Service Level Description

Nemocnice Na Bulovce

2020 | Příloha č. 1 k servisní smlouvě

create IT your own way | © ORBIT s.r.o

Obsah

1 | Definice pojmů a zkratek....4
2 | Poskytované služby....5
2.1 Pracovní doba a režim poskytování služeb....5
2.2 Jednotné místo pro hlášení požadavků....5
2.2.1 Hlášení závad, změn a ostatních požadavků....5
2.2.2 Hlášení havarijní situace....5
2.3 Přehled služeb....6
2.3.1 Služby poskytované v ceně paušální platby....6
2.3.2 Poskytované služby hodinově omezené....7
2.4.2 Eskalační úrovně....11
2.4.3 Změnová řízení....11
3 | Odpovědné osoby....13
4 | Podrobná charakteristika Systému....14
4.1 Hardware....14
4.1.1 Virtuální servery....14
4.2 Aplikace....15
4.2.1 Systémové aplikace....15
5 | Požadovaná součinnost Objednatele....16
5.1 Vnější závislosti....16
5.2 Oznámení a schvalování odstávek....17
5.3 Servisní okna....17
5.4 Vzdálený přístup....17
5.5 Výluka z plnění....17
6 | Ceny služeb....19
6.1 Hodinové sazby....19
6.2 Omezení služby....19

Historie dokumentu

Verze	Datum	Autor	Fáze
0.1	22.10.2020	K. Makalová	Návrh SLD

Děkujeme, že chráníte obchodní tajemství

Tento dokument je určen pro vnitřní potřebu společnosti Nemocnice Na Bulovce a je s odkazem na ustanovení §504 Občanského zákoníku považován za předmět obchodního tajemství.

V dokumentu bylo použito názvů firem a produktů, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

Žádná část tohoto dokumentu proto nesmí být zveřejněna mimo Vaši společnost ani předána třetí straně, a to v žádné podobě, bez předchozího písemného souhlasu společnosti ORBIT s.r.o.

1 | Definice pojmů a zkratek

ID	Název	Popis
TTR	Time To React	Čas mezi okamžikem nahlášení a potvrzením přijetí oprávněného požadavku
HRS	Hours	Hodiny počítané nezávisle na pracovní době a režimu poskytovaných služeb
BD	Business Days	Všechny pracovní dny od pondělí do pátku s výjimkou svátků
NBD	Next Business Day	Příští pracovní den, tedy např. na požadavek nahlášený v pátek 16h s TTR NBD bude reagováno nejpozději v pondělí 16h
ITIL	IT Infrastructure Library	Soubor doporučených postupů „best practise“ pro řízení IT
EPV	Endpoint Virtualization	Virtualizace koncového bodu tj. centrální doručování aplikací prostřednictvím Citrix XenApp/XenDesktop
MS	Microsoft	
DR	Disaster Recovery	

2 | Poskytované služby

2.1 Pracovní doba a režim poskytování služeb

Jednotlivé služby jsou poskytovány v režimech:

Standardní pracovní doba 5x8 vzdáleně prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo dle potřeby a rozhodnutí ORBIT na místě u Objednatele. Služba je k dispozici v běžné pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Mimořádná pracovní doba 7x24 pouze jako podpora při havárii a pro urgentní požadavky. Služba je určena pro zajištění a dodržení definované dostupnosti systémů.

2.2 Jednotné místo pro hlášení požadavků

2.2.1 Hlášení závad, změn a ostatních požadavků

Hlášení závad, změn a ostatních požadavků je realizováno prostřednictvím jednoho z uvedených rozhraní:

1. webového formuláře (https://www.orbit.cz/cz/podpora/vyzadat-servisni-zasah)
2. e-mailem na adresu podpora@orbit.cz
3. telefonu +420 840 180 180 v případě nedostupnosti výše udaných způsobů komunikace.

Službu mohou využívat pouze pověření pracovníci Objednatele.

2.2.2 Hlášení havarijní situace

Hlášení havarijní situace (havárií) musí být realizováno pouze prostřednictvím:

1. **telefonu (+420 840 180 180)** a neprodleně po nahlášení telefonicky je vyžadováno potvrzení hlášení prostřednictvím webového formuláře, pokud je tento pro Objednatele dostupný. V případě, že je webový formulář pro Objednatele nedostupný, zadá požadavek pracovník ORBITu na základě telefonické dohody s Objednatelem.

V případě havárie musí být v hlášení závady výslovně uvedeno, že se jedná o havárii.

Službu mohou využívat pouze pověření pracovníci Objednatele.

