

## Dodatek č. 1

ke Smlouvě o zajištění servisní a technické podpory certifikačních služeb  
resortu Ministerstva financí poskytovaných systémem PKI  
uzavřené dne 8. 7. 2010, zakázkové číslo MF ČR: 332/052/2010  
(dále jen „Smlouva“)

uzavřený mezi smluvními stranami:

### Česká republika – Ministerstvo financí

sídlo: Letenská 15, Praha 1, PSČ 118 10

jejímž jménem jedná: Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru 33

IČ: 00006947

DIČ: CZ00006947

bankovní spojení: Česká národní banka Praha

číslo účtu: 3328-001/0710

(dále jen „Objednatel“)

a

### Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

zastoupená: Ing. Jiří Malík, ředitel, Sales, PA a Government

IČ: 60193336

DIČ: CZ60193336

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Centrála Praha,

číslo účtu: 69700-021/0100

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322

(dále jen „Dodavatel“)

## Preambule

Tento Dodatek č. 1 (dále jen „Dodatek“) je uzavírán z důvodu potřeby rozšíření servisní a technické podpory certifikačních služeb resortu Ministerstva financí, poskytovaných systémem PKI, v souvislosti s navýšením počtu lokálních pracovišť poskytujících certifikační služby.

**Tímto Dodatkem dochází k rozšíření předmětu plnění Smlouvy. V souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, se celková cena plnění, na základě jednacího řízení bez uveřejnění, č.j. 232/42077/2011, navyšuje o 19 %.**

## 1 Změny Smlouvy

1.1. V článku 3. Smlouvy se v odstavci 3.2 se za text „celní správy“ vkládá nový text „a ÚZSVM“.

1.2. V článku 4. Smlouvy se stávající text odstavce 4.1, včetně tabulek, vypouští a nahrazuje se novým textem, včetně tabulek, který zní:

„4.1.Cena za Předmět plnění celkem:

Cena Předmětu plnění	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
<b>Celkem</b>	<b>3 772 300,-</b>	<b>4 526 760,-</b>

Uvedená celková cena s DPH je cena konečná. Cenu není možné překročit, cena obsahuje veškeré náklady dodavatele nutné k realizaci předmětu smlouvy.

Struktura ceny předmětu plnění:

Služba	Režim	Rozsah	Cena bez DPH / rok
Podpora provozu a řešení problémů a incidentů ▪ Provoz hot-line a helpdesk	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	neomezený	211.000,- Kč
Podpora provozu a řešení problémů a incidentů ▪ Řešení problémů a incidentů	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	66 MD /rok	794.300,- Kč
Profylaxe systému	plánovaný	13 MD / rok	195.000,- Kč
Podpora hardwarových zařízení	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaná zařízení	218.000,- Kč
Softwarová podpora pro programové vybavení	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaný software	369.300,- Kč
Drobné úpravy systému	Plánovaný	12 MD / rok	105.000,- Kč
Konzultace a školení	Plánovaný	6 MD / rok	78.000,- Kč
Pozáruční servis SW a HW prostředků	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaná zařízení	1.729.200,- Kč
Aktualizace Dokumentace PKI	Plánovaný	5 MD / rok	72.500,- Kč

”

1.3. V článku 4. Smlouvy se vkládá nový odstavec 4.9, včetně tabulky, který zní:

„4.9 Výše jednotlivých plateb

Platba k	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč s DPH
30.09.2010	792.500,-	951.000,-
31.12.2010	792.500,-	951.000,-
31. 3. 2011	792.500,-	951.000,-
30. 6. 2011	1.394.800,-	1.673.760,-

”

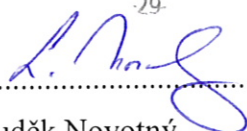
1.4. Stávající přílohy č. 1 a č 2 Smlouvy se vypouští a nahrazují se novými přílohami č. 1 a č. 2, které tvoří součást tohoto Dodatku.

