele technického zařízení a fotokabiny příjemce:

- znalost základů práce na PC,
- znalost metodiky práce s cestovními doklady,
- oprávnění k práci s e-pasy.

V rámci školení budou školeni dva typy uživatelů technického zařízení a fotokabiny, a to v rozsahu:

Uživatel:

- znalost práce s technickým zařízením a fotokabinou,
- znalost práce s uživatelskou aplikací KS-O,
- komunikace s Hotline poskytovatele.

Příjemce je povinen zajistit minimálně jednu osobu do role klíčového uživatele technického zařízení a fotokabiny.

Klíčový uživatel :

- znalost práce s technickým zařízením a fotokabinou,
- znalost práce s uživatelskou aplikací KS-O,
- podpora ostatních uživatelů v dané lokalitě,
- komunikace s Hotline poskytovatele,
- podíl na přípravě a organizačním zajištění školení pracovníků dané lokality.

3. Obsahová náplň a rozsah školení

Školení uživatelé technického zařízení a fotokabiny budou v úvodu seznámeni s účelem a cílem školení. Účastníci školení budou seznámeni se zapnutím počítače, použitím čipové karty a úvodním spuštěním aplikace. Obsluha aplikace, vyplňování základních alfanumerických položek a samotné workflow při zpracování žádosti i při výdeji dokladů bude procvičováno po teoretickém výkladu formou samostatné práce v průběhu školení.

Jedním z hlavních cílů školení bude získání dostatečné praxe při fotografování lidského obličeje a pořizování otisků prstů tak, aby na základě pořízených údajů mohly vzniknout validní biometrické informace. Bude vysvětleno a procvičeno pořízení digitalizovaného podpisu. V souvislosti s poskytováním certifikačních služeb bude provedeno poučení uživatelů certifikátů o základních principech a bezpečnostních pravidlech používání certifikátů. Bude vysvětlen způsob komunikace s Hotline v případě problémů se systémem. Uživatelé budou seznámeni s provozními podmínkami technického zařízení a fotokabiny.

4. Dokumentace ke školení

Uživatelé technického zařízení a fotokabiny mají v průběhu školení k dispozici následující dokumentaci:

- uživatelskou příručku KS-O Návod k obsluze
- uživatelskou příručku KS-O Popis systému

Veškerá dokumentace, která je určena účastníkům školení, respektive uživatelům systému, je k dispozici ke stažení na webu Projektu CDBP.

5. Ukončení školení

Na závěr školení uživatelů technického zařízení a fotokabiny bude proveden závěrečný test. V případě úspěšného absolvování závěrečného testu obdrží uživatel technického zařízení a fotokabiny Certifikát - Osvědčení o absolvování školení. V průběhu školení obdrží uživatel technického zařízení a fotokabiny čipovou kartu s příslušnými certifikáty pro vstup do uživatelské aplikace KS-O.

6. Samostudium

Pro samostudium má uživatel technického zařízení a fotokabiny možnost přístupu ze svého pracoviště do školící verze uživatelské aplikace KS-O. Školící aplikace KS-O má k dispozici stejné funkce jako „ostrá“ aplikace KS-O. Ve školící aplikaci KS-O si uživatelé technického zařízení a fotokabiny mohou zkusit práci s technickým zařízením a fotokabinou při příjmu a vyřizování žádosti o e-pas (samostatně nebo ve spolupráci s klíčovým uživatelem). Tato možnost není omezena časově ani množstvím žádostí.

Pokud uživatel se systémem aktivně nepracuje, je povinen si zopakovat celý postup ve školící aplikaci alespoň jednou za tři měsíce.

HOTLINE, SERVISNÍ A JINÉ SLUŽBY

Řešení požadavků uživatelů (hlášení uživatele na pracoviště Hotline) příjemce v rámci využívání služby poskytovatele zajišťující provoz systému pro zpracování žádostí a pořizování a zpracovávání dat pro výrobu e-pasů bude zajišťováno poskytovatelem pomocí pracoviště Hotline a pomocí servisních služeb.

1. Hotline

1.1 Popis činnosti pracoviště Hotline

Centrálním kontaktním místem pro příjem a řešení požadavků uživatelů příjemce je pracoviště Hotline poskytovatele.

Přístup k Hotline poskytovatele má pouze osoba, která úspěšně absolvovala veškerá požadovaná školení (článek 6 odst. 6.6 písm. c) této smlouvy) a je držitelem platného Certifikátu – Osvědčení o absolvování školení (příloha č.10 této smlouvy).

Požadavky do Hotline poskytovatele je uživatel povinen hlásit bezodkladně po jejich zjištění způsobem uvedeným v uživatelské příručce KS-O - Popis systému (článek 11 této smlouvy).

