

## Příloha 2

# SERVIS ANeT



## 1. Parametry služby servisu – zákaznické podpory

Pro účely vymezení rozsahu a způsobu poskytování servisních činností poskytovatelem je možno pro servisní období zvolit některý z následujících typů servisu. Odběratel volí mezi dvěma typy zákaznické podpory – servisu software a dvěma typy poskytování zákaznické podpory – servisu údržby a oprav hardware.

### 1.1 Obecné náležitosti poskytování servisu

#### Komunikační kanály

Odběratel může v době servisní pohotovosti prezentovat svůj požadavek telefonním oznámením nebo elektronickou poštou prostřednictvím níže uvedených komunikačních kanálů:

- telefonního kontaktu na telefon 513 035 500
- mail na schránku [servis@anet.eu](mailto:servis@anet.eu)
- má-li zákazník sjednanou smlouvu s podporou mimo časový interval 8:00 – 17:00 kontaktuje zákaznickou podporu na přiděleném telefonním čísle

Veškerá komunikace a průběh řešení incidentu je zaznamenávána. Příchozí maily na schránku [servis@anet.eu](mailto:servis@anet.eu) jsou automaticky zaznamenány.

Všechny kontakty pro dosažení zákaznické podpory poskytovatele budou v písemné formě odběrateli k dispozici po podpisu smlouvy.

#### Plnění ze strany poskytovatele

- Servisní práce budou poskytovatelem provedeny v nejkratší technicky možné lhůtě, nejpozději však v době dle sjednaného typu servisu s tím, že tyto doby jsou měřeny v intervalu příslušné servisní pohotovosti
- Pro účely stanovení časových údajů v rámci Smlouvy čas plyne pouze v úsecích (intervalech) platné servisní pohotovosti.

#### Součinnost odběratele

- Odběratel se zavazuje, že svoje požadavky bude na útvar zákaznické podpory zasílat prostřednictvím osob uvedených v servisní smlouvě jako „kontakt servis“. Dodavatel si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí služeb v případě, že požadavek bude zaslán jinou osobou.
- Odběratel se zavazuje udržovat aktualizované informace o stanovených osobách jako „kontakt servis“ na straně odběratele.
- Hlášení zasláné na linku zákaznické podpory provádí odběratel ve struktuře dle kapitoly 6. Struktura informací pro zahájení řešení.

## **1.2 Služby mimo rámec servisní smlouvy**

V případě potřeby poskytovatel provede další úkony nad rámec daného typu servisu (včetně práce a náhradních dílů) a v případě zájmu odběratele o provedení těchto úkonů ze strany poskytovatele, budou tyto úkony poskytovatelem provedeny na základě samostatné smlouvy (objednávky), v níž budou dohodnuty časové a finanční podmínky těchto dalších úkonů.

Demonstrativní výčet služeb mimo rámec servisní smlouvy:

- Instalace a reinstalace systému, přenosu systému na jiný server nebo obnova po havárii serveru
- Napojování na systémy třetích stran, nedodaných společností ANeT
- Montáž a demontáž hardwarových prvků systému případně stavebních úprav nebo stěhování systému
- Komplexní školení

## **1.3 Dny pracovního klidu**

Z časů servisní pohotovosti jsou vyjmuty dny pracovního klidu. Servis je tedy poskytován vždy mimo tyto a případně další zákonem stanovené dny pracovního klidu:

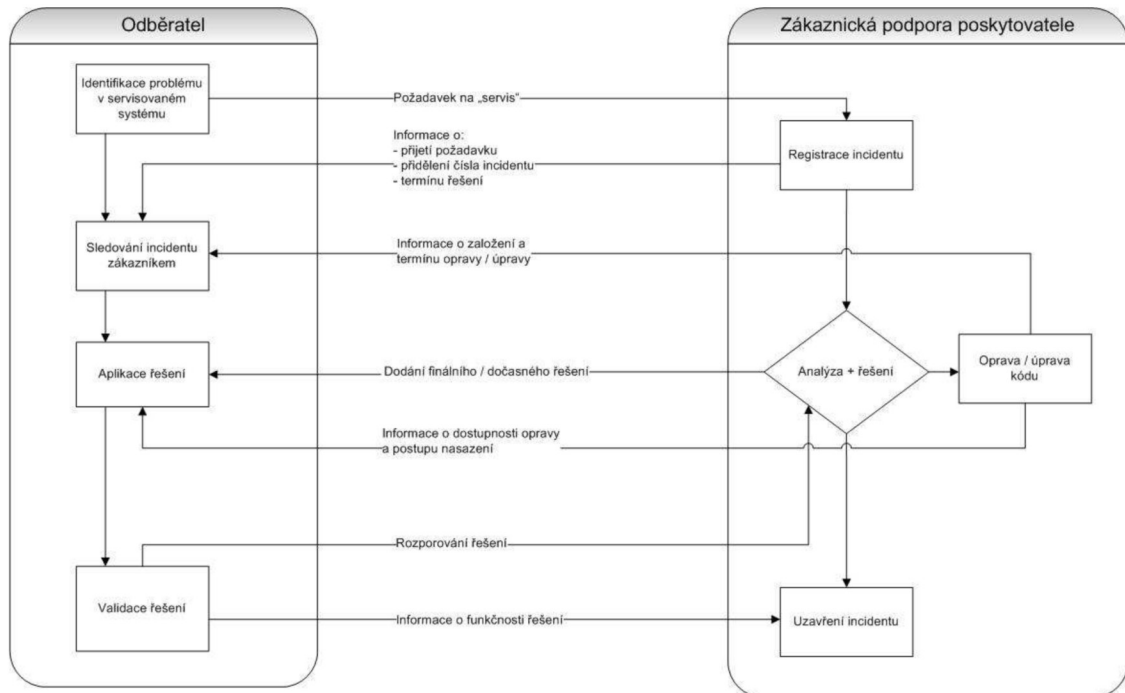
Dny pracovního klidu:

*Státní svátky a ostatní svátky stanovené zákonem č. 245/2000 Sb.:*

- 1. leden - *Den obnovy samostatného českého státu* (Státní svátek)
- 1. leden - *Nový rok* (Ostatní svátky)
- *Velký pátek* (Ostatní svátky)
- *Velikonoční pondělí* (Ostatní svátky)
- 1. květen - *Svátek práce* (Ostatní svátky)
- 8. květen - *Den vítězství* (Státní svátek)
- 5. červenec - *Den slovanských věrozvěstů Cyrila a Metoděje* (Státní svátek)
- 6. červenec - *Den upálení mistra Jana Husa* (Státní svátek)
- 28. září - *Den české státnosti* (Státní svátek)
- 28. říjen - *Den vzniku samostatného československého státu* (Státní svátek)
- 17. listopad - *Den boje za svobodu a demokracii* (Státní svátek)
- 24. prosinec - *Štědrý den* (Ostatní svátky)
- 25. prosinec - *1. svátek vánoční* (Ostatní svátky)
- 26. prosinec - *2. svátek vánoční* (Ostatní svátky)

## 2. Proces zpracování incidentu

### 2.1 Schéma procesu



### 2.2 Popis průběhu incidentu na straně odběratele

- Identifikace problému v servisovaném systému
  - V servisovaném systému je identifikován problém, který není možný vyřešit na úrovni znalostí v rozsahu uživatelské dokumentace systému.
  - Odběratel požaduje provést řízenou změnu v servisovaném systému
  - Odběratel identifikuje situaci, kdy není schopen vlastními silami definovat, zda je problém v systému nebo mimo něj
  - Odběratel zasílá poskytovateli informace ve struktuře, tak jak je uvedeno dle kapitoly 6. Struktura informací pro zahájení řešení. V případě, že informace nejsou kompletní je odběratel vyzván k doplnění informací.
- Sledování zákazníkem
  - Obdržení jednoznačné identifikace incidentu a termínu řešení dle kategorie incidentu
  - Informace o nutnosti změny kódu aplikace
  - Příprava pro řízení změn v servisovaném systému
  - Definování parametrů pro vyhodnocení změny