## 2 Závěrečná ustanovení

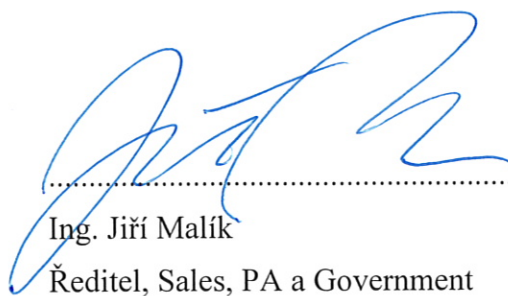
- 2.1 Práva a povinnosti smluvních stran, jakož i ostatní body Smlouvy, se nemění a zůstávají v platnosti v plném rozsahu.
- 2.2 Oprávnění zástupci smluvních stran shodně prohlašují, že tento Dodatek odpovídá jejich svobodné vůli, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 2.3 Každé ustanovení tohoto Dodatku je považováno za oddělitelné. Jestliže jakákoliv podmínka nebo ustanovení bude v kterékoliv době prohlášeno za odporující zákonu nebo neplatné z jakéhokoliv důvodu, pak takové ustanovení bude z Dodatku vypuštěno. Ostatní ustanovení Dodatku a Dodatek jako celek zůstávají v platnosti.
- 2.4 Pokud kterákoliv smluvní strana neuplatní jakékoliv právo v souvislosti s tímto Dodatkem, nebude to považováno za vzdání se tohoto práva.
- 2.5 Dodatek se vyhotovuje ve 2 (dvou) vyhotoveních s platností originálu, v českém jazyce, z nichž každá ze smluvních stran obdrží 1 výtisk.
- 2.6 Nedílnou součástí tohoto Dodatku je:
- příloha č. 1: PODROBNÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY
- příloha č. 2: ZPŮSOB HLÁŠENÍ ZÁVAD A POŽADAVKŮ
- 2.7 Dodatek nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami .

V Praze dne 20.5.2011  
Česká republika – Ministerstvo financí

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15  
-29-

  
.....  
Ing. Luděk Novotný  
Ředitel odboru Řízení ICT resortu

V Praze dne 13.05.2011  
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

  
.....  
Ing. Jiří Malík  
Ředitel, Sales, PA a Government



## PODROBNÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

### 1. SPECIFIKACE SLUŽEB SERVISNÍ A TECHNICKÉ PODPORY

Předmět servisní a technické podpory certifikačních služeb resortu MF poskytovaných systémem PKI (dále jen „servisní a technická podpora“) se rozumí služby rámcově vymezené následujícím způsobem:

- Podpora provozu a řešení problémů a incidentů
  - Provoz helpdesku
  - Řešení problémů a incidentů
- Profylaxe systému
- Softwarová podpora pro programové vybavení
- Hardwarová podpora pro zařízení
- Drobné úpravy systému
- Konzultace a školení
- Pozáruční servis SW a HW prostředků
- Aktualizace Dokumentace PKI v souladu se změnami norem, předpisy a provozními úpravami systému PKI

Služba	Režim	Rozsah
Podpora provozu a řešení problémů a incidentů <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provoz hot-line a helpdesk</li> </ul>	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	neomezený
Podpora provozu a řešení problémů a incidentů <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Řešení problémů a incidentů</li> </ul>	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	66 MD /rok
Profylaxe systému	plánovaný	13 MD / rok
Podpora hardwarových zařízení	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaná zařízení
Softwarová podpora pro programové vybavení	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaný software
Drobné úpravy systému	Plánovaný	12 MD / rok
Konzultace a školení	Plánovaný	6 MD / rok
Pozáruční servis SW a HW prostředků	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaná zařízení
Aktualizace Dokumentace PKI	Plánovaný	5 MD / rok

\*) Zkratka MD znamená „člověko-dny“.

