

OBJEDNÁVKA ODBORNÝCH A KONZULTAČNÍCH SLUŽEB AD-HOC - CHYTRÁ KARANTÉNA 2.0

Objednatel

Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví

se sídlem: Palackého náměstí 4,

128 01, Praha 2

IČO: 24341

zastoupena: MUDr. Pavlou Svrčinovou, Ph.D., hlavní
hygienik ČR s postavením náměstka pro ochranu a
podporu veřejného zdraví

Poskytovatel

Národní agentura pro komunikační a informační
technologie, s.p.

se sídlem: Kodaňská 46, Vršovice, 101 00, Praha
10

IČO: 4767543

zastoupena: Mgr. Jaromírem Baďurou,
ředitelem sekce Obchod a rozvoj ICT

Číslo Objednávky: S1005-2020/006-2022

Vystavována na základě: Smlouvy o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb -
chytrá karanténa 2.0, č. 1005/20.

Objednávané plnění: Realizace Zadání Odborných a konzultačních služeb ad-hoc č. 006-2022
viz příloha.

Požadovaný termín dodání: 31. 5. 2022

Předpokládaný rozsah plnění max. počet MD: max. počet MD: 583
(v člověkodnech / v Kč bez
DPH): max. částka v Kč bez DPH: 5 872 604,-

Objednatel

V Praze dne ____.

.....
Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

MUDr. Pavla Svrčinová, Ph.D.

hlavní hygienik ČR s postavením náměstka pro
ochranu a podporu veřejného zdraví

ZADÁNÍ
ODBORNÝCH A KONZULTAČNÍCH SLUŽEB AD-HOC
Č. 006-2022

Objednatel	Poskytovatel
Česká republika - Ministerstvo zdravotnictví	Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s.p.
se sídlem: Palackého náměstí 4, 128 01, Praha 2	se sídlem: Kodaňská 46, Vršovice, 101 00, Praha 10
IČO: 24341	IČO: 4767543
zastoupena: MUDr. Pavlou Svrčinovou, Ph.D., hlavní hygienik ČR s postavením náměstka pro ochranu a podporu veřejného zdraví	zastoupena: Mgr. Jaromírem Baďurou, ředitelem sekce Obchod a rozvoj ICT
Číslo Objednávky:	S1005-2020/006-2022
Vystavována na základě:	Smlouvy o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb - chytrá karanténa 2.0, č. 1005/20.
Objednávané plnění:	Realizace Změnového požadavku POS_ChK2.0-163 na Rozvoj a úpravy komunikačních nástrojů kontaktního centra a datových integrací v květnu 2022 Realizace Změnového požadavku POS_ChK2.0-164 na Dokumentace enterprise architektury a procesní analýza Chytré karantény 2.0 v květnu 2022 Realizace Změnového požadavku POS_ChK2.0-165 na Provedení projektových a administrativních činností v květnu 2022 Realizace Změnového požadavku POS_ChK2.0-166 na Provedení odborných činností v rámci rozvoje Centrálního rezervačního systému v květnu 2022 Realizace Změnového požadavku POS_ChK2.0-167 na Provedení odborných činností v rámci prací pro Informační web covid.gov.cz v květnu 2022

Realizace Změnového požadavku POS_ChK2.0-168 na Provedení odborných činností v rámci prací pro Green Pass (Tečka/čTečka) v květnu 2022

Realizace Změnového požadavku POS_ChK2.0-169 na Zajištění podpory pro uživatele aplikací a nástrojů CHK2 v květnu 2022

Požadovaný termín dodání: 31. 5. 2022

**Předpokládaný rozsah plnění
(v člověkodnech / v Kč bez
DPH):**

POS_ChK2.0-163: max. počet MD: 162 / max. částka v Kč bez DPH:
2 044 319,-

POS_ChK2.0-164: max. počet MD: 18 / max. částka v Kč bez DPH:
208 238,-

POS_ChK2.0-165: max. počet MD: 59 / max. částka v Kč bez DPH:
606 535,-

POS_ChK2.0-166: max. počet MD: 137 / max. částka v Kč bez DPH:
1 331 611,-

POS_ChK2.0-167: max. počet MD: 10 / max. částka v Kč bez DPH:
111 830,-

POS_ChK2.0-168: max. počet MD: 92 / max. částka v Kč bez DPH:
942 876,-

POS_ChK2.0-169: max. počet MD: 105 / max. částka v Kč bez DPH:
627 195,-

**Celkem: max. počet MD: 583 / max. částka v Kč bez DPH:
5 872 604,-**

**Požadováno vytvoření
Specifikace:**

NE, Specifikace je již přílohou tohoto Zadání:

