PŘÍLOHA Č. 3 ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

# Specifikace služeb (SLA)

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

## Provozní podpora OIS SVS

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL01 [HelpDesk]** |
| Název služby | Zajištění 1. úrovně systémové podpory OIS |
| Popis služby | 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 OIS Objednateli zajišťuje:   * reakci požadavků na systémovou podporu, obdržených od koncových uživatelů OIS ve stanovené reakční době * úplnost 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, takzvanému *„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 OIS.  Chyba/Incident - Jedná se o požadavek, který byl vyvolán nesprávným chováním OIS oproti schválené dokumentaci, nebo nedostupností služeb. Požadavek vyvolá incident (viz Management incidentů).  Změna - Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na úpravu OIS za účelem splnění jeho aktuálních potřeb. Požadavek vyvolá změnu (viz Management změn).  Uživatelská podpora - Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na uživatelskou podporu OIS. Požadavek vyvolá zajištění služeb uživatelské podpory (viz Hotline). |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL01 [HelpDesk] |
| Servisní hodiny | 24x7x365 |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9%.  Nedostupnost služby nepřekročí v součtu více než 5,1 hodin za kalendářní měsíc. |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL02 [Management incidentů]** |
| Název služby | Zajištění 2. a 3. úrovně systémové podpory OIS |
| Popis služby | Základem služby je Poskytovatelem prováděný on-line monitoring provozu OIS prostřednictvím specializovaných dohledových nástrojů za účelem včasného předcházení provozních incidentů OIS a řešení provozních incidentů vyplývajících z monitoringu Poskytovatele, či nahlášených pracovníky Objednatele prostřednictvím Poskytovatelem provozované služby HelpDesk.  Služba zahrnuje operativní řešení problémů s funkčností aplikace, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění OIS po jeho havárii, tj.:   * opravu chybných dat po havárii, * obnovu aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) * zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, * zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele.   Vzniklé a nahlášené incidenty budou zařazeny do níže uvedených kategorií dle jejich závažnosti.  Kategorie A - Některé nebo všechny části OIS selhaly a jsou zcela nedostupné, poskytují vyšší než povolenou odezvu, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost OIS.  Kategorie B - OIS je funkční pouze částečně, je ovlivněn selháním nebo omezením některých systémových funkcí, zajišťujících jeho plnou provozuschopnost.  Kategorie C - Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost OIS. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy (například nekomfort obsluhy, zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu, či mírně zvýšená odezva OIS).  Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:   * analýzu incidentu, * návrh opatření pro vyřešení incidentu, * přípravu opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, * přípravu pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace, * konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude Poskytovatelem poskytována na základě níže uvedeného procesně orientovaného schématu.   * Incidenty budou pracovníky Objednatele nahlašovány, společně s určením kategorie každého incidentu, prostřednictvím Portálu zákaznické podpory Poskytovatele. * Poskytovatel provede analýzu nahlášeného incidentu, stanoví navrhovaný postup jeho řešení, o kterém bezodkladně informuje oprávněné osoby Objednatele a neprodleně zahájí činnosti, potřebné k jeho odstranění. * v okamžiku odstranění incidentu je Objednatel Poskytovatelem vyzván k akceptaci realizovaného nápravného opatření. * je-li realizované nápravné opatření incidentu Objednatelem akceptováno, incident je jako vyřešený uzavřen, v opačném případě je Poskytovateli vrácen k opakovanému odstranění. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL02 [Management incidentů] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory pro službu Management incidentů je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9%.  Služba Management Incidentů má garantované parametry pro každou kategorii A, B, C jednotlivě, formou požadavku na maximální přípustné lhůty reakční doby (response time) a požadavkem na maximální přípustné lhůty pro odstranění incidentů – opravy problému (repair time). |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL03 [HotLine]** |
| Název služby | Zajištění služeb uživatelské podpory OIS |
| Popis služby | Služba zahrnuje zajištění služeb uživatelské podpory OIS pro koncové uživatele OIS, věcné garanty Objednatele a systémové administrátory OIS. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím Poskytovatelem dodaného a provozovaného specializovaného softwarového nástroje, nazvaného *„Portál zákaznické podpory“* s případným využitím systémových prostředků vzdálené pomoci. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL03 [HotLine] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory pro službu HotLine je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9% ročně.  Nedostupnost služby nepřekročí v součtu více než 5,1 hodin za měsíc. |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL04 [Dokumentace]** |
| Název služby | Poskytování služeb správy dokumentace |
| Popis služby | Správa dokumentace zahrnuje činnosti průběžnou aktualizaci uživatelské, programátorské, administrátorské a bezpečnostní dokumentace, vyvolanou drobnými změnami a pravidelné měsíční vyhodnocení poskytnutých paušálních služeb provozní podpory OIS ze strany Poskytovatele.  Součástí dokumentace je také architektura řešení OIS na úrovni logické a datové vrstvy, tj. aby dokumentace konzistentně doplňovala čtyřvrstvý architektonický model SVS ve formátu ArchiMate, resp. tak, aby odpovídal požadavkům a doporučeným standardům OHA MV ČR na architektonický model na úrovni B1, B2 a B3. |
| Způsob poskytování služby | Poskytovatel předloží jako podklad k paušální části plnění dokument ve struktuře:   * Přehled provedených aktualizací uživatelské, programátorské, administrátorské a bezpečnostní dokumentace; * Přehled řešených požadavků na úrovních L1, L2 a L3 * Přehled realizovaných změnových požadavků včetně identifikace dopadů na EA SVS * Bezpečnostní incidenty * Doporučení, náměty na zlepšení a návrhy pro další rozvoj či provoz OIS * Přehled provedených školení |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL04 [Dokumentace] |
| Servisní hodiny | Dokumentace bude součástí měsíčního reportingu služeb |
| Dostupnost | Do 14 dnů od uvedení změny do produkčního prostředí OIS SVS |