- Aplikace řešení
  - Kontrola srozumitelnosti řešení
  - Alokace zdrojů pro provedení změn
  - Provedení změn podle obdržných informací
  - Vyhodnocení provedených změn
- Validace řešení
  - Kontrola funkčnosti provedených změn
  - Definice oblastí, kde řešení neodpovídá zadání; rozporování řešení
  - Informace o správnosti řešení

### **2.3 Popis průběhu incidentu na straně poskytovatele**

- Registrace incidentu
  - Zpracování informací zaslaných odběratelem.
  - Vyhodnocení oprávněnosti zaslání požadavku – kontrola oprávněné osoby z komunikační matice, kontrola zda zaslání požadavek je obsažen v servisovaném systému
  - Vytvoření incidentu v informačním systému poskytovatele
- Analýza + řešení incidentu
  - Vyhodnocení zaslání informací
  - Návrh možností řešení, popis alternativních řešení. Způsoby řešení:
    - Vlastními silami – typicky odpověď na dotaz a odpověď je předaná e-mailem nebo telefonicky zástupci odběratele. Případně přímý výjezd servisního technika pro opravu hardware na místě.
    - Pomocí vzdálené správy – typicky připojení na pracovní stanici odběratele a přímo na ní v prostředí, kde se problém vyskytl, je provedeno řešení.
    - Eskalace incidentu jako chyba – jedná-li se o chybu v systému, je chyba zařazena do kategorie, odběratel je informován o zařazení incidentu jako chyby a chyba je řešena vývojovým oddělením (viz Oprava kódu).
  - Možné aplikace řešení v servisovaném systému
- Oprava kódu
  - Popis současného stavu
  - Definice cílového chování systému
  - Definování dopadů změny na ostatní součásti systému
  - Ověření funkčnosti opravy / úpravy
- Uzavření incidentu
  - Ukončení incidentu

### 3. Typy servisu

#### 3.1 Servis software 5x8 a 7x14

##### Servis software SW 5x8

**Servisní pohotovost:** V pracovní dny (tj. pondělí až pátek s výjimkou dnů pracovního klidu) od 9:00 do 17:00 hod.

**Zahájení řešení:** do 4 hodin od nahlášení požadavku.

**Vzdálená správa:** v ceně 2 hodiny čtvrtletně

##### Servis software SW 7x14

**Servisní pohotovost:** Všechny dny včetně sobot a nedělí od 8:00 do 22:00 hod. s výjimkou dnů pracovního klidu

**Zahájení řešení:** do 4 hodin od nahlášení požadavku.

**Vzdálená správa:** v ceně 2 hodiny čtvrtletně

- Typy servisu **Servis software ,SW 5x8‘ a ,SW 7x14‘** – zajišťují v intencích této smlouvy ve výše uvedených časech zahájení řešení a intervalech servisní pohotovosti pro potřeby odběratele bezplatné poskytování následujících činností po celé servisní období:
- V době servisní pohotovosti zajistí poskytovatel pro odběratele poradenskou službu prostřednictvím stálé služby na určeném telefonním čísle. Tato služba identifikuje odběratele číslem jeho servisní smlouvy a jménem volajícího jako kontaktní osoby odběratele, zaregistruje jeho telefonický dotaz, resp. dotazy, a buď bezprostředně poskytne ústní telefonickou pomoc, nebo zabezpečí předání složitějšího dotazu, resp. dotazů, příslušným specialistům poskytovatele, kteří následně v technicky nejkratší možné lhůtě poradí s řešením problému telefonicky a/nebo prostřednictvím faxu a/nebo elektronické pošty, případně dohodnou jinou formu pomoci a její podmínky.

