

DÍLČÍ OBJEDNÁVKA č. 12

Číslo související Rámcové dohody: 01IN-005282

Číslo dílčí objednávky: 01IN-005557

Ze dne: 29. 6. 2023

Objednatel:

Ředitelství silnic a dálnic ČR

Úsek informatiky

Čerčanská 2023/12, 140 00 Praha 4

IČO: 65993390

DIČ: CZ65993390

Dodavatel:

IBA CZ, s.r.o.

Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5

IČO: 25783572

DIČ: CZ25783572

Tato dílčí objednávka je návrhem na uzavření dílčí smlouvy ve smyslu čl. III uzavřené Rámcové dohody. Způsob akceptace dílčí objednávky dodavatelem (uzavření dílčí smlouvy), obchodní, smluvní a platební podmínky a další práva a povinnosti smluvních stran touto dílčí dohodou výslovně neupravená stanovuje Rámcová dohoda.

Na základě uzavřené Rámcové dohody u Vás objednáваме:

Služby dle nabídky, která je přílohou č. 1 této dílčí objednávky.

Místo dodání: ŘSD ČR, Čerčanská 2023/12, 140 00 Praha 4;

Termín dodání: servisní podpora je na 24 měsíců, počínaje 7/2023;

Kontaktní osoba objednatele: [REDACTED]

Celková hodnota objednávky v Kč bez DPH / vč. DPH: 2.966.400,- Kč / 3.589.344,- Kč

Jméno a příjmení oprávněné osoby objednatele: [REDACTED]

Přílohy:

Příloha č. 1_ŘSD_Návrh řešení – GISA L2, L3

PODEPSÁNO PROSTŘEDNICTVÍM UZNÁVANÉHO ELEKTRONICKÉHO PODPISU DLE ZÁKONA Č. 297/2016 SB., O SLUŽBÁCH VYTVÁŘEJÍCÍCH DŮVĚRU PRO ELEKTRONICKÉ TRANSAKCE, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ



Návrh řešení – Podpora L2, L3 GISA

Pro společnost:

Ředitelství silnic a dálnic ČR

Datum: 21. června 2023

OBSAH

1	POPIS POŽADAVKU	3
1.1	ÚROVEŇ ZAJIŠŤOVANÝCH SLUŽEB	3
2	SOUČINNOST	5
3	HARMONOGRAM	6
4	CENA	6
4.1	Nabídková cena	6
4.2	Fakturační milníky	6

1 POPIS POŽADAVKU

Na základě konzultací a diskuzí se zástupci Ředitelství silnic a dálnic (ŘSD) vyplynul požadavek na zajištění vyšší úrovně podpory pro informační systém GISA. Konkrétně se jedná o L2 (druhá úroveň) a L3 (třetí úroveň) podporu. Tento požadavek vzešel z potřeby efektivního řešení složitějších technických výzev, diagnostiky problémů a správy systému GISA.

1. Provoz a údržba systému (maintenance)

Popis předmětu plnění:

- Zajištění a udržení nepřetržitého a nerušeného provozu systému;
- Aktualizace verzí systému na infrastrukturní změny prostředí;
- Udržování zpětné kompatibility systému;
- Aktualizace v důsledku legislativních změn;
- Udržování systému dle požadavků Objednatele.

2. Služby HelpDesk / Technická a uživatelská podpora

Popis předmětu plnění:

- Zajištění technické podpory systému GISA, vč. řešení výjimek z nerušeného a nepřetržitého provozu zadávaných prostřednictvím systému HelpDesk ŘSD;
- Zajištění požadavků zákaznické podpory systému GISA odbavovaných „horkou“ telefonní linkou;
- Služby technické a zákaznické podpory budou zajišťovány v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00.

3. Školení

Popis předmětu plnění:

- Školení uživatelů (předpokládaná forma: úvodní školení pro nové uživatele a doplňkové/pokračovací uživatelské školení (možno doplnit/nahradit formou diskuze), které bude probíhat na jednotlivých organizačních jednotkách;
- Školení pro systémové administrátory a specialisty, které bude probíhat v lokalitě definované Objednatelem.

1.1 ÚROVEŇ ZAJIŠŤOVANÝCH SLUŽEB

Přehled požadovaných hodnot úrovní poskytovaných Periodických služeb je v následující tabulce č. 1.