## Rozvoj OIS SVS

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL05 [Realizace změn OIS]** |
| Název služby | Zajištění realizace změnových požadavků OIS SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje realizaci změnových a rozvojových požadavků OIS SVS, které vyplynou z aktuálních změn veterinární a potravinářské legislativy EU i ČR, nebo vyplynou z potřeb Objednatele na základě změny metodiky práce veterinárního dozoru, nebo změny v procesech kontroly veterinární péče. Součástí služby je také realizace resortních požadavků na změny v OIS ve vztahu ke společné datové základně MZe (zemědělské registry - IZR, SZR, LPIS, eAgri a další) a požadavků na realizaci resortní koncepce plnění programu Digitální Česko.  Rozvojová změna zahrnuje především úpravu stávajících funkcionalit OIS dle potřeb a požadavků SVS, a to i s předpokladem možného zásahu do zdrojových kódů OIS (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 OIS 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.  Požadavky na realizaci změn OIS bude Objednatel průběžné zadávat formou písemného věcného zadání. Poskytovatel je povinen zpracovat a Objednateli doručit do 10 ti pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku, která bude Řídícím výborem OIS schválena k realizaci, nebo zamítnuta. V případě schválení bude Poskytovateli vystaven požadavek na realizaci služeb v dohodnutém rozsahu. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL05 [Realizace změn OIS] |
| Servisní hodiny | Dle požadavku Objednatele |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL06 [Konzultace]** |
| Název služby | Analytická, konzultační a metodická podpora rozvoje OIS |
| Popis služby | Služba zahrnuje analytické a konzultační služby týkající se provozu a rozvoje OIS ale nevede k přímé realizaci změnového požadavku. Jde o služby, které ve vztahu k provozu a rozvoji OIS analyzují oblasti systému řízení kybernetické bezpečnosti na SVS, řeší dopady požadavků vyplývající z realizace strategie Digitální Česko, nebo resortní politiky budování eGovernmentu, tvoří podklad pro aktualizaci Informační koncepce SVS nebo naplňují potřeby SVS v oblasti správy a řízení Enterprise architektury. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatné požadavku Objednatele. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL06 [Konzultace] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL07 [Odborná školení]** |
| Název služby | Zajištění služeb odborných školení uživatelů a administrátorů OIS |
| Popis služby | Služba zajišťuje školení uživatelů a administrátorů OIS na základě realizovaných změn dle katalogových listů KL05 a KL06. Služba zahrnuje přípravu obsahu a materiálů odborných školících kurzů v elearningové formě výuky v aplikaci Knowee, pro práci s odbornými moduly OIS v uživatelské, administrátorské či analytické rovině. |
| Způsob poskytování služby | Školení bude probíhat formou webináře či jako kurz zpracovaný pro elearningový portál SVS. Školení bude mít praktický charakter, každý uživatel bude mít k dispozici svůj NTB, nebo PC. Součástí služby je možnost realizovat školení prostřednictvím systému videokonferencí. Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele.  Kurzy a lekce pro elearningové vzdělávání budou připravovány pro aplikaci Knowee v rámci MS Teams. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL07 [Odborná školení] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Do 14 dnů od uvedení změny do produkčního prostředí OIS SVS |