2.3 Přehled služeb

2.3.1 Služby poskytované v ceně paušální platby

Služby uvedené v této kapitole zahrnují všechny subsystémy pod touto smlouvou. Služby uvedené v této kapitole jsou nedílnou součástí paušálního poplatku.

#	Název	Popis	Režim poskyt. služby
1.	**ServiceDesk**	**ServiceDesk je centrální kontaktní bod mezi zákazníkem a společností ORBIT na denní bázi**	
1.1	ORBIT ServiceDesk	Připravenost na řešení závad, změn a ostatních požadavků. Hlášení je realizováno prostřednictvím jednoho z rozhraní uvedených v kapitole 2.2.1 Hlášení závad, změn a ostatních požadavků. Hlášení je eskalováno v rámci interního ServiceDesk systému ORBIT na pracovníky servisní podpory. Evidovaná hlášení a jejich řešení jsou periodicky reportovány.	5x8
1.2	ORBIT Pohotovost 7x24 (Havárie)	Pracovník technické podpory je nepřetržitě k dispozici spolu s potřebným vybavením pro započetí řešení havarijního stavu.	7x24
1.3	Eskalace na dodavatele SW	Eskalace hlášených požadavků dodaného SW výrobci, koordinace komunikace po celou dobu řešení problému a jejich monitoring. ORBIT disponuje servisním kontraktem se společností Citrix. V rámci podpory řešení bude řešit problémy prostřednictvím požadavků přímo s výrobcem.	5x8
2.	**Profylaxe systémů**	**Pravidelná analýza Systému za účelem identifikace jeho problémů a předcházení závadám. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení a aktualizaci Systému.** **Výstupem služby je analytický dokument.**	
2.1	Profylaxe Citrix terminálové farmy	Kontrola terminálové farmy jako celku zahrnující analýzu logů jednotlivých serverů, opakujících se incidentů a informací od správce farmy.	1x měsíčně
2.2	Profylaxe přístupové infrastruktury EPV	Kontrola přístupové infrastruktury z interní i externí sítě zahrnující analýzu logů jednotlivých serverů, opakujících se incidentů a informací od správce farmy.	1x měsíčně
2.3	Profylaxe Management	Kontrola management serverů zahrnující analýzu logů jednotlivých serverů, opakujících se incidentů a informací	1x měsíčně

	serverů EPV	od správce farmy. Jedná se o Support servery a databáze na centrálním SQL.	
2.4	Profylaxe souborových služeb s vazbou na EPV	Kontrola souborových služeb poskytovaných NAS a dalšími souborovými systémy, analýzy kvality poskytovaných služeb.	1x měsíčně
2.5	Audit Active Directory s vazbou na EPV	Kontrola Active Directory ve vztahu ke spravovaným systémům, do čehož zahrnujeme analýzu aktuálního stavu spravovaného OU, revizi přidělování GroupPolicy, kontrolu mrtvých účtů a skupin.	1x měsíčně
2.6	Kontrola zálohování a ověření obnovy Systémů EPV	Součástí profylaxe je kontrola zálohování jednotlivých systémů. U vybraných systémů EPV je realizováno ověření obnovy dat. V případě identifikace problému je předán požadavek na tým zálohování Objednatele.	1x měsíčně
2.7	Kontrola antivirové ochrany EPV	Kontrola chodu antivirové ochrany jednotlivých systémů, kontrolu aktuálnosti virových bází a engine. V případě identifikace problému je předán požadavek na tým antivirové ochrany zákazníka.	1x měsíčně
2.8	Denní kontrola prostředí	Přihlášení na klíčové systémy, pravidelné ověření funkčnosti řešení	denně

2.3.2 Poskytované služby hodinově omezené

Služby uvedené v této kapitole zahrnují všechny spravované subsystémy a jsou poskytované v ceně paušální platby do 8 hodin měsíčně. Nad 8 hodin měsíčně jsou poskytovány jako placené.

Pokud budou hodiny v ceně smlouvy přečerpány, vzniká ORBITu nárok na účtování víceprací, spojených s definovanými činnostmi dle hodinových sazeb definovaných v kapitole 6.1.

Pokud nedojde k vyčerpání všech hodin poskytovaných v ceně paušální ceny v rámci daného měsíce, dojde k převodu nevyčerpaných hodin do následujícího kalendářního měsíce. Celkový počet volných hodin v měsíci nemůže překročit trojnásobek měsíčního nároku Objednatele.

