

Objednávka č.: MD1601762

| | |
|---|---|
| Fakturu zašlete: Ministerstvo dopravy nábr. Ludvíka Svobody 1222/12 110 15 Praha 1 ČESKÁ REPUBLIKA IČ: 66003008 DIČ: CZ66003008 <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; margin-top: 5px;"></div> | Dodavatel: Tempest Czech s.r.o. Lazarská 6 Praha 2 120 00 ČESKÁ REPUBLIKA |
| Adresa dodání: Ministerstvo dopravy Odbor agend fidičů nábržeží Ludvíka Svobody 12 Praha 1 110 15 ČESKÁ REPUBLIKA | IČ: 25094670 DIČ: CZ25094670 Tel.: Fax: Email: |

Na faktuře uveďte číslo objednávky a přiložte kopii objednávky!

Datum vystavení: 30.12.2016

Datum dodání: 28.2.2017

Měna: CZK

Fakturu (daňový doklad) je možné zaslat objednateli až po řádném splnění předmětu objednávky. Splatnost faktury (daňového dokladu) je 30 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury (daňového dokladu) na adresu objednatele. Kopii objednávky vždy přiložte k faktuře. Objednávka nad 50 000 Kč bez DPH bude podle zákona č. 340/2015 Sb. uveřejněna v registru smluv, dnem uveřejnění nabývá objednávka účinnosti. Dodavatel akceptací této objednávky souhlasí s výše uvedenými podmínkami!

| Č. řádky | Číslo položky dod. | Popis položky dod. | Množství | MJ | Cena za MJ | Celková cena |
|----------|--------------------|---|----------|----|-------------|--------------|
| 1 | | Objednáváme u Vás službu uživatelské a aplikační podpory eTesty a službu provozu Maintenance eTesty v rozsahu katalogových listů KL001 a KL002 na překlenutí doby po ukončení smlouvy č. S-100-330/2015 do předpokládané doby vysoutěžení nového poskytovatele podpory a to dle Vaší nabídky z 21.12.2016. Služby požadujeme na období leden a únor 2017. Detailní popis služeb je uveden v příloze této objednávky. Služby podle KL001 budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA). Cena za výše uvedené služby činí 45 954,00 Kč bez DPH, t.j. 55 604,00 Kč včetně DPH. Služby podle KL002 budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem, stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovni dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu. Cena za výše uvedené služby činí 43 956,00 Kč bez DPH, t.j. 53 187,00 Kč včetně DPH. Celková nepřekročitelná cena činí 89 910,- Kč bez DPH, t.j. 108 791,00 Kč včetně DPH. Fakturace proběhne zvlášť za leden 2017 a únor 2017. Akceptační protokol bude součástí faktury a akceptovat bude zástupce O 160. | 1,00 | * | 108791,0000 | 108 791,00 |

Ceny jsou uvedeny s DPH

Celková částka (CZK)

108 791,00

Objednávka č.: MD1601762

Číslo smlouvy:

Za objednatele:

Ministerstvo dopravy

Vyřizuje:

Akceptoval:

dne: 09/01/2017

Podpis a razítko:

Popis služeb eTesty - Tempest Czech s.r.o., Lazarská 6, 120 00 Praha 2

1. Služba uživatelské a aplikační podpory eTesty KL001

Služba bude zajišťovat činnosti týkající se podpory a běžné údržby aplikačního prostředí eTesty, a to pro centrální část provozovanou v infrastruktuře Objednatele i pro klientskou část provozovanou na celkem 206 obecních úřadech obcí s rozšířenou působností (ORP).

Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:

- *Centrální Help-desk* – služba zahrnuje v pracovním kalendáři každý pracovní den v době od 7.00 – 18.00 s přihlédnutím k pracovní době Objednatele, resp. pracovišť obecních úřadů ORP:
 - o Provoz helpdesk systému (zákaznického centra) pro L1 i L2 support
 - o Komunikace s uživateli aplikace
 - o Evidenci požadavku v informačním systému
 - o Konzultace, přímé řešení incidentu – L1 support
 - o Předání incidentu k řešení odbornému pracovišti Poskytovatele – L2 support
 - o Příprava podkladů pro zprávy o provozní údržbě