## Provozní podpora Klientský portál SVS

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL08 [Portál - HelpDesk]** |
| Název služby | Zajištění 1. úrovně systémové podpory 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 (viz Management incidentů).  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 Management změn).  Uživatelská podpora - Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na uživatelskou podporu Klientského portálu SVS. Požadavek vyvolá zajištění služeb uživatelské podpory (viz Hotline). |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL08 [Portál - HelpDesk] |
| Servisní hodiny | 24x7x365 |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9%.  Nedostupnost služby nepřekročí v součtu více než 5,1 hodin za kalendářní měsíc. |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL09 [Portál - Management incidentů]** |
| Název služby | Zajištění 2. a 3. úrovně systémové podpory Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Základem služby je Poskytovatelem prováděný on-line monitoring provozu OIS prostřednictvím specializovaných dohledových nástrojů za účelem včasného předcházení provozních incidentů Klientského portálu SVS a řešení provozních incidentů vyplývajících z monitoringu Poskytovatele, či nahlášených pracovníky Objednatele prostřednictvím Poskytovatelem provozované služby Portal HelpDesk.  Služba zahrnuje operativní řešení problémů s funkčností aplikace, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění Klientského portálu SVS po jeho havárii, tj.:   * opravu chybných dat po havárii, * obnovu aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) * zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, * zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele.   Vzniklé a nahlášené incidenty budou zařazeny do níže uvedených kategorií dle jejich závažnosti.  Kategorie A - Některé nebo všechny části Klientského portálu SVS selhaly a jsou zcela nedostupné, poskytují vyšší než povolenou odezvu, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Klientského portálu SVS.  Kategorie B - Klientský portál SVS je funkční pouze částečně, je ovlivněn selháním nebo omezením některých systémových funkcí, zajišťujících jeho plnou provozuschopnost.  Kategorie C - Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Klientského portálu SVS. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy (například nekomfort obsluhy, zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu, či mírně zvýšená odezva Klientského portálu SVS).  Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:   * analýzu incidentu, * návrh opatření pro vyřešení incidentu, * přípravu opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, * přípravu pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace, * konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude Poskytovatelem poskytována na základě níže uvedeného procesně orientovaného schématu.   * Incidenty budou pracovníky Objednatele nahlašovány, společně s určením kategorie každého incidentu, prostřednictvím Portálu zákaznické podpory Poskytovatele. * Poskytovatel provede analýzu nahlášeného incidentu, stanoví navrhovaný postup jeho řešení, o kterém bezodkladně informuje oprávněné osoby Objednatele a neprodleně zahájí činnosti, potřebné k jeho odstranění. * v okamžiku odstranění incidentu je Objednatel Poskytovatelem vyzván k akceptaci realizovaného nápravného opatření. * je-li realizované nápravné opatření incidentu Objednatelem akceptováno, incident je jako vyřešený uzavřen, v opačném případě je Poskytovateli vrácen k opakovanému odstranění. |
| PARAMETRY SLUŽBY | **KL09 [Portál - Management incidentů]** |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory pro službu Portál - Management incidentů je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9%.  Služba Management Incidentů má garantované parametry pro každou kategorii A, B, C jednotlivě, formou požadavku na maximální přípustné lhůty reakční doby (response time) a požadavkem na maximální přípustné lhůty pro odstranění incidentů – opravy problému (repair time). |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL10 [Portál - HotLine]** |