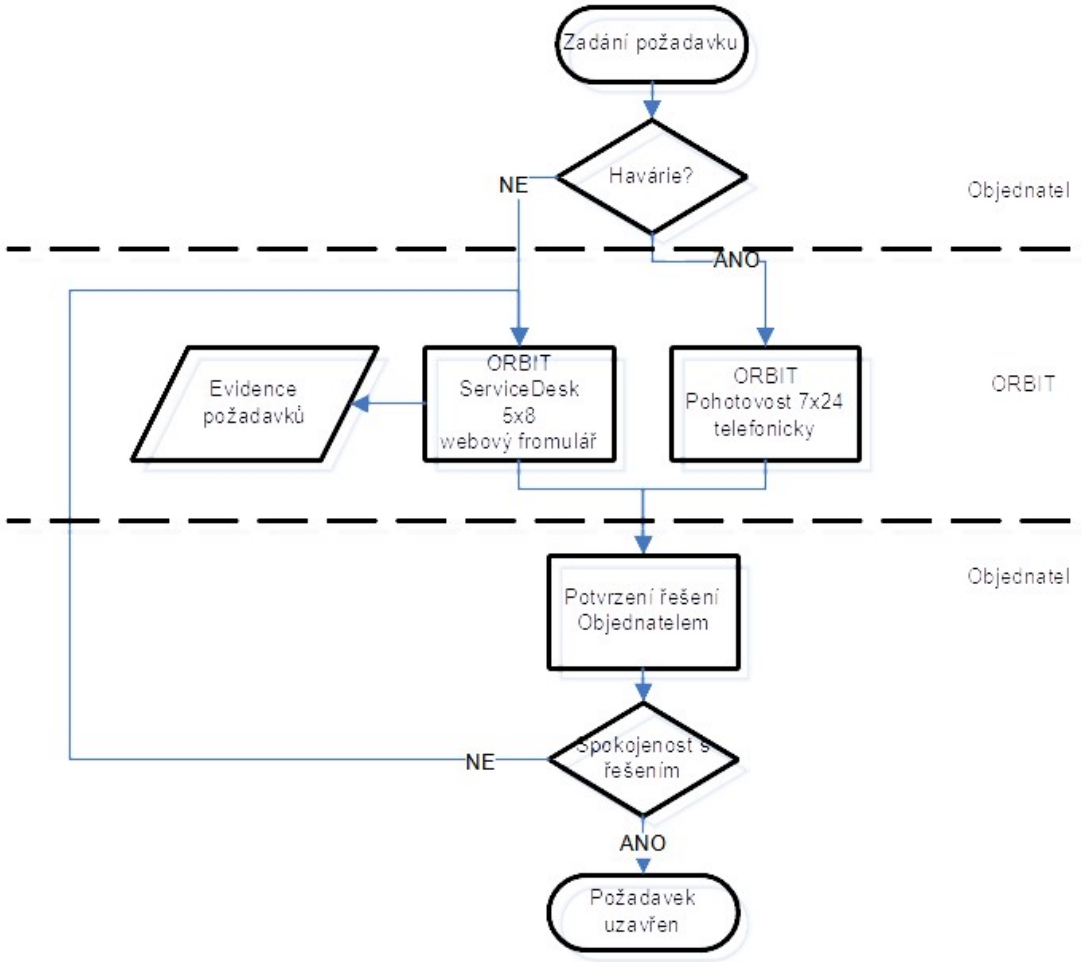
#	Název	Popis	Režim poskyt. služby	Time To React
1.	**Incident Management**			
1.1	Řešení běžných požadavků	Zajišťování řešení požadavků, které nezpůsobují omezení nebo výpadek poskytované služby. Změny v nastavení produktu, konzultace k produktu, úpravy uživatelských práv a další požadavky probíhající na základě požadavků pracovníků Objednatele.	5x8	NBD
1.2	Řešení závad	Identifikace a lokalizace závad, hledání systémových	5x8	NBD

		řešení a předcházení opakování závad na základě požadavků pracovníků Objednatele.		
1.3	Řešení havárií	Řešení vzniklých havárií (musí být hlášeno telefonicky). Popis havárie: Služba pod správou servisní smlouvy není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatelů v rámci služby. Tento stav má okamžitý a vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Odběratele nebo na činnost uloženou Odběrateli zákonem. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem. Služba řešení havárií je v ceně paušálního poplatku a neodečítá předplacené hodiny.	24x7	4 HRS
2.	**Change Management**			
2.1	XenApp terminálová farma	Správa terminálové farmy, spolupráce při řešení incidentů, testování a instalace aplikací, aktualizace systému, publikace aplikací, konzultace při správě.	5x8	NBD
2.2	Management servery	Spolupráce nebo řešení incidentů či změn, aktualizace systému, konzultace ke správě.	5x8	NBD
2.3	Tiskový model	Konzultace k tiskovému modelu, aktualizaci ovladačů a změnám v aktuálním nastavení.	5x8	NBD
2.4	Virtualizační platforma	Konzultace ke správě a plánování virtualizační platformy.	5x8	NBD
2.5	Souborové služby	Konzultace k plánování souborových služeb.	5x8	NBD
2.6	Active Directory	Konzultace a návrhy řešení změn v Active Directory, Group Policy.	5x8	NBD
2.7	Antivirová ochrana	Konzultace k nastavení a provozování antivirové ochrany na MS systémech.	5x8	NBD
2.8	Testování DR postupů	Spolupráce při mimořádných i plánovaných DR testech.	5x8	NBD
2.9	Rozvoj systému	Diskuse nad IT trendy, možnostmi rozvoje systému.	5x8	NBD
3.	**Service requests**			
3.1	Ostatní servisní požadavky	Zajišťování řešení ostatních nechybových požadavků, konzultace k systému, úpravy uživatelských práv a další požadavky probíhající na základě zadání pracovníků Objednatele.	5x8	NBD