### 2. Rozsah poskytovaných služeb

Servisní a technická podpora je poskytována pro systém certifikačních služeb resortu MF. Tento systém se skládá z:

- 1 Kořenová autorita
- 1 Mezilehlá autorita

- 1 Autority časové značky

- 11 vydávacích autorit a 1 testovací vydávací autorita

CMS 3 (systém pro management čipových karet) 11+1 licencí pro CA_Local	9 - daňová správa, 2 - MF, 1 - celní správa
--	---

- 12 registračních autorit pro certifikáty resortu včetně vybavení pro personalizaci čipových karet

Aplikace registrační autority 12 licencí	2 - celní správa, 9 - daňová správa, 1 - MF (provozní)
--	--

- 7 registračních autorit pro certifikáty resortu bez vybavení pro personalizaci čipových karet a 1 testovací registrační autorita

Aplikace registrační autority 8 licencí	7 - celní správa, 1 - MF (testovací)
---	---

- 27 registračních autorit pro kvalifikované certifikáty ICA

CMS 3 - Modul I.CA - Aplikace pro tvorbu žádostí o certifikáty I.CA a komunikací s ICARA 12+7+8 licencí	9 - daňová správa, 1 - MF, 9 - celní správa, 8 - ÚZSVM
---	---

- ActiveX komponenta CryptoGate verze 2.0

## 2.1. Podpora provozu a řešení problémů a incidentů

Služby podpory provozu a řešení problémů a incidentů zahrnují

- odstraňování běžných závad dodaného HW a SW, na něž se nevztahují záruční podmínky,
- podporu nasazování a instalací nových verzí SW nebo HW komponent, které jsou již dodány nebo budou dodány na základě jiných smluvních vztahů včetně příslušných licenčních ujednání
- odstranění nefunkčnosti provozovaných aplikací, pokud se na ně nevztahují záruční podmínky.
- administrace a podpora provozovaných aplikací
- údržba systému v provozu

Rozsah a forma poskytování služeb podpory provozu jsou:

- Služby podpory provozu jsou poskytovány v rozsahu 5 × 10 hod, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 hod.
- Služby jsou poskytovány prostřednictvím kontaktního místa (SPOC) dostupného prostřednictvím
  - webové aplikace helpdeskového systému
  - elektronickou poštou
  - telefonicky
- Poskytovatel garantuje zahájení práce do 48 pracovních hodin (3 pracovních dnů) od předání požadavku na kontaktní místo poskytovatele
- Služby jsou poskytovány prostřednictvím technického specialisty na místě nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu
- Celkový rozsah služeb podpory provozu a řešení problémů a incidentů je 66 člověko-dní za rok:
  - 4 člověko-dny za měsíc pro období od 01.07.20210 do 31.12.2010,
  - 7 člověko-dny za měsíc pro období od 01.01.20211 do 30.06.2011.





## 2.2. Profylaxe systému

Služba profylaxe systému zahrnuje:

- preventivní kontroly systémů a aplikací
- běžná údržba, např. čištění HW prováděné dodavatelem u objednatele.

Rozsah a forma poskytování služeb profylaxe systému:

- Preventivní kontroly nevyžadující fyzickou přítomnost dodavatele na jednotlivých lokalitách mohou být řešeny prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- Plánování realizace služeb profylaxe je vždy na základě harmonogramu a po dohodě s objednatelem služeb.
- Celkový rozsah služby profylaxe systému je 13 človeko-dní za kalendářní rok.



## 2.3. Softwarová podpora pro programové vybavení

Služby softwarové podpory pro programové vybavení se vztahují na následující komponenty:

Položka software	Počet licencí
CardFive Elite, včetně modulu FaceSnap	12
InPhoto Capture	12
Software Shaman	1
ComfortChip+	3
SefeNet Borderless Security	35
Datasys CMS3 (systém pro management čipových karet) 9 - daňová správa, 2 MF, 1 celní správa	12
Aplikace registrační autority 9 - celní správa, 9 - daňová správa, 2 MF (provozní + testovací)	20
Datasys CMS3 - Modul I.CA - Aplikace pro tvorbu žádostí o certifikáty I.CA a komunikací s ICARA 9 - daňová správa, 1 MF, 9 celní správa, 8 ÚZSVM	27
WEB aplikace (certifikační autorita resortu MF ČR) PKI	
ActiveX komponenta CryptoGate verze 2.0	

Služby softwarové podpory pro programové vybavení zahrnují

- Poskytování nových verzí a opravných patchů pro podporované softwarové produkty, které jsou již dodány nebo budou dodány na základě jiných smluvních vztahů včetně a v souladu s příslušnými licenčními ujednáními.
- Zprostředkování komunikace s výrobcem programového vybavení při řešení problémů
- Služby softwarové podpory jsou poskytovány v rozsahu 5 × 10 hod, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 hod.

