# Specifikace POŽADOVANÝCH služeb

Specifikace činností a požadovaných parametrů služeb, které budou Poskytovatelem vykonávány v rámci plnění veřejné zakázky, je uveden v níže přiložených katalogových listech jednotlivých služeb.

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL01 [Portál – zajištění uživatelské podpory]** |
| Název služby | Zajištění 1. úrovně podpory pilotního provozu Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Portal HelpDesk slouží k přijetí požadavků na systémovou podporu ze strany Objednatele a následnému řízení životního cyklu všech Poskytovatelem zaevidovaných požadavků. Primárním cílem této služby je zajištění transparentního způsobu evidence všech vzniklých požadavků a následnému vyhodnocování jejich plnění ze strany Poskytovatele.1. úroveň systémové podpory Klientského portálu SVS Objednateli zajišťuje: * Evidenci a reakci na požadavky na systémovou podporu, obdržených od koncových uživatelů Klientského portálu SVS ve stanovené reakční době
* Zajištění úplnosti zadání požadavků na systémovou podporu, v případě potřeby prostřednictvím návazné doplňující komunikace Poskytovatele s dotčenými pracovníky Objednatele
* přístup pracovníků Objednatele k jednotnému elektronickému evidenčnímu systému, tak zvanému *„Portálu zákaznické podpory“*, jehož provoz je zajišťován Poskytovatelem v rámci realizace služby, sloužícího pro hlášení a následnému auditovatelnému sledování stavu požadavků na systémovou podporu ze strany Objednatele,
* správu uživatelských přístupů vybraných pracovníků Objednatele k *„Portálu zákaznické podpory“* Poskytovatele, vykonávanou Poskytovatelem na základě závazných pokynů Objednatele
 |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím Poskytovatelem dodaného a provozovaného specializovaného softwarového nástroje, nazvaného *„Portál zákaznické podpory“*.Požadavky na podporu budou na úrovni HelpDesku, dle jejich charakteru a následného způsobu řešení, Poskytovatelem rozřazeny do jedné z následujících kategorií a bezodkladně předány k řešení na vyšší úroveň provozní podpory Klientského portálu SVS.Chyba/Incident - Jedná se o požadavek, který byl vyvolán nesprávným chováním Klientského portálu SVS oproti schválené dokumentaci, nebo nedostupností služeb. Požadavek vyvolá incident, který bude řešen v rámci reklamačního řízení vývoje portálu.Změna - Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na úpravu Klientského portálu SVS za účelem splnění jeho aktuálních potřeb. Požadavek vyvolá změnu (viz. Realizace změn).Uživatelská podpora - Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na uživatelskou podporu Klientského portálu SVS. Požadavek vyvolá zajištění služeb uživatelské podpory formou přímé komunikace s uživatelem. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL01 [Portál - HelpDesk] |
| Servisní hodiny | 24x7x365 |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9% po dobu trvání pilotního provozu tj. 3 měsíců. Nedostupnost služby nepřekročí v součtu více než 5,1 hodin za kalendářní měsíc.  |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL02 [Realizace změn Klientského portálu SVS]** |
| Název služby | Zajištění realizace změnových požadavků Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje realizaci změnových požadavků Klientského portálu SVS, které vyplynou ze zpětné vazby pilotního provozu nebo vyplynou z potřeb Objednatele na základě výstupů z poskytnutých konzultačních služeb, změny metodiky práce veterinárního dozoru, nebo změny v procesech kontroly veterinární péče.Rozvojová změna zahrnuje především úpravu stávajících funkcionalit Klientského portálu SVS dle potřeb a požadavků SVS, a to i s předpokladem možného zásahu do zdrojových kódů Klientského portálu SVS (Rozvojovou změnou se rozumí výsledek příslušného procesu). Rozvojová změna bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení služby osobami pověřenými smluvními stranami.Provedené Rozvojové změně bude ode dne podpisu Akceptačního protokolu poskytována podpora po dobu trvání Smlouvy a záruka za jakost.Změny budou realizovány ve všech prostředích Objednatele (testovací, školící, produkční prostředí) řádně implementovány, otestovány, zdokumentovány a nově vzniklé, nebo upravené části zdrojového kódu budou uloženy v repository Objednatele. V případě že změna Klientského portálu SVS bude mít dopad na jinou ICT infrastrukturu Objednatele, nebo systém řízení ICT na SVS, budou tyto změny řešeny jako součást změnového požadavku. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatného požadavku Objednatele.  |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL02 [Realizace změn Klientského portálu SVS] |
| Servisní hodiny | Dle požadavku Objednatele |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele v rozsahu 40 člověkodnů |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL03 [Portál - Školení administrátorů]** |
| Název služby | Školení administrátorů a klíčových uživatelů Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje přípravu obsahu a materiálů pro školení administrátorů SVS formou v podobě prezenčního školení * Školení k obecné funkčnosti portálu.

