

ČESKÁ REPUBLIKA MINISTERSTVO FINANCÍ

Letenská 15, P.O.BOX 77

118 10 Praha 1

Telefon: 257043446 Fax: 257042609

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

V Praze dne 14.4.2011

Č. j.: 232/42077/2011

Věc: Výzva k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění o veřejnou zakázku v souladu s ustanovením § 23 odst. 7 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")

Referent: Ing. Dušánková, I. 3446

Přílohy: Dodatek č. 1 ke smlouvě *zakázkové číslo MF ČR: 332/052/2010*

Telefónica O2 Czech Republic, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4

V souladu s ustanovením § 34 odst. 1 zákona Vám zadavatel oznamuje svůj úmysl zadat veřejnou zakázku v tomto zadávacím řízení:

„Rozšíření předmětu plnění smlouvy zakázkové číslo MF ČR: 332/052/2010“

I. Informace o předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je rozšíření servisní a technické podpory certifikačních služeb resortu Ministerstva financí poskytovaných systémem PKI, formou Dodatku č. 1 ke stávající smlouvě zakázkové číslo MF ČR: 332/052/2010.

II. Specifikace požadovaných certifikačních služeb:

- a) Předmětem veřejné zakázky je rozšíření servisní, technické a pozáruční podpory v celém rozsahu certifikačních služeb resortu MF poskytovaných systémem PKI (dále jen „servisní a technická podpora“), kterým se původní rozsah nově upravuje takto:

Služba	Režim	Stávající rozsah	Navržená úprava
Podpora provozu a řešení problémů a incidentů a) Provoz hot-line a helpdesk	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	neomezený	neomezený
Podpora provozu a řešení problémů a incidentů b) Řešení problémů a incidentů	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	48 MD /rok	66 MD /rok
Profylaxe systému	plánovaný	11 MD / rok	13 MD / rok
Podpora hardwarových zařízení	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaná zařízení	Podporovaná zařízení
Softwarová podpora pro programové vybavení	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaný software	Podporovaný software

Drobné úpravy systému	Plánovaný	12 MD / rok	12 MD / rok
Konzultace a školení	Plánovaný	4 MD / rok	6 MD / rok
Pozáruční servis SW a HW prostředků	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	Podporovaná zařízení	Podporovaná zařízení
Aktualizace Dokumentace PKI	Plánovaný	5 MD / rok	5 MD / rok

Podrobná specifikace předmětu veřejné zakázky, zpracována formou Dodatku č. 1 ke stávající smlouvě zakázkové číslo MF ČR: 332/052/2010, je uvedena v příloze výzvy.

b) Další požadavky – nejsou.

III. Doba a místo plnění veřejné zakázky

a) Doba plnění je stanovena s původní smlouvou, podle níž termín plnění končí dnem 30.6.2011.

b) Místa plnění jsou dána umístěním pracovišť certifikačních autorit MF, klientských kvalifikovaných registračních autorit a registračních autorit systému PKI resortu MF.

IV. Splnění kvalifikace

Uchazeč předloží doklad o oprávnění k podnikání, včetně výpisu z Obchodního rejstříku či jiné evidence ne starší než 90 dnů, má-li v ní být uchazeč podle zvláštních předpisů zapsán. Předloženy budou originály nebo notářsky či jinak ověřené kopie požadovaných dokladů (součást nabídky).

V. Obchodní podmínky, způsob zpracování nabídky

Obchodní podmínky, sjednané ve smlouvě 332/052/2010, se tímto předmětem VZ nemění.

Předmětem nabídky bude předložení upraveného Dodatku č. 1 ke smlouvě 332/052/2010, jehož návrh je přiložen, včetně návrhu cenových úprav, které ve vztahu k charakteru veřejné zakázky, nesmí překročit výši 20 % původní ceny stanovené ve smlouvě 332/052/2010.

VI. Identifikační údaje zadavatele

Veřejný zadavatel: Česká republika – Ministerstvo financí

Sídlo: Letenská 15, Praha 1

PSČ: 118 10

IČ: 00006947

DIČ: CZ00006947

Jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby:

Ing. Jiří Samec, odbor 33 MF

VII. Místo, den a hodina konání prvního jednání včetně uvedení, v jakém jazyce bude jednáno

Jednání se zadavatelem, zastoupeným ing. Jiřím Samcem (telefon 606 627 208), se uskuteční po předběžné domluvě v kanceláři č. 255, Ministerstva financí, Voctářova 9, Praha 8, dne 19. dubna 2011 v 9:00 hodin a předmět uvedené veřejné zakázky bude projednán v jazyce českém.

VIII. Termín posledního možného jednání, a to zejména s přihlédnutím ke lhůtě pro podání nabídek

Termín posledního možného jednání je možné uskutečnit na základě předběžné

domluvy dne 29. dubna 2011, na výše uvedeném místě.

IX. Lhůta a místo pro podání nabídky

- a) Nabídku zašlete v řádně uzavřené obálce, opatřené na přelepu razítkem dodavatele, případně podpisem dodavatele, je-li fyzickou osobou, či jeho statutárním orgánem, nebo zástupcem, je-li právnickou osobou na přední straně označené „**Jednací řízení bez uveřejnění - NEOTEVÍRAT – Rozšíření předmětu plnění smlouvy zakázkové číslo MF ČR: 332/052/2010– odd. 232/D**“ zašlete doporučeně poštou nebo předejte osobně v podatelně na adrese zadavatele: **Česká republika – Ministerstvo financí, Letenská 15, P.O.BOX 77, 118 10 Praha 1.**
- b) Nabídku doručte na adresu zadavatele osobně nebo doporučeně poštou **nejpozději do 29. dubna 2011** do 16:00 hodin (po dohodě, resp. po ukončení posledního jednání).

X. Zrušení zadávacího řízení (dle § 84 odst. 4 zákona)

Zadavatel je oprávněn zrušit veřejnou zakázku do doby uzavření smlouvy.

.....
Zadavatel
JUDr. Miluše Stloukalová
Vedoucí oddělení
Zadávání veřejných zakázek

PODROBNÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

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"> ▪ Provoz hot-line a helpdesk 	5 × 10 Pracovní dny 8:00 – 18:00 hod	neomezený
Podpora provozu a řešení problémů a incidentů <ul style="list-style-type: none"> ▪ Řešení problémů a incidentů 	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 komunikaci 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 nezapříčiní 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
- 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 OTRS – 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.