

DÍLČÍ OBJEDNÁVKA č. 9

**ZAJIŠTĚNÍ UŽIVATELSKÉ, TECHNICKÉ ODBORNÉ PODPORY A PROAKTIVNÍHO
DOHLEDU 24X7**

Číslo související Rámcové dohody: 01PU-005864

ze dne: 17. 10. 2024

Číslo dílčí objednávky: **01PU-006121**

Objednatel:

Ředitelství silnic a dálnic s. p.

Provozní úsek

Adresa: Čerčanská 2023/18, Krč, 140 00 Praha 4

IČO: 65993390

DIČ: CZ65993390

zapsaný v obchodním rejstříku pod

sp. zn.: A 80478 vedenou u Městského

soudu v Praze

Dodavatel:

IBA CZ, s.r.o. & VARS BRNO a.s. -

vedoucí: IBA CZ, s.r.o.

Sídlo: Radlická 751/113e,

158 00 Praha – Jinonice

IČO: 25783572

DIČ: CZ25783572

Společník: VARS BRNO a.s.

Sídlo: Kroftova 3167/80c,

616 00 Brno

IČO: 63481901

DIČ: CZ 63481901

Tato dílčí objednávka je návrhem na uzavření dílčí smlouvy ve smyslu čl. III uzavřené Rámcové dohody. Způsob akceptace dílčí objednávky dodavatelem (uzavření dílčí smlouvy), obchodní, smluvní a platební podmínky a další práva a povinnosti smluvních stran touto dílčí dohodou výslovně neupravená stanovuje Rámcová dohoda.

Na základě uzavřené Rámcové dohody u Vás objednáváme:

Zajištění uživatelské, technické, odborné podpory a proaktivního dohledu 24x7 pro období 11/2025 – 03/2026“ dle přílohy č. 1.

Jedná se zejména o:

- Správa a podpora
- Komunikace se zástupci ŘSD
- Komunikace s dodavateli IT řešení 3. stran
- Volání webových a služeb REST API

v tomto rozsahu služeb:

Uživatelská a technická odborná podpora. Provozní doba řešení incidentů, vč. telefonické podpory v režimu 24x7 v kvalitě a rozsahu dle přílohy č. 6 Rámcové dohody.

Místo dodání: Ředitelství silnic a dálnic s. p., Čerčanská 2023/18, Krč, 140 00 Praha 4

Termín dodání: Termín poskytování služeb je v období od 1.11.2025 – do 31.3.2026

Kontaktní osoba objednatele: [REDACTED]

Celková hodnota objednávky v Kč bez DPH / vč. DPH: 2 281 500,00 Kč / 2 760 615,00 Kč

Objednatel použije přijaté plnění pro účely určené k ekonomické činnosti a ve vztahu k danému plnění vystupuje jako osoba povinná k DPH.

Další informace pro dodavatele: Dodavatel akceptací této dílčí objednávky potvrzuje, že:

- 1) Dodavatel nebo některý z jeho poddodavatelů, kterým Dodavatel prokazoval v zadávacím řízení na uzavření Rámcové dohody kvalifikaci, nebo poddodavatel, pokud jejich účast na Plnění bude vyšší než 10 % Ceny Plnění, nerozhodl o přesunutí svého sídla na území Ruské federace,
- 2) nedošlo k takové změně ve struktuře majitelů Dodavatele nebo některého z jeho výše specifikovaných poddodavatelů, která vede k tomu, že je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněn jakýmkoli ruským státním příslušníkem nebo fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku, přičemž se vlastnické podíly sčítají,
- 3) Dodavatel nebo některý z jeho výše specifikovaných poddodavatelů nezačal jednat jménem nebo na pokyn jakéhokoli ruského státního příslušníka nebo fyzické či právnické osoby nebo subjektu či orgánu se sídlem v Rusku,
- 4) osobě, na kterou se vztahují mezinárodní sankce ve smyslu zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, resp. ve smyslu přímo použitelných nařízeních EU [zejména Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. března 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině], nevzniklo právo na převod finančních prostředků, které Dodavatel obdrží od ŘSD za Plnění,
- 5) se zavazuje poskytnout veškerou součinnost vůči ŘSD, Státnímu fondu dopravní infrastruktury a Ministerstvu dopravy ČR v rámci výkonu jejich kontrolní činnosti a to zejména dle zákona č. 104/2000 Sb., o Státním fondu dopravní infrastruktury, zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 104/1997 Sb., kterou se provádí zákon o pozemních komunikacích. V rámci poskytnuté součinnosti Dodavatel mimo jiné poskytne ŘSD, Státnímu fondu dopravní infrastruktury nebo Ministerstvu dopravy ČR veškeré podklady a údaje potřebné pro prováděnou kontrolu.