POS_ChK2.0-163 na Rozvoj a úpravy komunikačních nástrojů kontaktního centra a datových integrací v květnu 2022



POS_ChK2.0-163_ko
ntaktni_centrum_kvě

POS_ChK2.0-164 na Dokumentace enterprise architektury a procesní analýza Chytré karantény 2.0 v květnu 2022



POS_ChK2.0-164_EA
_procesy_květen_202

POS_ChK2.0-165 na Provedení projektových a administrativních činností v květnu 2022



POS_ChK2.0-165_pr
ojektova_administra

POS_ChK2.0-166 na Provedení odborných činností v rámci rozvoje Centrálního rezervačního systému v květnu 2022



POS_ChK2.0-166_CR
S_kveten_2022_1v1.c

POS_ChK2.0-167 na Provedení odborných činností v rámci prací pro Informační web covid.gov.cz v květnu 2022



POS_ChK2.0-167_Inf
ormacni_web_kveter

POS_ChK2.0-168 na Provedení odborných činností v rámci prací pro Green Pass (Tečka/čTečka) v květnu 2022



POS_ChK2.0-168_Gr
eenPass_kveten_202

Mgr. Jaromír Baďura,
ředitel sekce Obchod a rozvoj ICT

Požadavek na Odborné služby			
Registr/Aplikace	CHK 2.0 / Komunikační nástroje kontaktního centra a datové integrace	Ze dne:	5.5.2022
Název požadavku	Rozvoj a úpravy komunikačních nástrojů kontaktního centra a datových integrací v květnu 2022		

Identifikátor	POS_ChK2.0-163_kontaktni_centrum												
Datum	5.5.2022												
Popis požadavku	V rámci měsíce května 2022 prosíme o Odborné služby rozvoje a úprav komunikačních nástrojů kontaktního centra a datové integrace a související konzultace, a to zejména v oblastech: - podpora trasování rizikových kontaktů pozitivně testovaných osob podle aktuálních pokynů HH - řešení příchozích hovorů na 1221 a příchozích hovorů z KHS a trasovacích externích call center - Kontrola kvality hovorů - Aktualizace bezpečnostní a provozní dokumentace - Práce spojené s vyhodnocením práce ext. Call center - Sebetrasování 1. a 3. hovorů - Revize stavů a propisování do ISINu - Propisování eNeschopenek do ISINu - Archivace starých záznamů - Automatizace eNeschopenek pro trasování - Napojení na ověřovací portál ÚZIS - Automatizace zpracování souborů dispečinku škol - Projektové řízení vývoje - Aktualizace dokumentace a to v maximálním objemu MD (člověkodů) a KČ uvedených v sekci pracnosti a analýze dopadů.												
Pracnost a analýza dopadů	Detailní provádění činnosti budou vedeny na základě konkrétních a schválených požadavků evidovaných v ArchiREPO Trackeru. U každého požadavku bude ze strany Poskytovatele uvedena pracnost (MD, KČ), a způsob a forma, jakým byl požadavek realizován. Tato evidence provedených činností bude součástí akceptačních protokolů pro kontrolu odvedené pracnosti. Ceny a provedené činnosti: Podpora trasování rizikových kontaktů pozitivně testovaných osob: • rozvoj a konzultace podle požadavků v ArchiREPO <table> <tr> <th>Role</th><th>Počet MD</th></tr> <tr> <td>Projektový manažer</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Projektový administrátor</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Analytik senior</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Architekt Daktela</td><td>85</td></tr> <tr> <td>Technická podpora Daktela</td><td>25</td></tr> </table>	Role	Počet MD	Projektový manažer	10	Projektový administrátor	5	Analytik senior	5	Architekt Daktela	85	Technická podpora Daktela	25
Role	Počet MD												
Projektový manažer	10												
Projektový administrátor	5												
Analytik senior	5												
Architekt Daktela	85												
Technická podpora Daktela	25												