- *L1 podpora aplikace eTesty* – v rámci L1 supportu jsou obvykle řešeny incidenty týkající se:
 - o Přihlášení uživatele k aplikaci
 - o Předání informace o využívání/nefunkčnosti podpisových certifikátů v rámci aplikace objednateli.
 - o Uživatelské obsluhy aplikace
 - o Nefunkčnosti jednotlivých funkcí v lokální části aplikace
 - o Sběr problémů v datové komunikaci s podstatným vlivem na provozuschopnost aplikace včetně eskalace těchto problémů na objednatel a součinnost při řešení problému.
 - o Komunikace komisařské stanice s žákovskými stanicemi
 - o Komunikace komisařské stanice s externími uživateli aplikace (autoškoly)
 - o Tiskových služeb v rámci aplikace
 - o Podpory uživatelů při změnách, opravách a upgrade klientské části aplikace
 - o Předání incidentů, požadavků na změnu na L2 support ve stanoveném SLA

- *Služby L2 podpory aplikačního prostředí informačního systému:*
 - o Poskytování podpory provozu, výhradně ve smyslu zabezpečení funkčnosti systému eTesty
 - o Zajištění, doporučení a součinnost při řešení configuration managementu aplikační infrastruktury objednatel (IIS, SQL Server, DIS server) vztahující se k systému
 - o Profylaktické činnosti (kontrola systémových logů, kontrola databázového serveru, kontrola logů auditu systému)
 - o Zajištění pomoci při řešení případných technických obtíží spojených s rutinním užíváním provozního a vývojového systému v prostředí operačních systémů a DB společnosti Microsoft, a to:
 - poskytování metodických, aplikačních a technických informací k aplikaci eTesty,
 - poskytování opravných balíčků (Patch management) aplikace,
 - ladění výkonu systému z pohledu aplikace vůči aplikační infrastruktuře (která je ve správě Objednatele) – databáze, aplikační servery apod.,
 - vytvořit a udržovat, ve spolupráci s pracovníky Objednatele, „Disaster recovery plan“ pro řešení kritických situací
 - o Plánování a řízení aktualizace aplikace včetně nasazení nových verzí
 - o Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni centrální aplikace i lokálních tlustých klientů, tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL
 - o Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni centrální aplikace i lokálních tlustých klientů, tato činnost se řídí principy Problem managementu dle metodiky ITIL

- *Služby L2 podpory pro prostředí technické infrastruktury:*

- o Spolupráce na Patch managementu OS a DB

- o Reakce na hlášení od centrálního dohledu a spolupráce s ním

- o Reinstalace aplikační části (eTesty) v případě nutnosti (např. hardwarová závada serveru, apod.)

- o Součinnost na obnově dat ze záložních médií v případě potřeby

- o Součinnost při nastavení správných propojení mezi aplikací (eTesty) a DB, údržba a ladění výkonu

- o Spolupráce na zapojení podporované aplikace do infrastruktury dohledového systému, a to zejména:

- napojení kanálů pro předávání požadavků na výstupní kanály dohledového systému pro efektivní předávání informací o stavu dohlíženého systému,

- definování dohledových pravidel platných pro dohlíženou aplikaci a návazné softwarové platformy,

- reakce na výstupy a hlášení od kontaktní osoby Objednatele a centrálního dohledového systému

- *Součinnost se 3. stranami* v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů

- *Komunikace s Objednatelem:*

- o Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků

- o Informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek

- o Generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele

- o Zajištění kvartálního vyhodnocení kvality poskytované služby HelpDesk. Služba bude realizována prostřednictvím elektronického dotazníku spokojenosti aktivních uživatelů systému a následného dodání statistiky spokojenosti objednateli.

2. Služba provozu Maintenance eTesty KL002

Tato služba bude obsahovat následující činnosti:

- *Maintenance aplikace*

- *Zajištění oprav všech vad*

- o Zajištění záručních oprav od dodavatele aplikace

- o Zajištění aktualizace dokumentace po záručních opravách

- o Nasazení opravených verzí

Tato činnost se řídí principy Incident a Release managementu dle metodiky ITIL

- *Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn:*

- o Administrátorská dokumentace

- o Uživatelská dokumentace

- o Součinnost pro aktualizaci bezpečnostní dokumentace

Tato činnost se řídí principy Configuration a Release managementu dle metodiky ITIL