Jméno a příjmení oprávněné osoby objednatele: [REDACTED]

Přílohy:

Příloha č. 1: Návrh řešení – SERVISNÍ ČINNOSTI 24x7 pro období 11/2025 – 03/2026

*PODEPSÁNO PROSTŘEDNICTVÍM UZNÁVANÉHO ELEKTRONICKÉHO PODPISU DLE ZÁKONA
Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ
POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ*



Návrh řešení – SERVISNÍ ČINNOSTI 24x7 pro období 11/2025–03/2026

Pro společnost:

Ředitelství silnic a dálnic s. p.

Datum: 7. října 2025



OBSAH

1	POPIS POŽADAVKU	3
1.1	Zajištění uživatelské, technické odborné podpory a proaktivního dohledu 24x7	3
1.2	Úroveň zajišťovaných služeb – SLA pro zimní provoz	3
2	SOUČINNOST.....	5
3	REALIZAČNÍ TÝM.....	6
4	HARMONOGRAM	6
5	CENA.....	6
5.1	Nabídková cena	6
5.2	Fakturační milníky	6

1 POPIS POŽADAVKU

1.1 Zajištění uživatelské, technické odborné podpory a proaktivního dohledu 24x7

Poskytování služeb definovaných na základě přílohy 1 rámcové smlouvy, zejména:

- Správa a podpora
- Komunikace se zástupci ŘSD
- Komunikace s dodavateli IT řešení 3. stran
- Volání webových služeb a REST API

V tomto rozsahu služeb:

Uživatelská a technická odborná podpora. Provozní doba řešení incidentů, vč. telefonické podpory v režimu 24x7 v kvalitě a rozsahu dle přílohy 6 rámcové smlouvy.

- Jednotlivé incidenty budou evidovány v Helpdesku ŘSD, vč. údajů o řešiteli a času vyřešení.
- Měsíční přehled z Helpdesku bude součástí akceptačního protokolu. Součástí každého akceptačního protokolu bude také položkový rozpočet poskytnutých služeb.
- Fakturace bude probíhat samostatně v pravidelných intervalech vždy po 1 měsíci.

Nutná součinnost ŘSD:

- Spolupráce kontaktních osob ŘSD

Popis zapojení rolí:

- Konzultant/ Analytik – Spolupráce na analýzách vytvářených specialisty L2 a L3, analýza stavu komunikace se systémem ISUD – přenos dat pro výpočet adekvátnosti.
- Manager technické podpory – Vedení projektu napříč projektem a smluvními stranami
- Programátor/ kodér – programuje, upravuje a vytváří systém a jeho součásti dle zadání
- Specialisté (L2, L3 podpory release, technical writer, apod.) – Řešení složitějších tiketů z Helpdesku, Aktualizace sítě ULS; Aktualizace uživatelských dokumentací; Analýza chování uživatelů při práci s aplikacemi letní údržby, Analýza GPS dat vůči zadávaným datům ZÚ přenesené ze systému ISUD. Analýza GPS dat vůči rámcovým smlouvám. Analýza dat rámcových smluv v aplikaci Smlouvy vůči evidovaným datům vozidel. Analýza napárování uživatelů na jednotlivé rámcové smlouvy v aplikaci Provozní deník.
- Specialista L1 podpory – Nastavení uživatelských účtů a práv, Úpravy metadat v databázi na základě požadavků hl. uživatele, Pravidelný dohled a kontroly funkčnosti systému, Procházení aplikačních logů, Administrace nových uživatelů, Přebírání a řešení tiketů zadaných do Helpdesku + přenášení tiketů k řešení specialistům L2 a L3 podpory, Komunikace s uživateli, Komunikace se správcí systémů, se kterými si ISUDaS vyměňuje data (MIS, ISUD), apod.