## 2.4. Hardwarová podpora pro zařízení

Služby hardwarové podpory pro zařízení se vztahují na následující komponenty:

Položka hardware	Počet ks
tiskárna čipových karet Fargo HDP 5000, včetně laminovacího modulu	12
Tiskárna pro tisk slepých obálek Epson LX 300 II	12
fotoaparát Canon PowerShot SX100 IS včetně stativu a síťového adaptéru	12
USB token iKey 4000	35
HSM modul nShield F3 500 PCI Card	1
Smart Cards pro HSM Modul	5

Servisní a technická podpora se nevztahuje na HW serverů pro certifikační autority

Rozsah a forma poskytování služeb hardwarové podpory zahrnují:

- provádění oprav vadných HW zařízení, kromě tiskáren
- provádění oprav vadných HW zařízení typu tiskárna formou výměny vadného zařízení
- Služby hardwarové podpory jsou poskytovány v rozsahu 5 x 10 hod, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00.

## 2.5. Drobné úpravy systému

Služby drobných úprav systému certifikačních služeb resortu MF zahrnují

- Úpravy navržené odpovědnou osobou objednatele po předchozím projednání, které nevyžadují samostatnou analýzu a svou realizací nezpříčiní změnu ve fungování certifikačních služeb resortu MF a jejich komponent
- Úpravy vycházející z nutných technických nebo procesních změn v poskytování certifikačních služeb resortu MF, které jsou jednoduše a odděleně realizovatelné, tj. nemusí být řešeny v rámci samostatného vývoje aplikací certifikačních služeb resortu MF;
- Úpravy pro zvýšení komfortu ovládání aplikací na základě dlouhodobých zkušeností z praktického používání certifikačních služeb resortu MF, které ovšem svojí povahou nepřekračují rozsah výše uvedené podpory
- Úpravy a aktualizace dokumentace týkající se výše zmíněných úprav

Za drobné úpravy v rámci servisní a technické podpory se nepovažuje:

- úpravy související se změnou architektury certifikačních služeb resortu MF v případě, že se jedná o řešení požadavku ze strany objednatele, který by měl tento dopad
- úpravy průřezového charakteru, tj. úpravy zahrnující změny ve více aplikačních oblastech současně, pokud jsou vyvolány požadavkem objednatele
- rozsáhlejší úpravy komponent systému, které jsou v rozporu s architekturou, úpravou organizačních struktur a procesů certifikačních služeb resortu MF
- rozsáhlejší úpravy systému, které by vyžadovaly vypracování úplně nových analytických zadání, pokud jsou vyvolány požadavkem objednatele

Rozsah a forma poskytování služeb drobných úprav:

- Předpokládaný rozsah služeb drobných úprav je 1 člověko-den za měsíc (12 člověko-dní za rok)

## 2.6. Konzultace a školení

Služby konzultace a školení zahrnují

- individuální a hromadné konzultace a školení pracovníků objednatele



Rozsah a forma poskytování služeb konzultace a školení:

- individuální konzultace o problematice provozu a rozvoje podporovaných systémů v rozsahu 6 člověko-dnů za rok;
- hromadné konzultace a školení organizované centrálně objednatelem v celkovém rozsahu 6 dnů za rok o maximálním počtu 24 účastníků. Organizační zajištění, včetně zajištění školící místnosti a technického vybavení se předpokládá na straně objednatele.
- Konzultace a školení jsou realizovány prostřednictvím technického specialisty poskytovatele.

