

DÍLČÍ OBJEDNÁVKA č. 57

Číslo související Rámcové dohody: 01IN-005282

Číslo dílčí objednávky: 01IN-005843

Objednatel:

Ředitelství silnic a dálnic s. p.

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 objednáváme:

Služby dle nabídky, která je přílohou č. 1 této dílčí objednávky.

Místo dodání: Ředitelství silnic a dálnic s. p., Čerčanská 2023/12, Krč, 140 00 Praha 4

Termín poskytování: 1.1.2025 – 31.12.2025 od nabytí účinnosti objednávky

Kontaktní osoba objednatele:

Celková hodnota objednávky v Kč bez DPH / vč. DPH: 2 191 608,- / 2 651 845,68

Fakturováno bude na základě skutečného protokolárně převzatého množství služeb.

Objednatel použije přijaté plnění pro účely určené k ekonomické činnosti a ve vztahu k danému plnění vystupuje jako osoba povinná k DPH.

Další informace pro dodavatele: Dodavatel akceptací této dílčí objednávky potvrzuje, že:

- 1) Dodavatel nebo některý z jeho poddodavatelů, kterým Dodavatel prokazoval v zadávacím řízení na uzavření Rámcové dohody kvalifikaci, nebo poddodavatel, pokud jejich účast na Plnění bude vyšší než 10 % Ceny Plnění, nerozhodl o přesunutí svého sídla na území Ruské federace,
- 2) nedošlo k takové změně ve struktuře majitelů Dodavatele nebo některého z jeho výše specifikovaných poddodavatelů, která vede k tomu, že je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněn jakýmkoli ruským státním příslušníkem nebo fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku, přičemž se vlastnické podíly sčítají,

- 3) Dodavatel nebo některý z jeho výše specifikovaných poddodavatelů nezačal jednat jménem nebo na pokyn jakéhokoli ruského státního příslušníka nebo fyzické či právnické osoby nebo subjektu či orgánu se sídlem v Rusku,
- 4) osobě, na kterou se vztahují mezinárodní sankce ve smyslu zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, resp. ve smyslu přímo použitelných nařízení EU [zejména Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny a nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. března 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině], nevzniklo právo na převod finančních prostředků, které Dodavatel obdrží od ŘSD za Plnění.

Jméno a příjmení oprávněné osoby objednatele: [REDACTED]

Přílohy:

Příloha č. 1 – ŘSD_Návrh řešení-rozsireny-support_2025

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 2025

Pro společnost:

Ředitelství silnic a dálnic s. p.

Datum: 17. září 2024

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 1.1.2025 – 31.12.2025.

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. – mportal.rsd.cz, pracersd.cz, predadaptace.rsd.cz, a přidružené weby (podporagps.rsd.cz, ...)
- Identity Management – IDM,
- Interní a externí sběrnice WSO2.

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.

