

Číslo nabídky: 202307121OPI

## Nabídka: „Provoz microcity Odpady“

K rukám:

# oict.

Markéta Horská

vedoucí oddělení rozvoje IS/ICT a řízení projektů

Jungmannova 35/29, 11000 Praha 1

### Nabízející: Operátor ICT, a.s.

Operátor ICT, a.s. (dále jen „OICT“), 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

Nabídka služeb v oblasti provozu webové microcity Odpady, běžící na adrese <https://odpady.mojepraha.eu> do konce roku 2023. Naše nabídka zahrnuje následující služby:

- Provoz dané microcity [odpady.mojepraha.eu](https://odpady.mojepraha.eu)
- Poplatek za Google Maps API využívané na microsite
- Práce s jednotlivými podněty skrz aplikaci Změňte.to
- Zajištění provozu microcity – poskytnutí infolinky a e-mailové schránky pro hlášení incidentů, dostatečné kapacity na řešení případných problémů a analýzu dalšího rozvoje microcity

Paušální částka za měsíční provoz je: **25.000,- Kč bez DPH**

### Specifikace parametrů pro plnění SLA – incident management

Provoz systému, včetně řešení incidentů, výpadků či jiného omezení kvality služby					
Popis služby	Provoz a podpora systému (HW, SW), včetně řešení incidentů.				
Předpokládaný rozsah služby	Provoz HW, SW a poskytování telefonní linky pro hlášení incidentů				
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury.				
SLA parametry					
Služba	Provozní doba podpory		Reakční doba (h)		
Poskytování telefonní linky pro hlášení incidentů	Po-Ne + svátky 6:00 – 22:00		1		
Služba	Dostupnost	Reakční doba (h)	Priorita požadavku		
			A	B	C
Provoz HW	98 %	Odpověď	1	1	1
		Vyřešení	8	24	240*
Provoz SW	95 %	Odpověď	1	1	1
		Vyřešení	24	96	240*
* V případě požadavku priority C je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin. Vyřešení incidentu je zahájeno převzetím incidentu od Objednatele.					

SLA parametry – Incident Management		
	Priorita	Definice
Definice priorit incidentů	Priorita A	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem.
	Priorita B	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze jednotky uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin.
	Priorita C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postížen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká.
<b>Plánované odstávky</b>		
1x měsíčně 22:00–6:00, maximálně na dobu 5 hodin		
<b>Měření dostupnosti</b>		
Měření bude prováděno vyhodnocováním incidentů nahlášených na kontaktní telefonní číslo a zároveň zaslány do emailové schránky <a href="mailto:vyvoj@operatorict.cz">vyvoj@operatorict.cz</a>		
Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:		
$D = \frac{TS - (TV - TO)}{TS} \times 100$		
<p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo</p> <p><i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.</p> <p><i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD objednatel s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.</p> <p><i>TO</i> Plánovaná odstávka</p>		

**Postup při hlášení incidentu:**

Pro hlášení incidentu je zřízena telefonní linka a email.

- Telefonní číslo: +420 246 030 966
- Email: [vyvoj@operatorict.cz](mailto:vyvoj@operatorict.cz)

V případě výpadku či omezení kvality služby je potřeba postupovat v následujících krocích:

- 1) Vždy nejprve zatelefonovat na telefonní linku a nahlásit nový incident
- 2) Následně odeslat email s popisem incidentu a dalšími informacemi, které by mohly být pro vyřešení situace nápomocné (např. detailní popis chyby, postup pro její vyvolání, množina dotčených uživatelů, atd.)

**Termín plnění této objednávky je od podpisu objednávky do 31. prosince 2023.**

## Cenová nabídka

---

viz nabídka výše

## Podmínky akceptace

---

*Akceptace bude probíhat jednou měsíčně na základě výkazu služeb*

## Kontaktní a další informace

---

Platnost nabídky: do **31.7.2023**

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

**Operátor ICT, a.s.**

[www.operatorict.cz](http://www.operatorict.cz)

IČO: 02795281

DIČ: CZ02795281

V Praze dne 25.7.2023

Ing. Jan Ladin Digitálně podepsal Ing. Jan Ladin  
Datum: 2023.07.25 12:26:01 +02'00'

---

**Ing. Jan Ladin**  
**ředitel Úseku provozu**