Toto školení se zaměří na základní administraci pro používání portálu, zejména na vysvětlení celkové funkcionality, jednotlivých uživatelských rolí, systému zastupování, práce s uživatelským profilem a dostupných možností nastavení. * Školení k SVL aplikaci v portálu

Cílem je seznámit administrátory SVS a KVS s obsahem a funkčností SVL aplikace tak, aby rozuměli, s čím konkrétně SVL pracovníci pracují a jak probíhá administrace ve vazbě na administrátorský modul v OIS SVS. |
| Způsob poskytování služby | Školení bude mít praktický charakter, každý uživatel bude mít k dispozici svůj NTB, nebo PC. Součástí služby je také možnost realizovat školení prostřednictvím systému videokonferencí. Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL03 [Portál - Školení administrátorů] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele v rozsahu 3 člověkodny |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL04 [Portál - Konzultace]** |
| Název služby | Analytická, konzultační a metodická podpora rozvoje Klientského portálu SVS  |
| Popis služby | Služba zahrnuje analytické a konzultační služby v plánovaném rozsahu 200 člověkodní týkající se realizace III. etapy Klientského portálu SVS. Jde zejména o služby, které se v rámci realizace III. etapy Klientského portálu zaměří na procesní analýzu následujících oblastí:* Návrh a konfigurace rozhraní platebního modulu KLIP pro integraci s ekonomickým systémem EIS JASU,
* Analýza workflow pro řešení automatizace vykazování plateb za certifikaci zásilek zvířat a zárodečných produktů v rámci EU, tj. hlášení přemísťování zvířat a zárodečných produktů mezi členskými státy EU, realizovaných v systému pro úřední kontroly (Integrated Management System for Official Controls, IMSOC)
* Sjednocení datových prvků neregistrovaných subjektů a jejich využití ve formulářovém systému (analýza datových prvků RUIAN, SZR, IZR)
* Analýza workflow, struktury a obsahu podání pro III. Etapu KLIP SVS v rozsahu 30-ti formulářů, včetně vazeb na platební bránu Pays.cz
 |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatného požadavku Objednatele. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL04 [Portál - Konzultace] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h)  |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele v rozsahu 110 člověkodnů |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL05 [Migrace]** |
| Název služby | Služby migrace dat a aplikačního vybavení v souvislosti se změnou serverové či síťové infrastruktury  |
| Popis služby | Služba zahrnuje Služby migrace dat a aplikačního vybavení tj. OIS SVS, Klientského portálu a Datového skladu v souvislosti se změnou serverové či síťové infrastruktury. Služby budou čerpány v souvislosti s obnovou serverové a síťové infrastruktury SVS, změnou datového centra nebo při přípravě či přechodu testovacího a produkčního prostředí OIS SVS do Cloudu, či při jiných výrazných změnách ICT infrastruktury SVS na serverové či síťové vrstvě. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatného požadavku Objednatele.  |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL055 [Migrace] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h)  |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele v rozsahu 17 člověkodnů  |

**KL 01**

V případě, že nedostupnost služby KL 01 překročí v součtu více než 5,1 hodin za měsíc z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z měsíční ceny za služby Provozní podpory KLIP SVS bez DPH za každou hodinu přesahující parametr dostupnosti.

**KL02, KL03 KL04, KL05**

V případě porušení povinnosti Poskytovatele alokovat na plnění dle této Smlouvy adekvátní kapacitu členů realizačního týmu v rámci plnění služeb dle KL01, KL02 KL03, KL04, KL05 výstup služeb nebude předán v dohodnutém termínu a kvalitě (stanoveném v závazném požadavku) vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.

**Obecná ustanovení**

Kumulace smluvních pokut v případě určitého porušení sjednaných kvalitativních parametrů služby je přípustná. Vznikem práva na smluvní pokutu nebo jejím uhrazením ze strany Poskytovatele nezaniká právo Objednatele vymáhat náhradu škody v plné výši.

Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek vyjma dnů pracovního klidu podle § 3 zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.