

Číslo nabídky: 202210092ORO

## NABÍDKA: ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY OPERÁTOR SD



K rukám:

**Mgr. Jiří Károly**  
**ředitel odboru**

Odbor inženýrských činností  
HLAVNÍ MĚSTO PRAHA  
MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY  
Jungmannova 35/29, 11000 Praha 1

## NABÍZEJÍCÍ: OPERÁTOR ICT, A.S.

Operátor ICT, a.s. (dále jen „poradce“) je městskou společností, která pro Hlavní město Prahu zajišťuje odborné služby ICT a realizaci ICT projektů pro městské části, další městské společnosti, případně další subjekty.

## PŘEDMĚT NABÍDKY

Předmětem této nabídky je personálně organizační zajištění ICT projektů MHMP formou poskytnutí

**2x 1 FTE na pozici Operátor Service Desk dále jen „SD“ dle níže uvedené smlouvy, a to od 15.11.2022 do 31.12.2022.** Zajištění činností bude prováděno realizací zejména těchto služeb:

- Poskytuje informace prostřednictvím telefonní linky,
- Vyřizuje klientské a jiné e-maily,
- Organizuje, řídí a zpracovává reklamační řízení zákazníků,
- Telefonické a emailové přebírání požadavků a incidentů koncových uživatelů MHMP dle definovaných SLA a OLA,
- Zadávání těchto požadavků do SD MHMP,
- Komunikace s žadateli upřesňování/doplňování informací do požadavku, dle nastavené metodiky SD MHMP,
  - *Forma komunikace: telefonní, prostřednictvím komentářů v založeném požadavku,*
- Přiřazování požadavků do odpovídajících kategorií, dle metodiky SD MHMP,
- Přiřazování/úprava priorit jednotlivých požadavků, dle metodiky SD MHMP,
- Přiřazování/přesouvání mezi řešitelskými skupinami úrovně L2, dle metodiky SD MHMP + ad-hoc informací od odpovědného manažera služby,
- Kontrola SLA a OLA zadaných jednotlivých ticketů včetně následné upozornění/eskalace, dle metodiky MHMP,
  - *Předpokladem je jednoznačné hromadné filtrování/notifikování L1 o časovém fondu požadavku v rámci programového vybavení SD MHMP,*
- Reporting zadaných jednotlivých ticketů,
  - *Předpokladem je příprava reportingu, dle automaticky / poloautomaticky generovaných dat v rámci programového vybavení SD MHMP,*

- Zasílání oznámení o odstávkách a poruchách klíčovým/koncovým uživatelům, dle pokynů vedoucího pracovníka/metodiky SD MHMP,
- Další administrativní práce v souvislosti s aktivitami oddělení.

#### Rozsah poskytované služby:

PO – ČT 8:00 – 18:00, PÁ 8:00 – 16:00 v pracovních dnech (dvě osoby s běžnou pracovní dobou 8h = začátek a konec zajistí pouze jedna osoba = částečný překryv)

#### Součinnost ze strany klienta:

Předání v listinné nebo elektronické podobě metodik/standardů a callscriptů SD MHMP v rozsahu odpovídajícím předmětu plnění, zajištění přístupu do SD MHMP dle požadavku poradce, proškolení v programovém vybavení a katalogu služeb atd. SD MHMP poskytnuté pracovníkům poradce v jeho prostorách.

Předpokladem správného poskytnutí služby je sdílení všech potřeb v rámci týmu SD a součinnost s věcným garantem projektu za MHMP, který zároveň akceptuje plnění. Dále je nutné poskytnutí kanceláře v místě klienta a přístup k informacím o nastavení SD a další. Manažer MHMP zodpovídá za účast a sdílení informací na schůzkách projektového a realizačního teamu.

Jednotlivé služby budou poskytovány na základě požadavků Klienta.

Nabídka je poskytována dle smlouvy „**Smlouva o poskytování poradenské činnosti**“ - **INO/31/03/000115/2021** uzavřené dne 12.7.2021 (dále jen „smlouva“).

Pro výše uvedené plnění je požadovaná zejména následující součinnost:

- Ze strany MHMP stanovení garanta.

Ze strany Poradce je stanovena kontaktní osoba:

- Iveta Kabelková

#### CENOVÁ NABÍDKA:

#### Předpokládaný rozsah:

Název položky	Sazba / J bez DPH	Jednotka (J)	Počet J	Sazba celkem bez DPH
Operátor SD (L2 podpůrné odborné činnosti)	6 160 Kč	MD	32	197 120 Kč
Operátor SD (L2 podpůrné odborné činnosti)	6 160 Kč	MD	32	197 120 Kč
<b>Celková maximální cena</b>				<b>394 240 Kč</b>

Jedná se celkem o 2x 1 FTE s předpokládaným průměrným čerpáním 21 MD za kalendářní měsíc po dobu 1,5 měsíce.

## PLATEBNÍ PODMÍNKY:

Celková cena je cenou maximální, fakturace bude probíhat dle skutečného množství realizované činnosti vynásobené jednotkovou sazbou, dle příslušných ustanovení smlouvy.

## PODMÍNKY AKCEPTACE:

Služby budou akceptovány dle čl. 4 Smlouvy na základě výkazů skutečně odvedené práce.

## DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

Předpokládaný termín plnění: od **15.11.2022** nebo ode dne nabytí účinnosti příslušné objednávky, dojde-li k němu později než 15.11.2022, **do 31.12.2022**.

Místo plnění: hl. m. Praha (sídlo Klienta)

## KONTAKTNÍ A DALŠÍ INFORMACE

Platnost nabídky: do **16.11.2022**

**Tato nabídka má pouze informativní charakter a není závazným návrhem k uzavření smlouvy.**

**Operátor ICT, a.s.**

www.operatorict.cz

IČO: 02795281

DIČ: CZ02795281

V Praze dne 31.10.2022

Ing. Jan Ladin Digitálně podepsal Ing. Jan Ladin  
Datum: 2022.11.02 10:52:01 +01'00'

Ing. Jan Ladin  
Ředitel Úseku provozu  
Úsek provozu

## PŘÍLOHY

Bez příloh