	Realizace požadavku ovlivní:	
	Oblast	Dopady (ANO / NE)
	Analytické dokumenty a podklady	ANO
	Provozní dokumentace	ANO
	Bezpečnostní dokumentace	ANO
	Zdrojové kódy	ANO
	Vlastnické, uživatelské právo a standardní software	NE
	Řešení příchozích hovorů na 1221 a příchozích hovorů z KHS a trasovacích call center:	
	pro KHS a trasovací externí call centra a pro centrální infolinku MZ 1221	
	Role	Počet MD
	Projektový manažer	10
	Analytik senior	5
	Architekt Daktela	5
	Vývojář/specialista Daktela	2
	Technická podpora Daktela	5
	Realizace požadavku ovlivní:	
	Oblast	Dopady (ANO / NE)
	Analytické dokumenty a podklady	ANO
	Provozní dokumentace	ANO
	Bezpečnostní dokumentace	NE
	Zdrojové kódy	ANO
	Vlastnické, uživatelské právo a standardní software	NE
	Vytvoření bezpečnostní a provozní dokumentace:	
	v souladu s přílohou 5 smlouvy	
	Role	Počet MD
	Bezpečnostní manažer	4
	Bezpečnostní architekt Daktela	1
	Realizace požadavku ovlivní:	
	Oblast	Dopady (ANO / NE)
	Analytické dokumenty a podklady	ANO
	Provozní dokumentace	ANO
	Bezpečnostní dokumentace	ANO
	Zdrojové kódy	NE

	Vlastnické, uživatelské právo a standardní software	NE
	Celkem (max. počet MD): 162 Celkem (max. částka v Kč bez DPH): 2 044 319,-Kč	
Požadavky na součinnost Objednatele	Budou projednávány na jednání projektu a zaznamenávány v ArchiREPO Trackeru.	
Priorita	Vysoká	
Způsob platby	Platba ad-hoc na základě smlouvy MZČR, o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – Chytrá karanténa 2.0, ze dne 31.7.2020.	

Požadavek na Odborné služby			
Registr/Aplikace	CHK 2.0 / Enterprise architektura	Ze dne:	5. 5. 2022
Název požadavku	Dokumentace enterprise architektury a procesní analýza Chytré karantény 2.0 v květnu 2022		

Identifikátor	POS_ChK2.0-164_EA_Procesy		
Datum	5. 5. 2022		
Popis požadavku	V rámci měsíce května 2022 prosíme o Odborné služby dokumentace enterprise architektury a procesní analýza Chytré karantény 2.0., a to v maximálním objemu MD (člověkodnů) a Kč uvedených v sekci pracnosti a analýze dopadů.		
Pracnost a analýza dopadů	Detailní prováděné činnosti budou vedeny na základě konkrétních a schválených požadavků evidovaných v ArchiREPO Trackeru. U každého požadavku bude ze strany Poskytovatele uvedena pracnost (MD, Kč), a způsob a forma, jakým byl požadavek realizován. Tato evidence provedených činností bude součástí akceptačních protokolů pro kontrolu odvedené pracnosti.		
	Ceny a provedené činnosti:		
	Dokumentace enterprise architektury a procesní analýza Chytré karantény 2.0:		
	• Detailní architektura modulů, funkcí, rozhraní a integračních toků/služeb. • Průběžná aktualizace procesního modelu CHK na přehledové úrovni, procesního modelu předávání dat, datového modelu a aplikační vrstvy Enterprise Architektury CHK podle návrhů řešení na rozvoj a integraci informační podpory CHK. • Administrace CFA		
	Role		Počet MD
	Architekt		3
	Analytik senior		5
	ICT konzultant		10
Realizace požadavku ovlivní:			
Oblast		Dopady (ANO / NE)	
Analytické dokumenty a podklady		ANO	
Provozní dokumentace		ANO	
Bezpečnostní dokumentace		ANO	
Zdrojové kódy		NE	
Vlastnické, uživatelské právo a standardní software		NE	
Celkem (max. počet MD): 18			
Celkem (max. částka v Kč bez DPH): 208 238,- Kč			

Požadavky na součinnost Objednatele	Budou projednávány na jednání projektu a zaznamenávány v ArchiREPO Trackeru.
Priorita	Vysoká
Způsob platby	Platba ad-hoc na základě smlouvy MZČR, o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – Chytrá karanténa 2.0, ze dne 31.07.2020.