| Název služby | Zajištění služeb uživatelské podpory Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje zajištění služeb uživatelské podpory Klientského portálu SVS pro koncové uživatele Klientského portálu SVS, věcné garanty Objednatele a systémové administrátory Klientského portálu SVS. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím Poskytovatelem dodaného a provozovaného specializovaného softwarového nástroje, tzv. *„Portál zákaznické podpory“* s případným využitím systémových prostředků vzdálené pomoci. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL10 [Portál - HotLine] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory pro službu HotLine je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9% ročně. Nedostupnost služby nepřekročí v součtu více než 5,1 hodin za měsíc. |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL11 [Portál - Dokumentace]** |
| Název služby | Poskytování služeb správy dokumentace |
| Popis služby | Správa dokumentace zahrnuje činnosti průběžnou aktualizaci uživatelské, programátorské, administrátorské a bezpečnostní dokumentace, vyvolanou drobnými změnami a pravidelné měsíční vyhodnocení poskytnutých paušálních služeb provozní podpory Klientského portálu SVS ze strany Poskytovatele.  Součástí dokumentace je také architektura řešení Klientského portálu SVS na úrovni logické a datové vrstvy, tj. aby dokumentace konzistentně doplňovala čtyřvrstvý architektonický model SVS ve formátu ArchiMate, resp. tak, aby odpovídal požadavkům a doporučeným standardům OHA MV ČR na architektonický model na úrovni B1, B2 a B3. |
| Způsob poskytování služby | Poskytovatel předloží jako podklad k paušální části plnění dokument ve struktuře:   * Přehled provedených aktualizací uživatelské, programátorské, administrátorské a bezpečnostní dokumentace; * Přehled řešených požadavků na úrovních L1, L2 a L3 * Přehled realizovaných změnových požadavků včetně identifikace dopadů na EA SVS * Bezpečnostní incidenty * Doporučení, náměty na zlepšení a návrhy pro další rozvoj či provoz Klientského portálu SVS * Přehled provedených školení |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL11 [Portál - Dokumentace] |
| Servisní hodiny | Dokumentace bude součástí měsíčního reportingu služeb |
| Dostupnost | Do 14 dnů od uvedení změny do produkčního prostředí OIS SVS |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL12 [Portál - Školení uživatelů]** |
| Název služby | Pravidelná školení uživatelů Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje přípravu obsahu a materiálů níže uvedených odborných školících kurzů v elearningové formě výuky v aplikaci Knowee.  **Školení pro SVS a KVS (EPI i HYG)**   * Školení k obecné funkčnosti portálu.   Toto školení se zaměří na základní používání portálu, zejména na vysvětlení jednotlivých uživatelských rolí, systému zastupování, práce s uživatelským profilem a dostupných možností nastavení. Je určeno všem uživatelům ze SVS i KVS, bez ohledu na odbornost.   * Školení k digitalizovanému podání   Účastníci se seznámí s tím, jak probíhá digitalizované podání z pohledu podatele. Bude vysvětlen celý životní cyklus podání, včetně možností komunikace mezi podatelem a ÚVL a zastupování různých subjektů při podávání. Školení je určeno pro pracovníky SVS a KVS napříč odbornostmi.   * Školení k SVL aplikaci v portálu   Cílem je seznámit pracovníky SVS a KVS s obsahem a funkčností SVL aplikace tak, aby rozuměli, s čím konkrétně SVL pracovníci pracují. Toto školení je určeno pouze pro oblast EPI.  **Školení pro SVL pracovníky (EPI)**   * Školení k obecné funkčnosti portálu   Obdobně jako u SVS a KVS, bude i pro SVL pracovníky připraveno školení zaměřené na vysvětlení rolí, správy zastupování, nastavení profilu a základních funkcionalit portálu.   * Školení k SVL aplikaci v portálu   Školení se zaměří na tvorbu záznamů o kontrole zdraví zvířat a sledování výskytu salmonel. Bude vysvětleno, jaké funkce jsou převzaté ze stávající aplikace a jaké jsou nové. Školení bude diferencováno podle zkušeností uživatelů – jiný obsah bude připraven pro ty, kteří již pracovali s předchozí verzí aplikace (zaměření na rozdíly a novinky) a jiný pro nové uživatele (zaměření na kompletní popis nové aplikace).   * Školení k vyšetřením v rámci VO z pohledu SVL   Toto školení bude zaměřeno na to, jak správně evidovat místní šetření související s žádostmi o vydání veterinárního osvědčení (VO). |
| Způsob poskytování služby | Školení bude probíhat formou webináře či jako kurz zpracovaný pro elearningový portál SVS. Školení bude mít praktický charakter, každý uživatel bude mít k dispozici svůj NTB, nebo PC. Součástí služby je možnost realizovat školení prostřednictvím systému videokonferencí. Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele.  Kurzy a lekce pro elearningové vzdělávání budou připravovány pro aplikaci Knowee v rámci MS Teams |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL12 [Portál - Školení uživatelů] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

