

POŽADAVEK NA ČERPÁNÍ MD / ZMĚNOVÝ POŽADAVEK Č. 163

Poskytovatel služby	GORDIC spol. s r. o., Erbenova 4, 586 01 Jihlava
Správce IS	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Objednatel	Digitální a informační agentura, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
Smlouva	Smlouva o zajištění podpory CA service desk a nástrojů pro monitoring a dohled nad provozem systémů provozovaných SZR č. j.: (SZR-4170-10/Ř-2021)
Číslo RFC	1538
Název RFC	SDM konzultace
Kategorie RFC	Bodyshop
Číslo tiketu (Service Desk)	196809
Katalogový list	SD 11 – 20 MDs – objednávka
Typ odstavky	ZERO

1. Identifikace vzniku požadavku

Formou konzultací s dodavatelem je potřeba rozšířit praktické zkušenosti s dosud nevyužívanými, avšak již licencovanými funkcionalitami CA SDM, které povedou k optimalizaci procesů v rámci oddělení SD a tím k zefektivnění práce nejen zaměstnanců oddělení SD, ale také dalších uživatelů CA SDM DIA (externích i interních).

Dále je potřeba zasadit stávající potřeby DIA provozu do ITSM světa.

Také je požadována podpora dodavatele při náběhu nových procesních částí provozu a nových potřeb uživatelů.

2. Zadání požadované změny

Poskytnutí konzultačních činností v těchto oblastech:

- ITSM procesy a možnosti u nových potřeb provozu
- zavádění nových procesů
- export dat
- znalostní management
- zavedení WF tasků i do jiných oblastí, konzultace k dalším automatizmům na základě reálných zkušeností.

3. Popis zajištění realizace změny

Název / zadání	Postup dodavatele	Výstup
Konzultace k ITSM procesům a možnostem u nových potřeb provozu	Konzultace z oblasti ITSM procesů a možností využití v SD.	Předání znalostí k ITSM procesům a možnostem formou konzultací
Konzultace a pomoc při zavádění nových procesů	Konzultace k možnostem a variantám, pomoc se zaváděním nových procesů, např. zavedení odstávek formou pracovních úkolů apod.	Předání znalostí k zavádění nových procesů, které zefektivní práci v co nejkratším termínu a nejlepší variantě, předání dalších znalostí a doporučení z praxe.
Konzultace a pomoc v oblasti exportu dat	Konzultace a pomoc například při hromadném čištění rolí, kontaktů, skupin, data partition – omezení dat, konfiguračních položek, katalogových služeb; pomoc s exportem dat potřebných pro zpracování požadovaných změn.	Zpřehlednění, optimalizace a správné nastavení nástroje, nastavení automatizovanějších částí nástroje s cílem snížit repetitivní činnost v rámci service desku.
Konzultace v oblasti znalostního managementu	Předání informací ke všem možnostem v oblasti znalostního managementu, např. možnosti životního cyklu dokumentů.	Efektivní používání nástroje pro oblast znalostního managementu
Konzultace v oblasti zavedení WF tasků i do jiných oblastí	Pomoc s definováním, možnostmi nastavení procesu a následným zavedením WF tasků i do dalších oblastí	Funkční nastavení a zavedení tasků i do dalších oblastí. Pomoc při dotažení automatizací tasků na základě získaných praktických zkušeností.

4. Odhad pracnosti

REALIZACE	SD11 [MD]
Konzultace k ITSM procesům a možnostem u nových potřeb provozu	20
Konzultace a pomoc při zavádění nových procesů	20
Konzultace a pomoc v oblasti exportu dat	20
Konzultace v oblasti znalostního managementu	20
Konzultace v oblasti zavedení WF tasků i do jiných oblastí	20
Celkem	20

Celková cena – služby na objednávku: 11.000 Kč x 20 = 220.000 Kč bez DPH

	Bez DPH v Kč	DPH v Kč	S DPH v Kč
Cena celkem:	220.000	46.200	266.200

5. Návrh harmonogramu změnového požadavku

Harmonogram se může lišit dle data pokynu k realizaci.

Realizace požadovaných změn bude dokončena k 30. 11. 2025.

Termín dodání může být prodloužen v případě neposkytnutí nezbytné součinnosti dle bodu 9. tohoto PnČ, nebo z dalších důvodů na straně objednatele. Nejzazší termín dodání je však 31. 12. 2025

6. Návrh testovacího scénáře

Bez testování. Výstupem toho RFC jsou konzultace společně s výkazy práce.

7. Výstupy změnového požadavku

Konzultace k ITSM procesům a možnostem u nových potřeb provozu

Předání znalostí k ITSM procesům a možnostem formou konzultací

Konzultace a pomoc při zavádění nových procesů

Předání znalostí k zavádění nových procesů, které zefektivní práci v co nejkratším termínu a nejlepší variantě, předání dalších znalostí a doporučení z praxe.

Konzultace a pomoc v oblasti exportu dat

Zpřehlednění, optimalizace a správné nastavení nástroje, nastavení automatizovanějších částí nástroje s cílem snížit repetitivní činnost v rámci service desku.

Konzultace v oblasti znalostního managementu

Efektivní používání nástroje pro oblast znalostního managementu

Konzultace v oblasti zavedení WF tasků i do jiných oblastí

Funkční nastavení a zavedení tasků i do dalších oblastí. Pomoc při dotažení automatizací tasků na základě získaných praktických zkušeností.

8. Akceptační kritéria, způsob ověření na produkci

Konzultace k ITSM procesům a možnostem u nových potřeb provozu

Proběhly konzultace k ITSM procesům a možnostem.

Konzultace a pomoc při zavádění nových procesů

Proběhly konzultace a pomoc při zavádění nových procesů.

Konzultace a pomoc v oblasti exportu dat

Proběhly konzultace a pomoc v oblasti reportingu.

Konzultace v oblasti znalostního managementu

Proběhly konzultace v oblasti znalostního managementu.

Konzultace v oblasti zavedení WF tasků i do jiných oblastí

Funkční nastavení a zavedení tasků i do dalších oblastí

9. Požadavky na součinnost

Bez požadavků na součinnost, vše bude vypořádáno v rámci konzultací.

10. Dopady do provozu / dopady do provozní dokumentace / dopady na finanční prostředky na podporu provozu daného IS

Bez dopadu

10.1 Náklady na podporu provozu IS

Úpravy služeb definované v čl. 3. „Popis zajištění realizace změny“ tohoto PnČ nemají a ani nebudou generovat další dodatečné finanční prostředky na podporu provozu daného IS.

11. Dopady na bezpečnost IS / dopady do bezpečnostní dokumentace

Bez dopadu.

	Schválil (dodavatel)	Schválil (zákazník)
Jméno		
Datum		
Podpis		