1.2 Úroveň zajišťovaných služeb – SLA pro zimní provoz

V rámci plnění Rámcové dohody, realizovaného prostřednictvím samostatně uzavíraných dílčích smluv, jsou poskytované služby v rámci vývojového prostředí realizovány na infrastruktuře Dodavatele, služby v rámci testovacího a produkčního prostředí na infrastruktuře ŘSD.

Přehled požadovaných hodnot úrovní poskytovaných Periodických služeb je v následující tabulce:

Tabulka č. 1 - Definice parametrů Periodických služeb v režimu 24x7

Parametr	MJ	Hodnota	Kreditace
Vyhodnocovací období			
Provozní doba Helpdesk ŘSD	(hod. × dny)		
Provozní doba řešení incidentů	(hod. × dny)		
Max. doba servisní odezvy na všechny typy incidentů v Helpdesku	(min)		
Max. doba vyřešení incidentu A	(hod)		
Max. doba vyřešení incidentu B	(hod)		

Max. doba vyřešení incidentu C	(hod)	■	■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■
Max. doba vyzvánění telefonického hovoru před převzetím incidentu/požadavku operátorem	(min)	■	■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■ ■■■■■■■■■■

2 SOUČINNOST

V rámci analytické fáze požadujeme součinnost zaměstnanců ŘSD (případně dodavatelů systému) v roli:

Projektový manažer

Zastřešuje koordinaci činností, realizaci integračních požadavků analýzy anebo implementace na straně zákazníka.

Garant systému (byznys vlastník):

V rámci analýzy poskytuje konzultace v rozsahu dotčených systémů.

Garant (-i) (Integrační architekt, vlastník služby, vlastník oblasti apod.):

Zaměstnanec je garantem projektu v oblasti architektury řešení. V průběhu projektu je obeznámen s možnými variantami použité technologie, kdy zabezpečí a odsouhlasí, že navržené řešení lze implementovat do existujícího prostředí.

Součinnost při analýze

Pro úspěšné dokončení analytické fáze je nutná součinnost zákazníka v rozsahu potřebném pro zafixování potřeb, integrací a oblastí služeb.

3 REALIZAČNÍ TÝM

Realizace daného řešení, v případě požadavku plnění osobami, u nichž byla vyžadována kvalifikace dle Zadávací dokumentace, bude plněna prostřednictvím osob v požadovaných rolích, jimiž dodavatel prokázal svou způsobilost.

4 HARMONOGRAM

Termín poskytování služeb je v období od 1.11.2025 – 31.3.2026.

5 CENA

5.1 Nabídková cena

Cena je stanovena jako pevná měsíční částka za výše popisované služby a činí **456 300 Kč bez DPH**.

	Položka (role, příp. skupina rolí)	M.J.	Počet M.J.	Cena za 1 M.J. v Kč bez DPH	Cena za počet M.J. v Kč bez DPH
ŘSD	Konzultant/ Analytik	ČD			
	Programátor/ Kodér	ČD			
	Manager technické podpory	ČD			
	Specialista L3 podpory	ČD			
	Specialista L2 podpory (release, technical writer, apod.)	ČD			
	Specialista L1 podpory	ČD			
	Celkem		106,00	Cena celkem	456 300,00 Kč

Předpokládaná, maximální cena realizace poskytování podpory v rozsahu 5 měsíců je **2 281 500 Kč bez DPH**.

5.2 Fakturační milníky

Fakturovat se bude každý měsíc po dobu platnosti objednávky.

Doba trvání podpory v období zimní údržby je 5 měsíce.

Fakturace bude probíhat dle uzavřené rámcové smlouvy č. 01PU-005864.

Případné vícepráce nad rámec v paušálu uvedených dní a případné změnové požadavky budou řešeny formou dílčích objednávek podle MD sazeb uvedených v uzavřené rámcové smlouvy č. 01PU-005864 a budou podléhat schválení obou stran, a to na základě dodání předchozího návrhu řešení a kalkulace.

Případné vícepráce budou vykazovány a objednávány kvartálně, na základě schváleného výkazu prací.