## Rozvoj Klientského portálu SVS

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL13 [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 z aktuálních změn veterinární a potravinářské legislativy EU i ČR, nebo vyplynou z potřeb Objednatele na základě změny metodiky práce veterinárního dozoru, nebo změny v procesech kontroly veterinární péče a či realizaci dílčích rozvojových požadavků či plnění v rámci programu Digitální Česko.  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.  Požadavky na realizaci změn Klientského portálu SVS bude Objednatel průběžné zadávat formou písemného věcného zadání. Poskytovatel je povinen zpracovat a Objednateli doručit do 5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku, která bude Řídícím výborem OIS SVS schválena k realizaci, nebo zamítnuta. V případě schválení bude Poskytovateli vystaven požadavek na realizaci služeb v dohodnutém rozsahu a dohodnutém termínu. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL13 [Realizace změn Klientského portálu SVS] |
| Servisní hodiny | Dle požadavku Objednatele |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL14 [Portál - Konzultace]** |
| Název služby | Analytická, konzultační a metodická podpora rozvoje Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje analytické a konzultační služby týkající se provozu a rozvoje Klientského portálu SVS ale nevede k přímé realizaci změnového požadavku. Jde o služby, které ve vztahu k provozu a rozvoji Klientského portálu SVS analyzují oblasti systému řízení kybernetické bezpečnosti na SVS, řeší dopady požadavků vyplývající z realizace strategie Digitální Česko, nebo resortní politiky budování eGovernmentu, tvoří podklad pro aktualizaci Informační koncepce SVS nebo naplňují potřeby SVS v oblasti správy a řízení Enterprise architektury. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatné požadavku Objednatele. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL14 [Portál - Konzultace] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL15 [Portál - Odborná školení]** |
| Název služby | Zajištění služeb odborných školení uživatelů a administrátorů Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje školení uživatelů a administrátorů Klientského portálu SVS na základě ad-hoc požadavků SVS. Služba zahrnuje přípravu obsahu a materiálů odborných školících kurzů v prezenční i distanční formě výuky pro práci s odbornými moduly Klientského portálu SVS v uživatelské, administrátorské či analytické rovině, které nejsou rozsahem, hloubkou či zaměřením předmětem služeb KL12 [Portál - Školení uživatelů].  Služba zahrnuje také vytvoření a realizaci školících kurzů k novým částem Klientského portálu SVS, vzniklým na základě realizovaných služeb KL13 [Realizace změn Klientského portálu SVS, nebo rozšířené čerpání služby KL12 [Portál - Školení uživatelů]. |
| Způsob poskytování služby | Školení bude probíhat formou webináře či jako kurz zpracovaný pro elearningový portál SVS. Školení bude mít praktický charakter, každý uživatel bude mít k dispozici svůj NTB, nebo PC. Součástí služby je možnost realizovat školení prostřednictvím systému videokonferencí. Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele.  Kurzy a lekce pro elearningové vzdělávání budou připravovány pro aplikaci Knowee v rámci MS Teams |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL15 [Portál - Odborná školení] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Do 14 dnů od uvedení změny do produkčního prostředí OIS SVS |