1.2 Rozsah služeb Hotline poskytovatele

Požadavky uživatelů jsou rozděleny do kategorií určených funkčními celky technického zařízení a/nebo fotokabin(y):

- Hlášení problémů s technickými prostředky (HW) klientského pracoviště;
- Hlášení problémů s programovými prostředky (SW) klientského pracoviště;
- Hlášení komunikačních problémů (připojení k centrálnímu systému);
- Hlášení problémů s přístupem do systému (čipová karta, certifikáty); žádosti o vydání nových certifikátů při změně kontaktních údajů (příjmení); hlášení o podezření na zneužití čipové karty resp. zveřejnění přístupových kódů (PIN / PUK);
- Reklamace služeb Hotline a/nebo technického servisu;
- Požadavek na školení nového zaměstnance;
- Požadavek na dodávku spotřebního materiálu;
- Hlášení poškození technických zařízení.

1.3 Provozní doba Hotline poskytovatele

Provozní doba Hotline poskytovatele je v pracovní dny (v tzv. režimu 12x5), a to:

od 06:00 hodin do 18:00 hodin

Mimo pracovní dobu Hotline budou požadavky zaznamenány a postoupeny na Hotline k řešení v řádné pracovní době.

1.4 Kontaktní údaje Hotline poskytovatele

- Telefon: (+420) 233 032 555
- E-mail: hotline@cdbp.cz
- Fax: (+420) 233 032 550
(pouze doplňkový způsob, zaslání faxu je vždy nutné doplnit telefonickým voláním nebo zasláním e-mailové zprávy)

Pozn.: Kontaktní údaje Hotline mohou být v průběhu platnosti smlouvy změněny bez nutnosti podpisu dodatku smlouvy. Poskytovatel je povinen příjemce o změně informovat s dostatečným předstihem.

2. Pravidelná údržba technického zařízení

Pro zkvalitnění provozu budou prováděny pravidelné preventivní prohlídky technického zařízení. Tyto prohlídky budou prováděny poskytovatelem 1x ročně na každém pracovišti. Cílem těchto prohlídek je kontrola a inventarizace technického zařízení a/nebo fotokabin(y), součástí těchto prohlídek bude i čištění technického zařízení.

3. Přemístění technického zařízení a/nebo fotokabiny

Na základě požadavku příjemce zajistí poskytovatel za úplatu (podle článku 7. této smlouvy) přemístění technického zařízení a/nebo fotokabiny do nové lokality. Přemístění zahrnuje demontáž, přemístění, montáž, otestování funkčnosti technického zařízení a/nebo fotokabiny. V rámci přemístění a znovu uvedení do provozu technického zařízení a/nebo fotokabiny bude vyhotoven Instalační protokol (příloha č. 7 této smlouvy).

Přemístění technického zařízení a/nebo fotokabiny bude provedeno poskytovatelem na základě požadavku na Hotline kontaktní osobou příjemce.

4. Spotřební materiál

Poskytovatel zajišťuje spotřební materiál určený pro provoz technického zařízení tak, aby byl zajištěn provoz technického zařízení bez výpadku. Množství bezplatně poskytnutého spotřebního materiálu je omezeno na množství, které je nutné pro předpokládaný provoz technického zařízení v určeném období, viz. Tabulka 1.

Spotřebním materiálem je myšleno:

Spotřební materiál	množství
Baterie do padů pro digitalizaci snímaného podpisu	2 ks baterií / pracoviště KS-O a rok
Tonery do tiskáren na tisk žádostí	1 toner / pracoviště KS-O na dobu 2 let

Tabulka 1 – Množství spotřebního materiálu

Spotřební materiál, na který má příjemce nárok pro dané období, bude distribuován způsobem uvedeným v uživatelské příručce KS-O – Popis systému. Součástí příručky je i popis procesu nahlášení výměny spotřebního materiálu na Hotline.

V případech, kdy v rámci provozu technického zařízení dojde k vyšší spotřebě spotřebního materiálu než je množství, které odpovídá předpokládanému provozu (viz. Tabulka 1), a to bez zavinění poskytovatele (kterým se pro tento případ rozumí např. závada tiskárny, nebo závada aplikačního SW), musí příjemce doplnit spotřební materiál svým individuálním nákupem. Celková spotřeba toneru v každé tiskárně bude kontrolována servisním technikem v rámci servisního zásahu porovnáním výsledku interního testu příslušné tiskárny (čítač vytištěných listů) a množství vytištěných dokumentů při sběru a zpracovávání dat žadatelů o vydání e-pasu. Současně tabulka obsahuje spotřební materiál, který není součástí služby, a který bude příjemce doplňovat v případě potřeby vlastními prostředky.

Takto dodávaný spotřební materiál musí odpovídat parametrům uvedeným v Tabulce 2.