## Příloha 2 – Servis ANeT

- V době servisní pohotovosti zajistí poskytovatel pro odběratele poskytování vzdálené správy v max. době dle typu smlouvy. Kredity časů vzdálené správy jsou nepřeveditelné na následující období.
- **Update software.** Odběrateli bude na vyžádání poskytnuta licence na užívání update té části programového vybavení systému ANeT, kterou má oprávnění užívat. Součástí tohoto typu servisu je i distribuce aktuálních subverzí software pomocí automatických aktualizací z aktualizací serveru poskytovatele, nebo na vyžádání na datovém médiu.
- Pravidelné informace o Update software získá zákazník po registraci na webových stránkách zákaznické podpory poskytovatele.

### Klasifikace incidentu Servis software SW 5x8 a SW 7x14

Incidenty jsou klasifikovány do kategorií A, B, C, D takto:

#### A

V době závěrky nepracuje ta část systému ANeT, na které je zákazník přímo závislý, nebo je systém nedostupný. Tento problém nelze dočasně nijak ošetřit na straně odběratele. Problém výrazně omezuje zpracování docházkových dat zákazníka a ohrožuje termín zpracování návazných mezd. V době závěrky není možno provést kritickou operaci. Je-li nutno pro řešení tohoto typu incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workaround“ a následně je Incident řešen dle „Opravy chyb“. Incident typu A generuje v tomto kontextu vždy „Kritickou chybu“.

**Vyřešení:** do 6 hodin od zahájení řešení.

Příklady:

- Nelze exportovat do mezd
- Kritická data jsou poškozená, nebo nedostupná.
- Nelze zpracovat a nebo uzavřít pracovní listy více zaměstnancům.
- Nelze se přihlásit k aplikaci.

#### B

Systém pracuje, ale vykazuje nedostatky. Problém lze ošetřit alternativně, např. dočasným manuálním zpracováním. V době mimo závěrku není možno provést kritickou operaci. Je-li nutno pro řešení tohoto typu incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workaround“ a následně je Incident řešen dle odstavce „Opravy chyb“. Incident typu B generuje nejčastěji chybu typu „Závažná chyba“. Finální klasifikaci chyby stanoví SM.

**Vyřešení:** do 24 hodin od zahájení řešení.

Příklady:

## Příloha 2 – Servis ANeT

- Kritická data jsou poškozená, nebo nedostupná v době mimo uzávěrku.
- Chyba zamezující správnému naplánování lidských zdrojů.
- Nelze se přihlásit k systému v době mimo uzávěrku.

### C

Systém vykazuje takový rozdíl mezi specifikací a reálným stavem, který nebrání užívání. Je-li nutno pro řešení tohoto typu incidentu vytvořit novou verzi programu – Oprava chyby, je incident řešen formou náhradního řešení „Workaround“ a následně je Incident řešen dle odstavce „Opravy chyb“. Incident typu C generuje nejčastěji chybu typu „Nezávažná chyba“. Finální klasifikaci chyby stanoví SM.

**Vyřešení:** do 40 hodin od zahájení řešení.

Příklady:

- Chybný výpočet příplatku u omezené skupiny zpracovávaných osob
- Chybná data ve statistikách
- Nedostupná nekritická data. Např. plánování osoby, problém v reportu.
- Problematická funkcionální kontrola zákoníku práce.

### D

Požadavek na odlišné nastavení software. Stávající chování aplikace zákazník požaduje změnit. Nového požadovaného stavu je možno dosáhnout konfigurací systému.

**Vyřešení:** 80 hodin.

Příklady:

- Požadavek na odlišnou funkcionální v rámci možných nastavení funkcí systému, dílčí nastavení systému.
- Požadavky, které nemění koncepci zpracování dat v instalovaném systému

### E

Požadavek na odlišnou funkcionální software. Rozdíl ve funkčnosti mezi specifikací a skutečností, nebrání však ve využití aplikace. Nového požadovaného stavu není možno dosáhnout konfigurací systému.

**Vyřešení:** dle plánu rozvoje aplikace.

Příklady:

- Odlišná grafická podoba okna
- Odlišný způsob ovládání proti manuálu

## Opravy chyb

V rámci rozvoje aplikace jsou v pravidelných intervalech vydávány nové verze aplikace, které obsahují opravy známých chyb hlášených zákazníky a případně rozšíření o nové vlastnosti. Termíny vydání nových verzí aplikace jsou k dispozici na webových stránkách zákaznické podpory poskytovatele.



