

POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č. 1-2022

| | |
|-----------------------------|--|
| Poskytovatel služby | AUTOCONT a.s. |
| Správce IS | |
| Objednatel | ČESKÁ REPUBLIKA - SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ |
| Smlouva | SZR- 4231-15/Ř-2020 |
| Číslo RFC SZR | RFC 995 |
| Název RFC SZR | Podpora L1 úrovně middleware eOP na Q1 2022 |
| Číslo tiketu (Service Desk) | RITM0049549 / 76542 |
| Katalogový list | ISZR05 – role Podpora |
| Typ odstavky | |

1. Identifikace vzniku požadavku

Zadání požadavku prostřednictvím ServisDesk.

2. Zadání požadované změny

Prosím o nacenění podpory L1 úrovně middleware eOP v období 1.1.2022 – 31.3.2022.

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 1.1.2022 do 31.1.2022 – ISZR05 – role Podpora | |
| Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.2.2022 do 28.2.2022 - ISZR05 – role Podpora | |
| Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.3.2022 do 31.3.2022 - ISZR05 – role Podpora | |
| Celkem | |

Celková cena: 508 200 Kč bez DPH, tj. 614 922 Kč 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 | | |