## Provozní podpora Datového skladu

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL16 [DS - HelpDesk]** |
| Název služby | Zajištění 1. úrovně systémové podpory Datového skladu |
| Popis služby | DS 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 Datového skladu Objednateli zajišťuje:   * Evidenci a reakci na požadavky na systémovou podporu, obdržených od koncových uživatelů Datového skladu 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 Datového skladu SVS.  Chyba/Incident - Jedná se o požadavek, který byl vyvolán nesprávným chováním Datového skladu SVS oproti schválené dokumentaci, nebo nedostupností služeb. Požadavek vyvolá incident (viz Management incidentů).  Změna - Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na úpravu datového skladu SVS za účelem splnění jeho aktuálních potřeb. Požadavek vyvolá změnu (viz Management změn).  Uživatelská podpora - Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na uživatelskou podporu datového skladu . Požadavek vyvolá zajištění služeb uživatelské podpory (viz Hotline). |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL16 [DS - HelpDesk] |
| Servisní hodiny | 24x7x365 |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9%.  Nedostupnost služby nepřekročí v součtu více než 5,1 hodin za kalendářní měsíc. |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL17 [DS - Management incidentů]** |
| Název služby | Zajištění 2. a 3. úrovně systémové podpory Datového skladu SVS |
| Popis služby | Základem služby je Poskytovatelem prováděný on-line monitoring provozu OIS prostřednictvím specializovaných dohledových nástrojů za účelem včasného předcházení provozních incidentů Datového skladu s a řešení provozních incidentů vyplývajících z monitoringu Poskytovatele, či nahlášených pracovníky Objednatele prostřednictvím Poskytovatelem provozované služby Portal HelpDesk.  Služba zahrnuje operativní řešení problémů s funkčností aplikace, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění Datového skladu po jeho havárii, tj.:   * opravu chybných dat po havárii, * obnovu aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel) * zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii, * zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele.   Vzniklé a nahlášené incidenty budou zařazeny do níže uvedených kategorií dle jejich závažnosti.  Kategorie A - Některé nebo všechny části Datového skladu selhaly a jsou zcela nedostupné, poskytují vyšší než povolenou odezvu, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Datového skladu.  Kategorie B - Datový skladje funkční pouze částečně, je ovlivněn selháním nebo omezením některých systémových funkcí, zajišťujících jeho plnou provozuschopnost.  Kategorie C - Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost Datového skladu. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy (například nekomfort obsluhy, zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu, či mírně zvýšená odezva Datového skladu).  Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:   * analýzu incidentu, * návrh opatření pro vyřešení incidentu, * přípravu opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace, * přípravu pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace, * konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude Poskytovatelem poskytována na základě níže uvedeného procesně orientovaného schématu.   * Incidenty budou pracovníky Objednatele nahlašovány, společně s určením kategorie každého incidentu, prostřednictvím Portálu zákaznické podpory Poskytovatele. * Poskytovatel provede analýzu nahlášeného incidentu, stanoví navrhovaný postup jeho řešení, o kterém bezodkladně informuje oprávněné osoby Objednatele a neprodleně zahájí činnosti, potřebné k jeho odstranění. * v okamžiku odstranění incidentu je Objednatel Poskytovatelem vyzván k akceptaci realizovaného nápravného opatření. * je-li realizované nápravné opatření incidentu Objednatelem akceptováno, incident je jako vyřešený uzavřen, v opačném případě je Poskytovateli vrácen k opakovanému odstranění. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL17 [Portál - Management incidentů] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Portál zákaznické podpory pro službu DS - Management incidentů je dostupný v režimu 24x7 (nepřetržitě) s garantovanou dostupností 99,9%.  Služba Management Incidentů má garantované parametry pro každou kategorii A, B, C jednotlivě, formou požadavku na maximální přípustné lhůty reakční doby (response time) a požadavkem na maximální přípustné lhůty pro odstranění incidentů – opravy problému (repair time). |