Požadavek na Odborné služby			
Registr/Aplikace	CHK 2.0 / Projektová a administrativní podpora	Ze dne:	5. 5. 2022
Název požadavku	Provedení projektových a administrativních činností v květnu 2022		

Identifikátor	POS_ChK2.0-165_projektova_administrativa		
Datum	5. 5. 2022		
Popis požadavku	V rámci měsíce května 2022 prosíme o Odborné služby provedení projektových a administrativních činností, a to v maximálním objemu MD (člověkodů) a Kč uvedených v sekci pracnosti a analýze dopadů.		
Pracnost a analýza dopadů	Detailní prováděné činnosti budou vedeny na základě konkrétních a schválených požadavků evidovaných v ArchiREPO Trackeru. U každého požadavku bude ze strany Poskytovatele uvedena pracnost (MD, Kč), a způsob a forma, jakým byl požadavek realizován. Tato evidence provedených činností bude součástí akceptačních protokolů pro kontrolu odvedené pracnosti.		
	Ceny a provedené činnosti:		
	Provedení projektových a administrativních činností:		
	• Projektová a administrativní podpora ČŘT • Podpora ex. Call center • Řízení programu CHK2 • Operativní účast na jednání SSM • Služby specialistů nákupu při administraci DNS pro ext. CC • Služby specialistů legislativy při administraci DNS pro ex. CC a další VZ.		

Požadavky na součinnost Objednatele	Budou projednávány na jednání projektu a zaznamenávány v ArchiREPO Trackeru.
Priorita	Vysoká
Způsob platby	Platba ad-hoc na základě smlouvy MZČR, o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – Chytrá karanténa 2.0, ze dne 31.07.2020.

Požadavek na Odborné služby			
Registr/Aplikace	CHK 2.0 / CRS	Ze dne:	5. 5. 2022
Název požadavku	Provedení odborných činností v rámci rozvoje Centrálního rezervačního systému v květnu 2022		

Identifikátor	POS_ChK2.0-166_CRS																				
Datum	5. 5. 2022																				
Popis požadavku	V rámci měsíce května 2022 prosíme o Odborné služby provedení rozšíření systému CRS, a to v maximálním objemu MD (člověkodů) a Kč uvedených v sekci pracnosti a analýze dopadů. Projektová úloha je vedena v souladu se schváleným cílovým konceptem viz : https://drive.google.com/file/d/1HS0Dd5iJSw_bi9dJl3LQvJv3_PKvWJGi/view?usp=sharing A dokumentována v katalogu ArchiREPO viz: https://covid.archirepo.com/archirepo/webapp/tracker/webapp/filter/1015 https://covid.archirepo.com/archirepo/webapp/tracker/webapp/filter/1016																				
Pracnost a analýza dopadů	Detailní prováděné činnosti budou vedeny na základě konkrétních a schválených požadavků evidovaných v ArchiREPO Trackeru. U každého požadavku bude ze strany Poskytovatele uvedena pracnost (MD, Kč), a způsob a forma, jakým byl požadavek realizován. Tato evidence provedených činností bude součástí akceptačních protokolů pro kontrolu odvedené pracnosti. • Úprava přehledového webu OČM, OM • Provoz, správa a podpora komponent registrací • Drobné požadavky DevOps, správa a optimalizace infrastruktury • Zajištění podpory rezervací, analytika, architektura, konzultace • Účast na jednáních, konzultace v rámci omezování rozsahu služeb Ceny a provedené činnosti: <table> <tr> <th>Role</th><th>Počet MD</th></tr> <tr> <td>Architekt</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Analytik senior</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Konzultant ICT</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Projektový manažer</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Reservatic – Analytik/Architekt senior/ Programátor senior/DevOps senior</td><td>65</td></tr> <tr> <td>Reservatic – Vedoucí projektu</td><td>20</td></tr> <tr> <td>Kaktus – vývojář/grafický designer/HTML designer/Technická podpora</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Kaktus – projektový manažer senior/vývojář senior</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Bezpečnostní manažer</td><td>5</td></tr> </table>	Role	Počet MD	Architekt	5	Analytik senior	2	Konzultant ICT	5	Projektový manažer	10	Reservatic – Analytik/Architekt senior/ Programátor senior/DevOps senior	65	Reservatic – Vedoucí projektu	20	Kaktus – vývojář/grafický designer/HTML designer/Technická podpora	15	Kaktus – projektový manažer senior/vývojář senior	10	Bezpečnostní manažer	5
Role	Počet MD																				
Architekt	5																				
Analytik senior	2																				
Konzultant ICT	5																				
Projektový manažer	10																				
Reservatic – Analytik/Architekt senior/ Programátor senior/DevOps senior	65																				
Reservatic – Vedoucí projektu	20																				
Kaktus – vývojář/grafický designer/HTML designer/Technická podpora	15																				
Kaktus – projektový manažer senior/vývojář senior	10																				
Bezpečnostní manažer	5																				

