





# Návrh řešení – Sdružená servisní smlouva

**Pro společnost:**

Ředitelství silnic a dálnic ČR

Datum: 11. července 2023

## OBSAH

1	POPIS POŽADAVKU .....	3
2	SOUČINNOST.....	3
3	CENA.....	4

## 1 POPIS POŽADAVKU

Tato nabídka je vymezením rozsahu plnění na zajištění provozní podpory služeb systémů a aplikací: Požadavky HWSWPMK, PPN – Podpůrný procesní nástroj, Projektový námět/nápad, AMP – Aplikace mostních provizorií, VVL – Vyzvedávání vážných lístků. Návrh služby je vytvořen na základě požadavku ŘSD „Údržba a podpora úrovně L2 a L3 implementovaných aplikací.“

Jedná se o servisní podporu 5 aplikací, které jsou realizovány za využití rozličných technologií a metodik. Návrh reflektuje přílohu č. 6 - DOHODA O GARANTOVANÉ ÚROVNI SLUŽEB (SLA) rámcové smlouvy dohody č. 01IN-005282.

### **Popis služby:**

Cílem služby „Incident management“ je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele spravované aplikace.

Incidentem je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace, a která působí nebo může způsobit výpadek služby nebo snížení její kvality. Na základě incidentu vzniká požadavek na Dodavatele za účelem vyřešení incidentu.

### **Rozsah služby:**

Dodavatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat služby Incident managementu v ujednané kvalitě a objemu. Incidenty bude řešit Dodavatel, vše bude koordinováno prostřednictvím vlastního HelpDesku s vazbou na HelpDesk Objednatele. HelpDesk Dodavatele bude umožňovat přístup na úrovni webové služby.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které mohou připadnout na pracovní den.

Servisní hodiny: Standard 9 x 5: Po – Pá od 8:00 hod do 17:00 hod.

Pracovní den pro tuto službu má 9 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu.

V rámci měsíční fakturace je dodavatel povinen zajistit provozní podporu v rozsahu:

- Odezvu na nahlášení incidentu – potvrzení přijetí požadavku od Objednatele nebo provozovatele portálové platformy
- Analýza incidentu – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení – L2
- Vyřešení incidentu – vlastní vyřešení požadavku Objednatele – L2/L3
- Change management – implementace schválených změn – L3
- Pravidelná prohlídka software v měsíčním intervalu – Profylaxe – L2
- Pravidelné měsíční zaslání reportu s vykázanou pracností, včetně předávacího protokolu servisním manažerem

## 2 SOUČINNOST

- Přístup do helpdeskového systému zadavatele
- Přístup k podporovanému systému pomocí VPN

