

POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č. 14-2023

Poskytovatel služby	AUTOCONT a.s.
Správce IS	Digitální a informační agentura
Objednatel	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Smlouva	SZR- 4231-15/Ř-2020
Číslo RFC SZR	RFC 1211
Název RFC SZR	eOP - Podpora L1 úrovně middleware eOP Q3-Q4 2023
Kategorie RFC	Konfigurace
Číslo tiketu (Service Desk)	132716
Katalogový list	ISZR05 – role Podpora - objednávka
Typ odstavky	Bez odstavky

1. Identifikace vzniku požadavku

Zadání požadavku prostřednictvím ServiceDesk – viz tiket 132716 ze dne 21.04.2023.

2. Zadání požadované změny

Prosíme o nacenění Podpory L1 úrovně middleware eOP od 01.07.2023 do 31.12.2023.

3. Popis zajištění realizace změny

Poskytovatel zajistí:

- Přijmutí požadavku od zákazníka (telefon, email, převzetí SD tiketu)
- 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 1.7.2023 do 31.7.2023 - ISZR05 – role Podpora	21
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.8.2023 do 31.8.2023 - ISZR05 – role Podpora	21
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.9.2023 do 30.9.2023 - ISZR05 – role Podpora	21
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.10.2023 do 31.10.2023 - ISZR05 – role Podpora	21
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.11.2023 do 30.11.2023 - ISZR05 – role Podpora	21
Poskytnutí zpracování požadavků v pracovních dnech od 1.12.2023 do 31.12.2023 - ISZR05 – role Podpora	21
Celkem	126

Celková cena: 1 524 600,00 Kč bez DPH, tj. 1 844 766,00 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 / dopady na finanční prostředky na podporu provozu daného IS

Žádné

10.1 Náklady na podporu provozu IS

Služby definované v čl. 3. „Popis zajištění realizace změny“ tohoto PnČ nemají a ani nebudou generovat další dodatečné finanční prostředky na podporu provozu daného IS.

11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