	Realizace požadavku ovlivní:	
	Oblast	Dopady (ANO / NE)
	Analytické dokumenty a podklady	ANO
	Provozní dokumentace	ANO
	Bezpečnostní dokumentace	NE
	Zdrojové kódy	ANO
	Vlastnické, užívací právo a standardní software	NE
	Celkem (max. počet MD): 137 Celkem (max. částka bez DPH): 1 331 611 ,-Kč	
Požadavky na součinnost Objednatele	Budou projednávány na jednání projektu a zaznamenávány v ArchiREPO Trackeru.	
Priorita	Vysoká	
Způsob platby	Platba ad-hoc na základě smlouvy MZČR, o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – Chytrá karanténa 2.0, ze dne 31.07.2020.	

Požadavek na Odborné služby			
Registr/Aplikace	CHK 2.0 / Informační web covid.gov	Ze dne:	5. 5. 2022
Název požadavku	Provedení odborných činností v rámci prací pro Informační web covid.gov.cz v květnu 2022		

Identifikátor	POS_ChK2.0-167_Informacni_Web		
Datum	5. 5. 2022		
Popis požadavku	V rámci měsíce května 2022 prosíme o Odborné služby v rámci přípravy a aktualizace Informačního webu covid.gov.cz, aplikaci nových opatření, a dalších úprav, a to v maximálním objemu MD (člověkodů) a Kč uvedených v sekci pracnosti a analýze dopadů. Informační web covid.gov.cz má sloužit primárně občanům při řešení životních situací a má za cíl srozumitelně shrnout veškerá vyhlášená opatření v souvislosti s COVID19.		
Pracnost a analýza dopadů	Detailní prováděné činnosti budou vedeny na základě konkrétních a schválených požadavků evidovaných v ArchiREPO Trackeru. U každého požadavku bude ze strany Poskytovatele uvedena pracnost (MD, Kč), a způsob a forma, jakým byl požadavek realizován. Tato evidence provedených činností bude součástí akceptačních protokolů pro kontrolu odvedené pracnosti.		
	Ceny a provedené činnosti: Spočívající v • Tvorbě životních situací pro občany z vydaných opatření a nařízení vlády		
	Role		Počet MD
	Analytik senior		10
	Realizace požadavku ovlivní:		
	Oblast		Dopady (ANO / NE)
	Analytické dokumenty a podklady		NE
	Provozní dokumentace		NE
	Bezpečnostní dokumentace		NE
	Zdrojové kódy		NE
Vlastnické, uživatelské a standardní software		NE	
Celkem (max. počet MD): 10 Celkem (max. částka v Kč bez DPH): 111 830,-Kč			
Požadavky na součinnost Objednatele	Nejsou		
Priorita	Vysoká		
Způsob platby	Platba ad-hoc na základě smlouvy MZČR, o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – Chytrá karanténa 2.0, ze dne 31.07.2020.		