Spotřební materiál	Specifikace
Čistící sady pro čtečky 3M ePassport Reader	3M
Baterie do padů pro digitalizaci snímaného podpisu	Panasonic SR48W nebo kompatibilní
Náplň do pera pro pořízení podpisu	Náplň STADLER 930 nebo kompatibilní
Tonery do tiskáren HP LJ 1320 na tisk žádostí	HP toner Q5949X
Zářivková trubice pro fotokabinu	OSRAM L18/954 60cm
Xerografický papír	Standardní xerografický papír 80 g / m2 210 x 297 mm
Jídelní židle Polly	Výrobce Chicco
Stupínek Försiktig	IKEA
Pratelná podložka pro fotografování	jednobarevná (světlá), pratelná a určená pro děti
Silikonové razítko s imitací otisku prstu – sada levý/pravý	Silicon tool
Testovací e-pas - sada bezvadný/vadný	MV, STC

Tabulka 2 - Specifikace spotřebního materiálu

SEZNAM KONTAKTNÍCH OSOB

Kontaktní osoba	Druh komunikace
Starosta, primátor	bez komunikace, pouze evidence pro účely smluvních jednání (zejména podpis dodatků smlouvy)
Tajemník	velmi výjimečná komunikace, pouze zasílání důležitých sdělení
Vedoucí odboru, v jehož působnosti je agenda e-pasů	běžná komunikace, zasílání všech projektových oznámení e-mailem
Vedoucí oddělení, v jehož působnosti je agenda e-pasů	běžná komunikace, zasílání všech projektových oznámení e-mailem
Klíčový uživatel	běžná komunikace, zasílání všech projektových oznámení e-mailem
Uživatel	běžná komunikace, zasílání všech projektových oznámení e-mailem
Vedoucí informatik	výjimečná komunikace, pouze pro případ technických problémů mimo kompetence poskytovatele
Informatik	výjimečná komunikace, pouze pro případ technických problémů mimo kompetence poskytovatele

Ke každé kontaktní osobě je evidován e-mail, u aktivních uživatelů systému obvykle ještě telefonické kontakty.

Jmenovité obsazení jednotlivých rolí, včetně kontaktních údajů, je evidováno na Hotline CDBP. Příjemce se zavazuje bezodkladně oznámit veškeré změny kontaktních osob a/nebo kontaktních údajích formou e-mailu na Hotline CDBP (hotline@cdbp.cz).

Certifikát – Osvědčení o absolvování školení - VZOR



CERTIFIKÁT

OSVĚDČENÍ O ABSOLVOVÁNÍ ŠKOLENÍ

Role držitele:

Uživatel kombinovaného / výdejového pracoviště

Oprávnění držitele:

Držitel tohoto certifikátu je řádně vyškolen a oprávněn obsluhovat pracoviště pro pořizování biometrických dat pro cestovní doklady s biometrickými údaji.

Pracovník je povinen dodržovat všechna ustanovení, která se týkají ochrany osobních údajů a ochrany dat. Pokud je držitel tohoto certifikátu oprávněn obsluhovat pracoviště, musí být v souladu s biometrickými údaji a s nosičem dat s biometrickými údaji.

Ing. Richard Růžek, v. r.
generální ředitel
STŘEDNÍ TISKARNA ČERNÝ, státní podnik

Podpis ředitel

CENÍK SERVISNÍCH SLUŽEB

Služby nad rámec předmětu plnění podle článku 7 odstavce 7.2. této smlouvy a servisní služby podle článku 10. odstavce 10.8. této smlouvy budou hrazeny dle níže uvedeného ceníku poskytovatele:

1. Sazby za hodinu výkonu práce (člověkohodiny) v Kč:

Název funkce	Hodinová sazba v Kč	
	bez DPH	včetně DPH 20%
Basic Hand	1 311,30	1 573,56
Smart Hand	1 508,00	1 809,60
Smart Advanced	2 382,20	2 858,64

2. Sazby cestovného v Kč:

Název funkce	Sazba za km v Kč	
	bez DPH	včetně DPH 20%
Basic Hand	20,20 Kč / km	24,24 Kč / km
Smart Hand	20,20 Kč / km	24,24 Kč / km
Smart Advanced	20,20 Kč / km	24,24 Kč / km

3. Poskytovatel má právo k sazbám za hodinu výkonu práce, uvedeným v odstavci 1 této přílohy, připočítat cestovné podle odstavce 2 této přílohy za prokázaný počet ujetých kilometrů ze servisního místa do místa zásahu, pokud místem výkonu práce není Praha.

Vysvětlení pojmů:

Název funkce	Popis
Basic Hand	<ul style="list-style-type: none"> - je schopen provádět opravy IT produktů výměnou základních komponent - potřebuje jasné instrukce o tom jaké kroky má provést aby vyřešil problém - má základní znalosti o IT produktech - nemá specifické znalosti IT produktů - neprovádí diagnostiku vadného zařízení
Smart Hand	<ul style="list-style-type: none"> - má základní znalosti IT produktů a operačních systémů - má základní znalosti specifických IT produktů - má základní profesní zkušenosti
Smart Advanced	<ul style="list-style-type: none"> - má rozsáhlé znalosti IT produktů a operačních systémů - má certifikáty o absolvování školení pro určité produkty - má střední profesionální zkušenosti