

POŽADAVEK

Č. 1

Objednatel:	Digitální a informační agentura se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 - Žižkov zastoupená oprávněnou osobou:  IČO: 17651921 DIČ: CZ17651921
Smlouva:	SMLOUVA NA ZAJIŠTĚNÍ ICT ODBORNÝCH ROLÍ č. 21/2024, č. j. DIA- 6300-12/OEZ-2024
Poskytovatel:	BluePool s.r.o. zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném MS v Praze pod sp. zn. C 180551 se sídlem: Americká 525/23, Praha 2 zastoupený oprávněnou osobou: Ing. Tomášem Novákem IČO: 24122165 DIČ: CZ24122165

1. Specifikace požadavku:

Zajištění uživatelské podpory pro „Identita občana“ prostřednictvím service desku.

2. Místo plnění (pracoviště):

Sídlo objednatele: Na adrese sídla Digitální a informační agentury, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 – Žižkov, místnost č. 340, 3. patro.

3. Pracovní podmínky

Každý odborný pracovník (dále jen „**OP**“) obdrží vstupní kartu do sídla objednavatele.

Každý OP sdělí pro komunikaci telefonní číslo služebního mobilního telefonu poskytovatele.

Každému OP bude zřízena emailová adresa pro pracovní účely.

Každému OP bude objednavatelem zapůjčen notebook pro pracovní účely. Notebook bude umístěn na pracovním místě v kanceláři č. 340 po celou dobu výkonu práce. Bude vybaven nástroji obsluhujícími podporu Identity občana.

Každému OP budou zapůjčena sluchátka pro výkon práce operátora callcentra.

OP absolvují bezpečnostní školení a školení v poskytování informací k fungování Identity občana.

4. Termíny poskytnutí plnění:

Počátek plnění nastává 1. 6. 2024, plnění bude ukončeno vyčerpáním maximální hodnoty Smlouvy stanovené v čl. 4.4 Smlouvy, popř. uplynutím doby trvání Smlouvy dne 31. 12. 2025, podle toho která skutečnost nastane dříve.

Členové realizačního týmu, odborní pracovníci (OP) budou pracovní dobu plnit v režimu 5-ti pracovních dnů v 8 hodinových pracovních směnách (člověkodnech, dále jen „MD“) začínajících v 7:00 hod. nebo v 9:30 hod.

Rozpis MD bude stanoven měsíčním rozpisem, který bude OP předán nejpozději do 20. předchozího měsíce.

Ranní služba:

Pracovní den		
Pondělí	7:00 – 11:00	11:30 – 15:30
Úterý	7:00 – 11:00	11:30 – 15:30
Středa	7:00 – 11:00	11:30 – 15:30
Čtvrtek	7:00 – 11:00	11:30 – 15:30
Pátek	7:00 – 11:00	11:30 – 15:30

Odpolední služba:

Pracovní den		
Pondělí	9:30 – 13:30	14:00 – 18:00
Úterý	9:30 – 13:30	14:00 – 18:00
Středa	9:30 – 13:30	14:00 – 18:00
Čtvrtek	9:30 – 13:30	14:00 – 18:00
Pátek	9:30 – 13:30	14:00 – 18:00

Každý OP bude evidovat docházku na pracoviště do analogové docházky.

Každý OP ohlásí plánovanou nepřítomnost minimálně 3 dny předem.

5. Pracovní úkoly:

Odborný pracovník bude v rámci pracovní směny plnit tyto úkoly:

- přijímat a zaznamenávat požadavky uživatelů přes telefon, e-mail a chat,
- pracovat s interními informačními systémy,
- diagnostikovat přijaté požadavky, vyhodnocovat jejich věcné stránky a volit správný způsob jejich řešení,
- informovat uživatele o stavu jejich požadavků,

- transformovat uživatelské požadavky do zadání pro řešitele,
- eskalovat požadavky na vyšší úroveň podpory, pokud problém nevyřeší,
- pomáhat uživatelům při využívání informačních systémů a aplikací,
- komunikovat v rámci týmu, sdílet znalosti a způsoby řešení problémů v rámci týmu,
- spolupracovat s dodavateli systémů při analýze zjištěných vad,
- účastnit se školení, zaškolovat, kontrolovat a odborně dohlížet na činnosti junior operátorů,
- doplňování databáze znalostí, která obsahuje řešení problémů.

6. Akceptační kritéria:

Schválený výkaz prací objednavatelem odevzdaný OP do 5. dne následujícího měsíce, jehož přílohou bude evidence docházky.

7. Fakturace

Jedním MD se pro účely Smlouvy rozumí osm (8) člověkohodin odborných služeb poskytovaných osobou v jedné Odborné roli, které nemusí být poskytovány ve stejný den. Členové Realizačního týmu budou evidovat svoji práci s přesností na dokončenou ½ MD.

Fakturování proběhne měsíčně po splnění akceptačních kritérií.

Veškeré ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

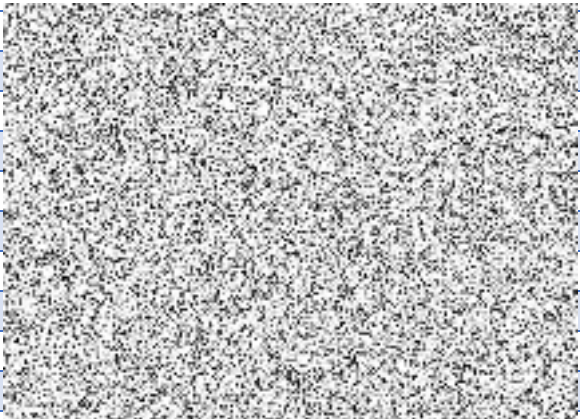
Přehled nákladů na 1 OP:

	Maximální cena za 1 MD bez DPH	Max. cena za 1 pracovní hodinu bez DPH	Max. cena za pracovní 1/2 hod. bez DPH

Měsíční náklady na OP:

Měsíc	Maximální počet směn	Maximální fakturovaná cena za 1 OP	Maximální fakturovaná celková cena za OP
Červen	20		
Červenec	22		
Srpen	22		
Září	21		
Říjen	22		
Listopad	21		
Prosinec	19		
Leden	22		
Únor	20		

Březen	21	
Duben	20	
Květen	20	
Červen	21	
Červenec	23	
Srpen	21	
Září	22	
Říjen	22	
Listopad	19	
Prosinec	20	



V rámci měsíční fakturace dodavatel u každého OP vykáže odpracovaný počet MD vč. počtu odpracovaných hodin, ze kterých bude vycházet fakturace. Maximálně však do maximální hodnoty Smlouvy stanovené v čl. 4.4 Smlouvy, popř. uplynutím doby trvání Smlouvy dne 31. 12. 2025, podle toho která skutečnost nastane dříve.

8. Platnost, účinnost

Účinnost tohoto požadavku nastává jeho zveřejnění v registru smluv, nejdříve však 1. 6. 2024.

Platnost tohoto požadavku může být ukončena, resp. požadavek může být nahrazen účinností Požadavku č. 2, pokud bude vytvořen.

V Praze dne dle el. podpisu

	
 Za Objednatele	Tomáš Novák Potvrzuji požadavek za Poskytovatele