Chyby jsou rozčleněny do tří kategorií s časovými parametry specifikovanými pro každou z nich:

- **Kritická chyba** – Jedná se o chybu, která brání používání systému a zákazník nemá žádnou možnost, jak ji obejít. Chyby této kategorie jsou vyřešeny nejpozději do tří pracovních dnů, zpravidla vydáním hotfixu. Zařazení do této kategorie musí pracovník SUP konzultovat s SM.
- **Závažná chyba** – chyba, která nebrání použití systému, byť s problémy (je možné ji obejít). Tyto chyby jsou vyřešeny nejpozději v novém release produktu ANeT. Aktuální termíny vydávání nových release je možné zjistit na lince zákaznické podpory.
- **Nezávažná chyba** – chyba, která výrazně nebrání používání systému. O tom, zda se chyba, zařazená do této kategorie, bude řešit, rozhoduje útvar vývoje ve spolupráci s SM a obchodním ředitelem. Chyby v této kategorii jsou zpravidla opraveny v následujícím Update.

### 3.2 Servis U – Automatický Upgrade

**Upgrade software.** Upgrade je změna funkčnosti, zvýšení komfortu a rozsahu uživatelských funkcí. Součástí tohoto typu servisu je i distribuce aktuálních subverzí software pomocí automatických aktualizací z aktualizacího serveru poskytovatele, nebo na vyžádání na datovém médiu. Součástí tohoto typu servisu není případná související práce konzultantů na nasazování Upgrade, školení pracovníků a podobně.

- Pravidelné informace o Upgrade software získá zákazník po registraci na webových stránkách zákaznické podpory poskytovatele.

### 3.3 Servis hardware

#### Servis hardware HW 5

**Servisní pohotovost:** 9:00-17:00 hod. 8 hodin denně, 5 dní v týdnu (Po-Pá).

**Zahájení řešení:** Do následujícího pracovního dne, při ohlášení incidentu do 10:00 dopoledne.

**Vyřešení:** do následujícího pracovního dne od zahájení řešení.

### **Servis hardware HW 7**

**Servisní pohotovost:** 8:00-22:00 hod. 14 hodin denně, 7 dní v týdnu (Po-Ne).

**Zahájení řešení:** Do následujícího dne, při ohlášení incidentu do 10:00 dopoledne.

**Vyřešení:** do následujícího dne od zahájení řešení.

Typy servisu **Servis hardware ,HW 5' a ,HW 7'** – zajišťují v intencích této smlouvy ve výše uvedených časech zahájení řešení a intervalech servisní pohotovosti pro potřeby odběratele bezplatné poskytování následujících činností po celé servisní období:

- Provedení nezbytných servisních prací na vlastním systému u odběratele, tedy v místě instalace tohoto systému.
- Oprava či výměna zařízení za nové zařízení je provedena bez nároku na úhradu jak materiálu, tak práce a souvisejících cestovních nákladů.
- Při výměně vadných zařízení nebo jejich částí přecházejí provedenou výměnou tato vyměněná vadná zařízení nebo jejich části do vlastnictví poskytovatele.
- Za den prezentace požadavku na servisní zásah přímo u odběratele je považován den, kdy odběratel vyzve faxem nebo elektronickou poštou poskytovatele k provedení zásahu po nutně předcházejícím neúspěšném pokusu obou smluvních stran vyřešit problém na servisovaném systému některou formou zákaznické podpory (telefonicky, faxem, elektronickou poštou nebo prostředky vzdálené správy).
- Dojde-li k poruše na zařízení, které je v době servisu morálně zastaralé (tedy 4 a více let od nákupu zařízení), je toto zařízení servisováno v termínech uvedených v servisní smlouvě, avšak vždy formou výměny za nové zařízení. Po výměně zařízení se odběratel zavazuje uhradit poskytovateli toto nové zařízení za cenu dle ceníku poskytovatele, platného v době poskytnutí těchto služeb, a to na základě faktury poskytovatele. Na toto nové zařízení se poté vztahují servisní podmínky ANeT dle této smlouvy jako na nově nakoupené zařízení.