## 2.7. Pozáruční servis SW a HW prostředků

### 2.7.1. Komerční SW komponenty implementované dodavatelem:

Položka software	Počet licencí
CardFive Elite, včetně modulu FaceSnap	12
InPhoto Capture	12
Software Shaman	1
ComfortChip+	3
SefeNet Borderless Security	35

### 2.7.2. SW vyvíjený dodavatelem a jeho subdodavateli

Aplikace resortní certifikační autority

- CA\_Root 1 licence
- CA\_IM 1 licence
- CA\_Local 12 licencí
- Časová autorita TSAServer 1.0 – 1 licence pro server TSA
- Služba časové autority TSAService 1.0 - 1 licence pro server TSA Licence
- ActiveX komponenta CryptoGate verze 2.0
- Aplikace TSA Klient 1.7 – multilicence pro všechny uživatele TSA v rámci resortu MF
- Datasys CMS 3 (systém pro management čipových karet) 12 licencí pro CA\_Local
- Aplikace registrační autority 20 licencí
- Aplikace pro tvorbu žádostí o certifikáty I.CA a komunikací s ICARA 19 licencí
- Aplikace pro tvorbu žádostí o certifikáty I.CA a komunikací s ICARA pro ÚZSVM 8 Licencí
- WEB aplikace (certifikační autorita resortu MF ČR) PKI

### 2.7.3. Hardwarová zařízení – implementovaná dodavatelem

Položka hardware	Počet ks
tiskárna čipových karet Fargo HDP 5000, včetně laminovacího modulu	12
tiskárna pro tisk slepých obálek Epson LX 300 II	12
fotoaparát Canon PowerShot SX100 IS včetně stativu a síťového adaptéru	12
USB token iKey 4000	35
HSM modul nShield F3 500 PCI Card	1
Smart Cards pro HSM Modul	5



## **2.8. Aktualizace Dokumentace PKI**

---

### **2.8.1. Aktualizace Dokumentace PKI představuje**

- úpravu stávající dokumentace v souladu se změnami norem, předpisy a provozními úpravami systému PKI,
- vytváření nových dokumentů potřebných pro realizaci bodu 2.5.

### **2.8.2 předmětem této aktualizace k době uzavření smlouvy je**

- BEZPEČNOSTNÍ POLITIKA CA verze: 1.2
- BEZPEČNOSTNÍ SMĚRNICE PRO ČINNOST BEZPEČNOSTNÍHO SPRÁVCE CA verze: 1.2
- CERTIFIKAČNÍ PROVÁDĚCÍ SMĚRNICE CA\_Local verze: 1.3
- CERTIFIKAČNÍ PROVÁDĚCÍ SMĚRNICE CA\_Root a CA\_Intermediate verze: 1.3
- CERTIFIKAČNÍ POLITIKA (CA) verze: 1.3
- CERTIFIKAČNÍ POLITIKA TSA verze: 1.1
- PLÁN PRO ZVLÁDÁNÍ KRIZOVÝCH SITUACÍ A OBNOVU ČINNOSTI verze: 1.1
- PŘÍRUČKA OPERÁTORA CERTIFIKAČNÍ AUTORITY (CA) verze: 1.1
- PŘÍRUČKA OPERÁTORA REGISTRAČNÍ AUTORITY (RA) verze: 1.4
- PŘÍRUČKA OPERÁTORA TESTOVACÍ REGISTRAČNÍ AUTORITY verze: 1.4
- PŘÍRUČKA SPRÁVCE CERTIFIKAČNÍ AUTORITY (CA) verze: 1.1
- PŘÍRUČKA UŽIVATELE verze: 1.4
- PROVOZNÍ DOKUMENTACE SYSTÉMU PKI verze: 1.4

## ZPŮSOB HLÁŠENÍ ZÁVAD A POŽADAVKŮ

### Specifikace služby Service Desk

#### 1. Service Desk

Service Desk představuje jednotné kontaktní místa (Spoc – Single Point of Contact) pro Oprávněné uživatele. Veškeré Servisní požadavky týkající se poskytování Služeb poskytovatelem objednateli je třeba zadávat či řešit prostřednictvím Service Desk, mají-li být dodrženy touto smlouvou garantované Reakční doby.

