

POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č. 37-2020

Poskytovatel služby	AUTOCONT a.s.
Správce IS	
Objednatel	ČESKÁ REPUBLIKA - SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ
Smlouva	Č. SZR-374-74/Ř-2015
Číslo RFC SZR	RFC 862
Název RFC SZR	Podpora L1 úrovně middleware eOP na rok 2021
Číslo tiketu (Service Desk)	1-321054922 / 60017
Katalogový list	ISZR19
Typ odstavky	

1. Identifikace vzniku požadavku

Zadání požadavku prostřednictvím ServisDesk.

2. Zadání požadované změny

Prosím o nacenění podpory L1 úrovně middleware eOP na celý rok 2021.

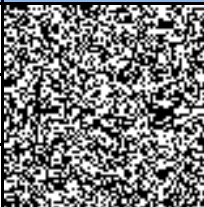
3. Popis zajištění realizace změny


Poskytovatel zajistí:

- Přijmutí požadavku od zákazníka (telefon, email, převzetí SD ticketu)
- Vytvoření tiketu (pokud neexistuje)
- Analýzu požadavku
- Analýzu diagnostiky (pokud existuje, případně její vyžádání)
- Komunikaci se zákazníkem
- Vyřešení požadavku
- Odpověď zákazníkovi
- Uzavření tiketu
- Doplnění informací do databáze znalostí

Rozsah poskytování služby je pondělí – pátek od 6:00 do 18:00. Odezva na požadavek je NBD (Next Business Day). Měřicí bod je ServisDeskový nástroj Objednatele.

4. Odhad pracnosti

Činnost	Pracnost MD
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.1.2021 do 31.1.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.2.2021 do 28.2.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.3.2021 do 31.3.2021 - ISZR19 Aplikační L1	

Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.4.2021 do 30.4.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.5.2021 do 31.5.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.6.2021 do 30.6.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.7.2021 do 31.7.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.8.2021 do 31.8.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.9.2021 do 30.9.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.10.2021 do 31.10.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.11.2021 do 31.11.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.12.2021 do 31.12.2021 - ISZR19 Aplikační L1	
Celkem	

Celková cena: 2 028 000 Kč bez DPH, tj. 2 453 880Kč s DPH.

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Dle bodu 4. Pracnost.

6. Návrh testovacího scénáře

Není relevantní

7. Výstupy změnového požadavku

Žádné

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

8.1 Akceptační kritéria

Schválený výkaz odvedených prací.

8.2 Způsob ověření na produkci

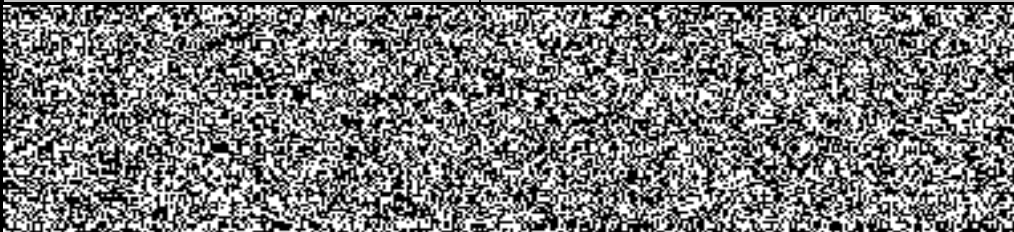
Není relevantní

9. Požadavky na součinnosti

Přístup do SD nástroje objednatele.

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace

Žádné

	Schválil (dodavatel)	Schválil (zákazník)
Jméno		
Datum		
Podpis		