SLA parametry	MJ	Hodnota	Kreditace
Vyhodnocovací období		1 periodický cyklus – vymezen dílčí smlouvou	

Provozní doba Helpdesk ŘSD	(hod.x dny)	Pracovní dny, 9x5 (8:00-17:00)	
Provozní doba řešení incidentů	(hod.x dny)	Pracovní dny, 9x5 (8:00-17:00) pokud v dílčí objednávce/ smlouvě není dohodnuto jinak.	
Max. doba servisní odezvy na všechny typy incidentů v Helpdesku	(min)	60	2 % z měsíční ceny za poskytnutí Periodických Služeb za každých započatých 30 min nad stanovenou hodnotu z plnění dotčené dílčí smlouvy.
Max. doba vyřešení incidentu A	(hod)	8	3 % z ceny za 1 periodický cyklus poskytnutých Periodických služeb, za každých započatých 60 min nad stanovenou hodnotu.
Max. doba vyřešení incidentu B	(hod)	32	2 % z ceny za 1 periodický cyklus poskytnutých Periodických služeb, za každých započatých 60 min nad stanovenou hodnotu.
Max. doba vyřešení incidentu C	(hod)	64	2 % z ceny za 1 periodický cyklus poskytnutých Periodických služeb, za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu.

Max. doba pro vyzvednutí telefonického hovoru operátorem	(min)	2	0,5 % z ceny za 1 periodický cyklus poskytnutých Periodických služeb, za každé jednotlivé překročení stanoveného limitu pro vyzvednutí hovoru z fronty příchozích telefonických požadavků.
Definice pojmů:			
Incident typu A	Nedostupnost Periodických služeb.		
Incident typu B	Částečná nedostupnost Periodických služeb. Např. aplikaci lze spustit, ale není funkční její část, nebo její část funguje nesprávně, nebo nastal problém s ukládáním dat apod. Funguje v rozporu s dokumentací.		
Incident typu C	Ostatní vady Periodických služeb, které nejsou incidentem typu A nebo B.		
Servisní okno	Plánovaná i neplánovaná odstávka IT technologií ŘSD nebo plánovaná odstávka Periodických služeb. Nezapočítává se do Provozní doby Periodických služeb v daném Vyhodnocovacím období.		
Servisní odezva	Ve stanovené lhůtě musí zástupce dodavatele převzít požadavek, posoudit ho a předat zodpovědné osobě za danou oblast. Požadavky zadané do 17.00 hod. budou předány ještě téhož		
Telefonická odezva	Maximální stanovená doba, ve které musí být dodavatelem zahájeno odbavení telefonického požadavku ŘSD.		

Tabulka č. 1 – Definice parametrů Periodických služeb

2 SOUČINNOST

V rámci analytické fáze požadujeme součinnost zaměstnanců RSD (případně dodavatelů systému) v roli:

Projektový manažér

Zastřešuje koordinaci činností, realizaci integračních požadavků analýzy anebo implementace na

straně zákazníka.

Garant systému (byznys vlastník):

V rámci analýzy poskytuje konzultace v rozsahu dotčených systém, u kterých se požaduje ukládání a verzování zdrojových kódů.

Garant (-i) (Integrační architekt, vlastník služby, vlastník oblasti, apod.):

Zaměstnanec je garantem projektu v oblasti architektury řešení. V průběhu projektu je obeznámen s možnými variantami použité technologie, kdy zabezpečí a odsouhlasí, že navržené řešení lze implementovat do existujícího prostředí.

Součinnost při analýze

Pro úspěšné dokončení analytické fáze je nutná součinnost zákazníka v rozsahu potřebném pro zafixování potřeb, integrací a oblastí služeb.

3 HARMONOGRAM

Realizace servisní podpory je na 24 měsíců, počínaje 7/2023.

4 CENA

4.1 Nabídková cena

Předpokládaná, maximální cena realizace je **2 966 400 Kč bez DPH.**

ŘSD	Položka (role, příp. skupina rolí)	M.J.	Počet M.J.	Cena za 1 M.J. v Kč bez DPH	Cena za počet M.J. v Kč bez DPH
	projektových manažer	MD	96,00	████████	████████
	specialista (L2, L3 podpory, release, technical writer, apod.)	MD	504,00	████████	████████
	Celkem		600,00	Cena celkem	████████

Měsíční plnění a fakturovaná částka nepřekročí **123 600 Kč bez DPH.**

ŘSD	Položka (role, příp. skupina rolí)	M.J.	Počet M.J.	Cena za 1 M.J. v Kč bez DPH	Cena za počet M.J. v Kč bez DPH
	projektových manažer	MD	4,00	████████	████████
	specialista (L2, L3 podpory, release, technical writer, apod.)	MD	21,00	████████	████████
	Celkem		25,00	Cena celkem	████████

4.2 Fakturační milníky

Fakturace bude probíhat měsíčně, na základě potvrzených akceptačních protokolů ze strany ŘSD.

Digitálně podepsal
 ██████████
 Datum: 2023.06.29
 11:50:55 +02'00'

Digitálně podepsal: ██████████
 Datum: 29.06.2023 11:10:25 +02:00