Požadavek na Odborné služby			
Registr/Aplikace	CHK 2.0 / Green Pass/Tečka/čTečka	Ze dne:	5.5.2022
Název požadavku	Provedení odborných činností v rámci prací pro Green Pass (Tečka/čTečka) v květnu 2022		

Identifikátor	POS_ChK2.0-168_Tečka/čTečka		
Datum	5.5.2022		
Popis požadavku	V rámci měsíce května 2022 prosíme o Odborné služby v rámci očkovacího průkazu Green Pass (aplikace Tečka/čTečka), a to v maximálním objemu MD (člověkodů) a KČ uvedených v sekci pracnosti a analýze dopadů.		
Pracnost a analýza dopadů	Detailní prováděné činnosti budou vedeny na základě konkrétních a schválených požadavků evidovaných v ArchiREPO Trackeru. U každého požadavku bude ze strany Poskytovatele uvedena pracnost (MD, KČ), a způsob a forma, jakým byl požadavek realizován. Tato evidence provedených činností bude součástí akceptačních protokolů pro kontrolu odvedené pracnosti.		
	Ceny a provedené činnosti:		
	• Přihlášení přes NIA - Vázané/Spřažené osoby - release • Zobrazení mapy očkovacích a testovacích míst, i všech PZS – Tečka - realizace • Zasílání zpráv uživatelům ze serveru (push notifikace) - Serverová část - realizace • Zasílání zpráv uživatelům ze serveru (push notifikace) - Tečka - realizace • Mezinárodní certificate revocation list – Tečka, čTečka - realizace • Pilot přímého předávání výsledků testu (a další zdravotní dokumentace) mezi PZS a aplikaci Tečka • Zákaz screenshotů/videozáznamů obrazovky – čTečka - release • Podpora provozu aplikace Tečka a čTečka • Projektová, administrátorské a ad-hoc konzultační práce		
</			

	Celkem (max. počet MD): 92 Celkem (max. částka v Kč bez DPH): 942 876,-Kč
Požadavky na součinnost Objednatele	Budou projednávány na jednání projektu a zaznamenávány v ArchiREPO Trackeru.
Priorita	Vysoká
Způsob platby	Platba ad-hoc na základě smlouvy MZČR, o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – Chytrá karanténa 2.0, ze dne 31.07.2020.

Návrh požadavku na Odborné služby			
Registr/Aplikace	CHK 2.0 / Centrální podpora aplikací Tečka/čTečka, náhrada za podporu Lipník	Ze dne:	5. 5. 2022
Název požadavku	Zajištění podpory pro uživatele aplikací a nástrojů CHK2 v květnu 2022		

Identifikátor	POS_ChK2.0-169_Podpora
Datum	5. 5. 2022
Popis požadavku	V rámci měsíce května 2022 prosíme o Odborné služby zajištění podpory OČM, podpory formuláře PLF a podpory aplikace Tečka/čTečka.
Pracnost a analýza dopadů	Detailní prováděné činnosti budou vedeny na základě konkrétních a schválených požadavků evidovaných v Daktele a v Archirepu. U každého požadavku bude ze strany Poskytovatele uvedena pracnost (MD, Kč), a způsob a forma, jakým byl požadavek realizován. Tato evidence provedených činností bude součástí akceptačních protokolů pro kontrolu odvedené pracnosti. Ceny a provedené činnosti: Podpora aplikace Tečka/čTečka, podpora CRS – podpora veřejnosti, podpora PLF, technická podpora OČM: Nabídka zahrnuje zpracování ticketů do celkového max. počtu 8500 ks / měsíc SLA při zpracování 70% agendy ve všední den <u>Popis zajišťovanou agendu podpora CRS s provozní dobou 7x12:</u> • Registrace – zpracování dotazů týkajících se problémů uživatelů s registrací. • Rezervace – zpracování dotazů týkajících se problémů uživatelů s Rezervací. • Certifikáty – zpracování dotazů týkajících se problémů uživatelů s certifikáty. • Dotazy na změny rezervací v OČM a OM. • Zpracování dotazů k Cestování nebo jinému aktuálnímu opatření. • Zpracování dotazů ke 3. dávkám • Vytváření nových odběrových míst • Vytváření nových očkovacích míst • Zpracování a asistence při úpravě a opravě očkovacích a odběrových míst. <u>Popis zajišťovanou agendu podpora aplikace Tečka/čTečka s provozní dobou 5x8:</u> • Poskytnutí dvouúrovňové podpory uživateli Tečky/čTečky, která je využívána po prvotní diagnostice 1221 - První úroveň zpracovává emailovou, telefonickou komunikaci a dotazy/recenze na aplikačních obchodech Google a Apple store. - Na základě komunikace s uživatelem vzniká tiket do

