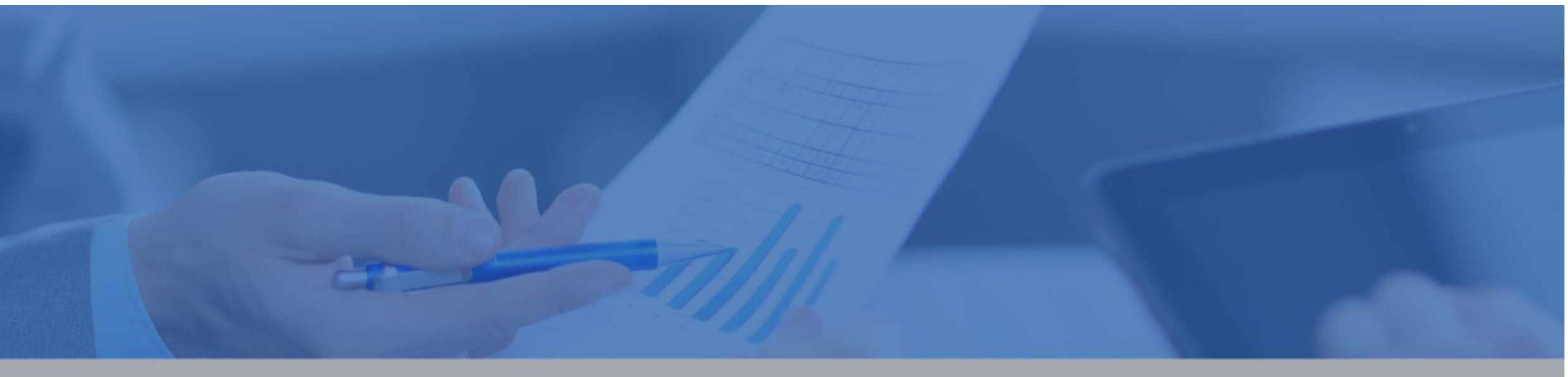




Provozní podpora ERMS

za období 1. 5. 2021 – 31. 5. 2021

Nabídka společnosti M.I.T. Consulting, s.r.o. pro Správu železnic, státní organizace

Obsah

1.	Informace o společnosti	3
1.1	Základní údaje	3
1.2	Profil společnosti	3
2.	Předmět nabídky	4
3.	Cenová nabídka	6
4.	Závěr	7

1. Informace o společnosti

1.1 Základní údaje

Identifikační údaje dodavatele	
Obchodní jméno	M.I.T. Consulting, s.r.o.
Adresa dodavatele:	Baarova 1542/48, 140 00 Praha 4
Tel./fax:	██████████
E-mail:	info@mit-consulting.cz
IČ:	256 89 240
DIČ:	CZ25689240
Společnost registrována:	u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 61373
Statutární orgán:	Bc. Martin Hapl, jednatel společnosti

Kontaktní osoba pro tuto nabídku:	
Jméno:	██████████
Mobil:	██████████
E-mail:	██████████████████

1.2 Profil společnosti

Společnost M.I.T. Consulting, s.r.o., byla založena v roce 1998 se zaměřením na poradenství v oblasti Business Procesů (zejména oblast manažerských činností, obchodu a marketingu), na implementaci ERP systémů s důrazem na SAP/3 a realizaci zákaznických center, jak po technologické, tak i procesní stránce. Na základě získaných zkušeností se společnost následně věnuje krizovému řízení projektů, auditu informačních a komunikačních systémů/projektů, realizaci studií proveditelnosti. Doplňující aktivita zahrnuje zákaznická školení jako např. řízení projektů, řízení tvorby komplexních nabídek, řízení dodavatelských řetězců.

2. Předmět nabídky

Podpora provozu ERMS

Cílem služby Provozní podpora, je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku. Incidentem je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí, nebo může způsobit výpadek služby, nebo snížení její kvality.

Rozsah

Zajišťování podpory druhou a třetí úrovní v režimu 8x5. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které můžou připadnout na pracovní den.

Vše bude koordinováno prostřednictvím HelpDesku s vazbou na HelpDesk zákazníka.

Dostupnost služby: **Po – Pá od 8:00 hod do 16:00 hod.** Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu.

Služba obsahuje:

- Odezvu na nahlášení incidentu – potvrzení přijetí požadavku
- Analýza incidentu – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení
- Vyřešení incidentu – vlastní vyřešení požadavku zadavatelem

Typ podpory

- Help Desk L2 – Druhá úroveň uživatelské podpory
- Help Desk L3 – Třetí úroveň uživatelské podpory

Způsob nahlášení

Zákazník bude mít možnost tří způsobů nahlášení incidentu

- Help Desk aplikace v Českém jazyce
- E-Mailem
- Telefonicky

Stav požadavku

Po zadání požadavku na řešení incidentu se požadavek zanes do systému, který si po dobu řešení nese základní informace, v jakém stavu se požadavek nachází. Všechny stavy požadavku budou notifikovány. Pro tuto službu jsou definovány následující stavy:

1. Požadavek **zadán**,
2. Požadavek **přiřazen**,
3. Požadavek **v řešení**,
4. Požadavek **v čekání**,
5. Požadavek **vyřešen**,
6. Požadavek **ověřen**,
7. Požadavek **uzavřen**

