

DÍLČÍ OBJEDNÁVKA č. 31

Číslo související Rámcové dohody: 01IN-005282

Číslo dílčí objednávky: 01IN-005689

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: Služby budou poskytovány v rámci kalendářního roku 2024;

Kontaktní osoba objednatele: [REDAKCE]

Celková hodnota objednávky v Kč bez DPH / vč. DPH: 1.980.000,- / 2.395.800,-

Jméno a příjmení oprávněné osoby objednatele: [REDAKCE]

Přílohy:

Příloha č. 1 – ŘSD_Návrh řešení-rozsirenysupport_2024

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

Objednatel informuje, že právní forma a název státní příspěvkové organizace Ředitelství silnic a dálnic ČR budou ke dni 1. 1. 2024 změněny na státní podnik Ředitelství silnic a dálnic s. p.



Návrh řešení – Rozšířená servisní podpora 2024

Pro společnost:

Ředitelství silnic a dálnic ČR

Datum: 4. prosince 2023

OBSAH

1	POPIS POŽADAVKU	3
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
2	SOUČINNOST.....	4
3	CENA.....	5

1 POPIS POŽADAVKU

1.1 Účel

Poskytování rozšířené servisní podpory je motivováno potřebou zajištění nepřetržité dostupnosti klíčových služeb a aplikací, které jsou využívány non-stop, každý den v roce. Tato zvýšená úroveň podpory zaručuje, že asistence pro obnovení funkčnosti aplikací nebo služeb bude k dispozici i mimo standardní pracovní dobu.

- 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.
- Mimořádná podpora může přispět k efektivnějšímu využití zdrojů a lepšímu plánování údržby a aktualizací systémů, jelikož je možné je provádět mimo špičku.

1.2 Údržba a podpora provozu

Cílem je zajištění rozšířené údržby a podpory aplikací po dobu 12 měsíců. To znamená v termínu od 1.1.2024 – 31.12.2024.

Výčet aplikací, kterých se rozšířená podpora týká:

- Callcentrum,
- Podpůrný procesní nástroj,
- Liferay 7.4. – web ŘSD a Formuláře ŘSD (Reset hesla, Změna hesla, Registrace), EETS, ELaS,
- Liferay 7.4. – pracersd.cz, predadaptace.rsd.cz, a přidružené weby (podporagps.rsd.cz, ...)
- 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 v období Po-Ne od 06:00 do 22:00.

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 poskytování podpory v rozsahu 12 měsíců je **1 980 000 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	████████	████████
	Celkem		34,00	Cena celkem	165 000,00 Kč

Fakturovat se bude každý měsíc po dobu platnosti objednávky.

Doba trvání podpory je 12 měsíců.

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

Digitálně podepsal: ██████████
Datum: 19.12.2023 8:34:03 +01:00

Digitálně podepsal
██████████
Datum: 2023.12.19
09:50:22 +01'00'