	tiketovacího nástroje Daktela														
	- Řešené problémy dělíme do čtyř kategorií:														
	• Problém s certifikáty – V tomto případě zastávají operátoři pomocnou ruku pro 1221. Pomáhají zákazníkům projít celý postup pro vyřešení chyby nebo správné nasměrování dotazu.														
	• Nepochopení chodu aplikace – Stejně jako v minulém případě je 1221 hlavním řešitelem a v případě těchto dotazů operátor zákazníkovi řekne vše potřebné ohledně aplikace a případně její funkčnost.														
	• Technický Problém – Zde podpora eGOV je primárním řešitelem a v případě komplikovanějších dotazů spadá pro problém na vyšší úroveň. Jedná se především např o nefunkční čtení nebo spuštění na určitých telefonech.														
	• Ostatní – všeobecné dotazy.														
	Podpora druhé úrovně, která zahrnuje dvě zásadní věci:														
	• Technický problém – Řešení závažnějších technických problémů včetně vizuálního řešení s uživatelem. Pokud nejsme schopni pomoci, tak technik druhé úrovně komunikuje s vývojářem aplikace (třetí úrovní).														
	• Testování aplikace – Zjišťování chyb po jednotlivých upgradech/updatech, a i na základě chyb zákazníku. Podílení se na rozvoji aplikace vlastními podněty a podněty uživatelů.														
	• Doplňující věcí je pomoc první úrovni při větším náporu a rozšiřování interní knowledge base														
	<table><tr><th>Role</th><th>Počet MD</th></tr><tr><td>Operátor dohledového centra L1</td><td>90</td></tr><tr><td>Analytik senior</td><td>15</td></tr></table>	Role	Počet MD	Operátor dohledového centra L1	90	Analytik senior	15								
Role	Počet MD														
Operátor dohledového centra L1	90														
Analytik senior	15														
	<table><tr><th colspan="2">Realizace požadavku ovlivní:</th></tr><tr><th>Oblast</th><th>Dopady (ANO / NE)</th></tr><tr><td>Analytické dokumenty a podklady</td><td>NE</td></tr><tr><td>Provozní dokumentace</td><td>ANO</td></tr><tr><td>Bezpečnostní dokumentace</td><td>NE</td></tr><tr><td>Zdrojové kódy</td><td>NE</td></tr><tr><td>Vlastnické, uživatelské právo a standardní software</td><td>NE</td></tr></table>	Realizace požadavku ovlivní:		Oblast	Dopady (ANO / NE)	Analytické dokumenty a podklady	NE	Provozní dokumentace	ANO	Bezpečnostní dokumentace	NE	Zdrojové kódy	NE	Vlastnické, uživatelské právo a standardní software	NE
Realizace požadavku ovlivní:															
Oblast	Dopady (ANO / NE)														
Analytické dokumenty a podklady	NE														
Provozní dokumentace	ANO														
Bezpečnostní dokumentace	NE														
Zdrojové kódy	NE														
Vlastnické, uživatelské právo a standardní software	NE														
	Celkem (max. počet MD): 105 Celkem (max. částka v Kč bez DPH): 627 195,-Kč														
Požadavky na součinnost Objednatele	Budou projednávány na jednání projektu a zaznamenávány v nástroji Daktela a Archirepo.														

Priorita	Vysoká
Způsob platby	Platba ad-hoc na základě smlouvy MZČR, o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – Chytrá karanténa 2.0, ze dne 31.7.2020.