## Rozvoj Datového skladu

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL18 [****Realizace změn Datového skladu]** |
| Název služby | Zajištění realizace změnových požadavků v Datovém skladu |
| Popis služby | Služba zahrnuje realizaci změnových požadavků Datového skladu, které vyplynou z realizovaných požadavků dle KL05 a KL13.  Rozvojová změna zahrnuje především úpravu stávajících datových struktur, sestav, či generování Datového skladu a zejména vytváření ročních datových odlitků. 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 Datového skladu 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.  Požadavky na realizaci změn Datového skladubude Objednatel průběžné zadávat formou písemného věcného zadání. Poskytovatel je povinen zpracovat a Objednateli doručit do 5 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku, která bude Řídícím výborem OIS schválena k realizaci, nebo zamítnuta. V případě schválení bude Poskytovateli vystaven požadavek na realizaci služeb v dohodnutém rozsahu a dohodnutém termínu. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL18 [Realizace změn Datového skladu SVS] |
| Servisní hodiny | Dle požadavku Objednatele |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL19 [DS – Konzultace]** |
| Název služby | Analytická, konzultační a metodická podpora rozvoje Klientského portálu SVS |
| Popis služby | Služba zahrnuje analytické a konzultační služby týkající se provozu a rozvoje Klientského portálu SVS ale nevede k přímé realizaci změnového požadavku. Jde o služby, které ve vztahu k provozu a rozvoji Klientského portálu SVS analyzují oblasti systému řízení kybernetické bezpečnosti na SVS, řeší dopady požadavků vyplývající z realizace strategie Digitální Česko, nebo resortní politiky budování eGovernmentu, tvoří podklad pro aktualizaci Informační koncepce SVS nebo naplňují potřeby SVS v oblasti správy a řízení Enterprise architektury. |
| Způsob poskytování služby | Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatné požadavku Objednatele. |
| PARAMETRY SLUŽBY | KL19 [DS - Konzultace] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

## Migrace dat a součinnost při změnách ICT infrastruktury

|  |  |
| --- | --- |
| OZNAČENÍ SLUŽBY | **KL20 [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 | KL20 [Migrace] |
| Servisní hodiny | 10x5 (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h) |
| Dostupnost | Dle požadavku Objednatele |

# Sankce za porušení SLA

**KL02, KL09, KL17**

V případě nedodržení parametrů dostupnosti služby KL02, KL09 a KL17 z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v závislosti na kategorii incidentu.

V případě, kdy incident bude pracovníkem Objednatele prostřednictvím Portálu zákaznické podpory nahlášen mimo servisní hodiny služby (KL02, KL09 a KL17), uvedené lhůty začnou běžet od okamžiku následujících servisních hodin služby. Lhůty v rámci parametru *„Reakční doba“* běží pouze v průběhu servisních hodin služby. Lhůty pro odstranění incidentů (parametr *„Doba odstranění“*) běží i mimo servisní hodiny služby.

V případě nedostupnosti služeb KL01, KL03, KL08, KL10, KL16 bude incident nahlášen Objednatelem elektronicky na emailové adresy kontaktních osob realizačního týmu Poskytovatele.

Kategorie incidentů pro KL02, KL09 a KL17 a lhůty pro jejich odstranění:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie incidentu** | **A** | **B** | **C** |
| **Reakční doba** | 4h | 8h | 24h |
| **Doba odstranění** | 24h | 72h | 120h |

Kategorie incidentů jsou blíže definovány v katalogových listech.

Kategorie A - Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s vyřešením incidentu ve sjednané lhůtě (doba odstranění) v případě vad kategorie A v každém jednotlivém případě.

Kategorie B - Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení s vyřešením incidentu ve sjednané lhůtě (doba odstranění) v případě vad kategorie B v každém jednotlivém případě.

Kategorie C - Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé započaté 3 dny prodlení s vyřešením incidentu ve sjednané lhůtě (doba odstranění) v případě vad kategorie C v každém jednotlivém případě.

**KL 01, KL 03, KL 08, KL 10, KL 16**

V případě, že nedostupnost služby KL 01, KL 03, KL 08, KL 10 nebo KL 16 (každý KL zvlášť) 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 OIS SVS bez DPH za každou hodinu přesahující parametr dostupnosti.

**KL05, KL06, KL13, KL 14, KL 18, KL19, KL20**

V případě prodlení s provedením Služby v termínu stanoveném v závazném požadavku na poskytnutí plnění dle KL05, KL06, KL13, KL14, KL18, KL19, KL20 je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z ceny plnění dle závazného požadavku na poskytnutí služeb bez DPH za každý den plnění.

**KL04, KL07, KL11, KL12, KL15**

V případě porušení povinnosti Poskytovatele alokovat na plnění dle této Smlouvy kapacitu členů realizačního týmu v rámci plnění služeb dle KL04, KL07 KL11, KL12, KL15 v dohodnutém termínu (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.