Součástí Service Desk je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- a) Elektronická aplikace OTRS (Opensource Ticket Request System) sloužící k zadávání Servisních požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení: <http://sd.o2bs.com>
- b) E-mail [servicedesk@o2bs.com](mailto:servicedesk@o2bs.com)
- c) Telefon +420 271 461 002

#### 1. Postup při využití Service Desk:

- a) Oprávnění uživatelé budou poskytovatelem proškoleni pro používání Elektronické aplikace OTRS.
- b) Primárním komunikačním kanálem pro Service Desk v Hlavní pracovní době je Elektronická aplikace OTRS.
- c) Teprve v případě, kdy nelze v Hlavní pracovní době použít Elektronickou aplikaci OTRS, provede objednatel hlášení Servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky.
- d) Servisní požadavek lze zadat do Elektronické aplikace OTRS i mimo Hlavní pracovní dobu.
- e) Hlášení Servisního požadavku na Elektronickou aplikaci OTRS Oprávněným uživatelem je smluvními stranami chápáno vždy jako objednávka. Také proto je přístup k této Elektronické aplikaci ze strany objednatele omezen pouze na skupinu Oprávněných uživatelů, které objednatel určí během zavedení Elektronické aplikace OTRS.
- f) Oprávnění uživatelé mohou v Elektronické aplikaci OTRS sledovat stav zpracování SP. Prostřednictvím Elektronické aplikace OTRS jsou rovněž Oprávnění uživatelé žádáni poskytovatelem o součinnost a po vyřešení SP o potvrzení Dokončení řešení SP (převedení stavu tiketu na „uzavřeno-vyřešeno“).
- g) Záznamy o zpracování SP jsou pro objednatele přístupné prostřednictvím Elektronické aplikace OTRS. Součástí poskytovaných Služeb je pravidelný měsíční report zahrnující výčet jednotlivých Servisních požadavků dle požadovaných Služeb.

#### 3. Dostupnost a spolehlivost Service Desk

Service Desk“ má garantovanou dostupnost 08 – 18 hod v pracovních dnech.

Dostupnost Service Desk je definována maximální nedostupností. Jsou přípustné maximálně 3 hlášené nedostupnosti a výpadky Service Desk za jeden kalendářní měsíc; nedostupnost Service Desk nesmí trvat déle než 30 minut. Za výpadek Service Desk je považována nedostupnost Service Desk či nesplnění některého z klíčových parametrů Service Desk v konkrétním případě.

#### 4. Klíčové parametry služby

Klíčovým parametrem služby je maximální lhůta pro zahájení příjmu servisního požadavku. V závislosti na zvoleném komunikačním kanálu jsou garantovány tyto lhůty:

- a) Lhůta pro převzetí telefonického hovoru – 1 minuta (60sec)
- b) Lhůta pro převzetí e-mailu – 30 minut
- c) Lhůta pro převzetí požadavku v systému TAR – 30 minut





## 5. Reporting


Součástí Service Desk je i pravidelný měsíční report zahrnující výčet jednotlivých Servisních požadavků dle jejich typu a Služeb, které byly na základě příslušného SP poskytnuty.

Součástí tohoto základního reportu je tedy například počet Servisních požadavků za měsíc na daných Službách a počet vyřešených Servisních požadavků v daném měsíci pro jednotlivé Služby.

Základní varianta měsíčního reportu je dále rozšiřována dalšími poskytovanými Službami.

## 6. Kontrola kvality Service Desk

Pokud objednatel dojde k názoru, že kvalita Service Desk neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce poskytovatele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce poskytovatele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem objednatele. V případě oprávněnosti žádosti objednatele, dohodnou tyto zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů a dále opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Service Desk.



## 7. Cena za provoz Service Desk

Service Desk je provozován v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí.