

Číslo nabídky: 202311161OPI

Nabídka: „Provoz microcity Odpady“

oict.

K rukám:

Ing. Markéta Horská
vedoucí oddělení rozvoje IS/ICT a řízení projektů
Odbor informatických činností
MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY
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

Prodloužení nabídky služeb v oblasti provozu webového microcity Odpady, běžící na adrese <https://odpady.mojepraha.eu> na období roku 2024. **Naše nabídka zahrnuje následující služby:**

- Provoz dané microcity 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. | | | |
| Plánované odstávky | | | | | |
| 1x měsíčně 22:00–6:00, maximálně na dobu 5 hodin | | | | | |
| Měření dostupnosti | | | | | |
| Měření bude prováděno vyhodnocováním incidentů nahlášených na kontaktní telefonní číslo a zároveň zaslány do emailové schránky vyvoj@operatorict.cz | | | | | |
| Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: | | | | | |
| $D = \frac{TS - (TV - TO)}{TS} \times 100$ | | | | | |
| <i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo | | | | | |
| <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. | | | | | |
| <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. | | | | | |
| <i>TO</i> Plánovaná odstávka | | | | | |

Postup při hlášení incidentu:

Pro hlášení incidentu je zřízena telefonní linka a email.

- Telefonní číslo: +420 246 030 966
- Email: 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 mohli být pro vyřešení situace nápomocné (např. detailní popis chyby, postup pro její vyvolání, množina dotčených uživatelů, atd.)

Termín plnění této objednávky je od 1. ledna 2024 do 31. prosince 2024.

Cenová nabídka

Viz nabídka výše

Podmínky akceptace

Akceptace bude probíhat jednou měsíčně na základě výkazu služeb.

Kontaktní a další informace

Platnost nabídky: do **30.11.2023**

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

Operátor ICT, a.s.

www.operatorict.cz

IČO: 02795281

DIČ: CZ02795281

V Praze dne 6.11.2023

Ing. Petr Vokál MBA
člen představenstva

PŘÍLOHY

Bez příloh