## 4. Uzavření incidentu

Vyřešení incidentu proběhne ve chvíli, kdy zákazník dostane informaci o možnostech řešení incidentu. Finální řešení nebo dočasné řešení formou „workarroundu“.

V případě, že na incident je vázána chyba, zákazník navíc dostává informaci o tom, že je dostupné finální řešení incidentu (oprava chyby systému) formou nasazení nové veže (update) programu.

Ověření (validace incidentu) probíhá ve chvíli, kdy od zákazníka přijde informace, že doporučené řešení je požadovaným řešením incidentu.

K uzavření incidentu může dojít i v případě, že jsou požadovány doplňující informace od odběratele a tyto informace nejsou ani přes opakovanou urgenci dodány.

## 5. Vzdálená správa

V případě, že je při řešení problému výhodná nebo nezbytná práce pracovníka podpory na pracovní stanici zákazníka, ale není přímo vyžadována jeho fyzická přítomnost, využijí se prostředky pro vzdálenou správu. Při jejím použití dodržují pracovníci útvaru tyto zásady:

- **Oprávnění pracovníci** – relace vzdálené správy může být vyvolána pouze se souhlasem zákazníka a může ji vyvolat pouze osoba specifikovaná v komunikační matici.
- **Zásada mlčenlivosti** – při kontaktu s osobními údaji během relace vzdálené zprávy jsou pracovníci povinni tyto údaje chránit a zamezit jejich šíření jakýmkoliv způsobem mimo společnost ANeT.
- **Zásada bezpečnosti** – pracovníci zákaznické podpory zajišťují v maximální míře ochranu všech hesel, se kterými přijdou při práci se vzdálenou správou do styku. Hesla jsou přístupná pouze pracovníkům, kteří s nimi pracují. V případě pochybností o bezpečnosti hesla tuto skutečnost oznámí SM a po dohodě s ním podniknou kroky k nápravě podle konkrétního případu.
- **Evidence a sledovatelnost** – o každé relaci vzdálené správy je veden odpovídající záznam a to buď automaticky (GoToAssist) nebo manuálně pracovníkem do informačního systému zákaznické podpory.

Schválené prostředky vzdálené zprávy jsou specifikovány v komunikační matici.

## 6. Struktura informací pro zahájení řešení

### **SW - Vzorový formulář IR**

#### Identifikace klienta

Firma: ABC s.r.o.  
Kontaktní osoba: Alena Nováková  
Telefon: 123 456 789  
Adresa: Nová 711, 150 00 Praha 5

#### Identifikace SW aplikace:

Aplikace: ANeT Time  
Verze: 8.60  
Release: 37  
Hotfix: 02

#### Popis chybového chování SW:

Osoba: Jan Novák  
Osobní číslo: 3715  
Datum: 29.2.2008

Chybně vypočítaná odpracovaná doba, vypočtena hodnota účtu „Odpracováno“ 9:30

#### Popis očekávaného chování SW:

Na účtu „Odpracováno“ by mělo být vypočteno za 29.2. 9:37

## **HW**

### Identifikace klienta

Firma: ABC s.r.o.  
Kontaktní osoba: Alena Nováková  
Telefon: 123 456 789  
Adresa: Nová 711, 150 00 Praha 5

### Identifikace HW zařízení

Výrobní číslo: UA1-92639-0638-1  
Kód zařízení (viz zakázkový list): UNI-APAS  
Záruka do: 31.1.2008  
Datum nákupu/ instalace: 15.1.2007  
Číslo zakázky \*: 70-7-11  
Adresa instalovaného zařízení \*: Praha 10, Okružní 35

### Popis chybového chování HW zařízení:

Zařízení se nezobrazuje v servisním režimu unicontrolu.