

# DÍLČÍ OBJEDNÁVKA č. 16

Číslo související Rámcové dohody: 01IN-005282

Číslo dílčí objednávky: 01IN-005585

Ze dne: 30. 08. 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 poskytování: od 1. 9. 2023 do 31. 12. 2023 od nabytí účinnosti objednávky;

Kontaktní osoba objednatele: [REDACTED]

Celková hodnota objednávky v Kč bez DPH / vč. DPH: 660.000,- / 798.600,-

## Ostatní informace:

Tato nabídka je rozšířením již uzavřené servisní podpory v pracovních dnech v režimu 9x5, kdy se tato podpora mění a rozšiřuje o dalších 7x5 hodin v průběhu pracovního týdne a o rozšířenou podporu v rozsahu 16hod přes víkendy a svátky. Služba byla běžně využívána nad rámec sjednané podpory formou Ad hoc požadavků, rozšířením touto objednávkou dochází k narovnání reálné potřeby zadavatele.

Jméno a příjmení oprávněné osoby objednatele: [REDACTED]

## Přílohy:

Příloha č. 1 – ŘSD\_Návrh řešení-rozsirenysupport\_V2

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



# Návrh řešení – Rozšířená servisní podpora

**Pro společnost:**

Ředitelství silnic a dálnic ČR

Datum: 11. srpna 2023

## OBSAH

<b>1</b>	<b>POPIS POŽADAVKU .....</b>	<b>3</b>
1.1	Účel.....	3
1.2	Údržba a podpora provozu .....	3
1.3	Popis služby .....	3
1.4	Rozsah služby.....	3
1.5	Způsob předávání incidentů.....	4
<b>2</b>	<b>SOUČINNOST.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>CENA.....</b>	<b>5</b>

# 1 POPIS POŽADAVKU

## 1.1 Účel

Motivace pro poskytování rozšířené servisní podpory vychází ze zvýšené poptávky na dostupnost důležitých služeb a aplikací, které mohou a jsou využívány i v režimu 24/7/365. Rozšířená servisní podpora zajistí případnou požadovanou asistenci v obnovení dostupnosti jednotlivých aplikací či služeb i mimo rámec běžné servisní podpory.

- Zajištění dostupnosti: Poskytování podpory mimo standardní pracovní dobu zajistí uživatelům podporu i ve večerních hodinách, o víkendech a v průběhů svátků.
- Rychlé řešení problémů: Rozšířená servisní podpora umožní promptně reagovat na naléhavé problémy a nedostupnost služeb či aplikací.

## 1.2 Údržba a podpora provozu

Cílem je zajištění rozšířené údržby a podpory aplikací po dobu 4 měsíců. To znamená v termínu od 1.9.2023 – 31.12.2023.

Výčet aplikací, kterých se rozšířená podpora týká:

- Callcentrum,
- Podpůrný procesní nástroj,
- Liferay 7.4. – web ŘSD a formuláře ŘSD,
- Liferay 6.2. – pracersd.cz, mPortal a přidružené weby (podporagps.rsd.cz, ...) – následně po migrácii nový Liferay 7.x.,
- Identity Management – IDM.

## 1.3 Popis služby

Cílem služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby v případě nahlášení Incidentu a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele spravované aplikace a bude zajišťovat druhou a třetí úroveň podpory.

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.

## 1.4 Rozsah služby

Tato nabídka je rozšířením již uzavřené servisní podpory v pracovních dnech v režimu 9x5, kdy se tato podpora mění a rozšiřuje o dalších 7x5 hodin v průběhu pracovního týdne a o rozšířenou podporu v rozsahu 16hod přes víkendy a svátky.

Dodavatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat služby Incident managementu v ujednané kvalitě a objemu.

Rozšířené servisní hodiny nad rámec již uzavřené podpory jsou:

- 7x5: Po – Pá od 06:00 hod až 8:00 hod a 17:00 až 22:00.
- 16 hod: So – Ne a svátky od 06:00 až 22:00.

**Dodavatel je povinen zajistit provozní podporu v následujícím 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,
- Pravidelné měsíční zaslání reportu s vykázanou pracností, včetně předávacího protokolu servisním manažerem.

**1.5 Způsob předávání incidentů****Zadavatel je povinen zajistit dodavateli:**

Součinnost při předávání incidentů v rozšířeném režimu podpory, která probíhá kromě standardního předávání incidentů pomocí Helpdesku ŘSD, zároveň formou nahlašování incidentů pomocí **telefonního hovoru**, na uvedené telefonní číslo je voláno ze strany ŘSD dodavateli v období Po-Ne od 06:00 do 22:00.

**Zadavatel volá na uvedené telefonní číslo** (dodá dodavatel při uzavření smlouvy) a oznamuje řešiteli incident. Tento incident je podrobněji popsán v tiketu Helpdesku zadavatele a obsahuje podrobný popis závady, která je zasazena do kontextu ovlivněných aplikací a zároveň obsahuje informace o času a výskytu a další podrobnosti nezbytné k vyřešení daného incidentu.

**2 SOUČINNOST**

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

### 3 CENA

Předpokládaná, maximální cena realizace je **660 000 Kč bez DPH**.

Cena je stanovena jako pevná měsíční částka za výše popisované služby a činí **165 000 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	2,00	████████	████████
	specialista (L2, L3 podpory, release, technical writer, apod.)	MD	32,00	████████	████████
	<b>Celkem</b>		<b>34,00</b>	<b>Cena celkem</b>	<b>165 000,00 Kč</b>

Fakturovat se bude každý měsíc po dobu platnosti objednávky.

Doba trvání podpory je 4 měsíce.

Fakturace bude probíhat dle uzavřené rámcové smlouvy č. 01IN-005282.

Digitálně podepsal: ██████████  
 Datum: 30.08.2023 18:33:35 +02:00

Digitálně podepsal: ██████████  
 Datum: 2023.08.31  
 08:42:49 +02'00'