Význam stavů požadavku:

- Ad 1) **Požadavek zadán** (NEW) – znamená, že požadavek byl zadán do systému pro správu požadavků.
- Ad 2) **Požadavek přiřazen** (ASSIGNED) – znamená, že požadavek byl přiřazen odpovědné osobě, která tento incident bude řešit.
- Ad 3) **Požadavek v řešení** (SOLUTION) – znamená, že požadavek začal řešit přiřazený řešitel.
- Ad 4) **Požadavek v čekání** – zde jsou dvě varianty, proč požadavek může být v tomto stavu
- Čeká na vyjádření zákazníka
 - Čeká na dodávku třetí strany
- Ad 5) **Požadavek vyřešen** – znamená, že váš požadavek byl důkladně analyzován a požadavek:
- byl zpracován (FIXED) – požadavek byl shledán jako oprávněný a byly učiněny kroky vedoucí k odstranění příčiny nahlášeného incidentu.
 - byl zamítnut (INVALID) – požadavek byl shledán jako neoprávněný, nejedná se o chybu aplikace nebo chybu způsobenou stranou dodavatele.
 - nebude zpracován (WONTFIX) – požadavek byl při analýze shledán jako oprávněný, avšak po domluvě se stranou odběratele bylo rozhodnuto o jeho nezpracování.
 - je označen jako duplikát (DUPLICATE) – požadavek byl analyzován a prohlášen jako duplikát jiného požadavku, který byl stranou zadavatele položen. Při označení duplicitního požadavku bude vždy strana dodavatele o tomto rozhodnutí informována.
 - se nepodařilo analyzovat nebo se nepodařilo nasimulovat na straně dodavatele (WORKSFORME). V tomto případě bude požadavek dál diskutován a analyzován.
 - se může ze stavu vyřešen vždy přesunout do stavu v řešení v případě, kdy strana zadavatele nesouhlasí s řešením ze strany dodavatele (REOPEN).
- Ad 6) **Požadavek ověřen** (VERIFIED) – znamená, že vyřešení požadavku bylo potvrzeno ze strany zadavatele.
- Ad 7) **Požadavek uzavřen** (CLOSED) – znamená, že řízení ohledně požadavku bylo ukončeno.

Matice priorit a závažnosti incidentů

Závažnost nahlášených závad	Uvedené časy se počítají v pracovní době	
	Čas na přiřazení	Čas na vyřešení incidentu
Kategorie D (Low – Nízká)	72 hod	Není určeno
Kategorie C (Medium – Střední)	24 hod	6 dnů
Kategorie B (High – Vysoká)	4 hod	24 hodin
Kategorie A (Highest – Nejvyšší)	2 hod	12 hodin

Závažnost nahlášených závad

Jednotlivé kategorie jsou definovány následovně:

- **Kategorie A** - závada znemožňující provoz Aplikace,
- **Kategorie B** - závada znemožňující funkci Aplikace nezbytnou pro další technologicky návaznou

činnost,

- **Kategorie C** - závada znemožňující podstatnou funkci Aplikace,
- **Kategorie D** - závada znemožňující nepodstatnou funkci Aplikace.

Čas na přiřazení

Jedná se o reakční dobu, kdy je zadavateli sděleno, že jeho požadavek je přijatý a je mu přiřazen řešitel.

Čas na vyřešení incidentu

Jedná se o dobu, do kdy dodavatel nahlášený incident odstraní. Výsledkem je buď dočasné řešení (work-around) nebo úplné vyřešení. Doba je počítána od přijetí informace od dodavatele o přidělení řešitele.

3. Cenová nabídka

Níže uvádíme cenu v požadovaném členění:

	Nabídková cena			
	Cena bez DPH (CZK)	Sazba DPH (%)	DPH (CZK)	Cena celkem včetně DPH (CZK)
Cena za období 1.5.2021 - 31.5.2021	150 000,00	21	31 500,00	181 500,00
Cena celkem	150 000,00	21	31 500,00	181 500,00

Nabídková cena je stanovena jako maximální a nepřekročitelná, konečná, zahrnující veškeré náklady dodavatele spojené s plněním předmětu této veřejné nabídky.

4. Závěr

M.I.T. Consulting, s.r.o. se sídlem Baarova 1542/48, 140 00 Praha 4, IČ: 25689240
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 61373
jednající Bc. Martinem Haplem, jednatel společnosti,

tímto čestně prohlašuje, že

veškeré informace uváděné a obsažené v nabídce jsou úplné a pravdivé.

Martin Hapl,
jednatel M.I.T. Consulting s.r.o.

Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.

Doložka číslo: 1476680

Původní datový formát: application/pdf

UUID původní komponenty: 4bfe4f00-7d76-47f3-9d8d-12f373504327

Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:

System ERMS (zpracovatel dokumentu Andrea ŠPONEROVÁ)

Subjekt, který změnu formátu provedl: Správa železnic, státní organizace

Datum vyhotovení ověřovací doložky: 30.04.2021 09:04:01



9c5fe804-62d8-4fca-8931-3613955a62a7