2.4 Procesní popis

2.4.1 Řízení požadavků

Společnost ORBIT standardně spravuje požadavky zákazníků procesním způsobem. Na úrovní správy systémů jsou tyto požadavky interně řízeny procesem s označením Řízení požadavků (Incident Management), který je ve shodě s požadavky ITIL.



Detailní popis procesu:

Činnost	**Popis**	**Odpovědnost**
Zadání požadavku	Zadání požadavku způsoby definovanými v kapitole 2.2 Jednotné místo pro hlášení požadavků	Objednatel
Řízení požadavků	1) Převzetí požadavku následované generovanou mailovou odpovědí Objednateli 2) validace požadavku servisním konzultantem 3) řešení požadavku v úrovních:	ORBIT

	(i) servisní konzultant; (ii) technický konzultant specialista; (iii) eskalace na výrobce HW/SW 4) předání informace o vyřešení zadavateli	
Správa úrovně služeb	Zaznamenání průběhu řešení a následný reporting	ORBIT
Akceptace/reklamace požadavku	Akceptace nebo reklamace řešení požadavku	Objednatel

Každý požadavek je řešen v rámci Interních procesů ORBIT.

2.4.2 Eskalační úrovně

První úroveň – Technická eskalace je realizována prostřednictvím jednoho z uvedených:

1. E-mailem nebo telefonicky na řešitele požadavku
2. Telefonicky: +420 840 180 180 > výběr volby 2 „Technická podpora“ > poté výběr volby 1 „Zadání servisního požadavku“
3. webovým formulářem (https://www.orbit.cz/cz/podpora/vyzadat-servisni-zasah)

Druhá úroveň – Dle definovaných odpovědností za plnění servisní smlouvy je realizována prostřednictvím jednoho z uvedených:

1. Přímý telefonický kontakt na osoby definované dále v kapitole 3.2
2. Telefonicky: +420 840 180 180 > výběr volby 2 „Technická podpora“ > poté výběr volby 2 „Service Operations Manager“

2.4.3 Změnová řízení

Definice změny

1. Změna rozšiřuje stávající funkcionalitu Systému a její rozsah překročí 8 hodin práce.
2. Řešení Změny je zpracováno formou samostatného projektu (analýza, plánování).
3. Řízení Změny je možné formou projektového řízení, nebo formou řízení odpovědnými zástupci smluvních stran.
4. Po provedení Změny je nutná změna dokumentace systému.

Žádost o změnu

Objednatel žádá ORBIT o provedení prací nebo činností definovaných jako Změna písemnou formou, nebo formou e-mailu, zaslaného na odpovědného zástupce Objednatele pro technickou činnost. ORBIT připraví nabídku na provedení Změny a cena těchto prací bude stanovena schválenou nabídkou a objednávkou ze strany Objednatele.

Stanoviska k návrhu změny

Stanovisko k návrhu Změny a její případné schválení v rámci procesu řízení Změn je za každou smluvní stranu povinen provést odpovědný zástupce pro technické záležitosti, který je pověřený řízením činností souvisejících se správou Systému. Tento návrh je povinen posoudit a oznámit jeho výsledek do pěti (5) pracovních dnů ode dne obdržení návrhu na Změnu.

3 | Odpovědné osoby

3.1 Koordinátoři

Popis	Jméno	Mobil	E-mail
Koordinátor za ORBIT	Kateřina Makalová	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Koordinátor za Objednatele	Milan Pokorný	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

3.2 Odpovědné osoby za ORBIT

Kontaktní osoby zodpovědné za plnění podmínek této smlouvy:

Jméno	Telefon	Mobil	E-mail
Leo Štěpán	XXXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXXX
Tomáš Meštellér	XXXXXXXXX	XXXXXXXX	XXXXXXXXX

Kontakty na ORBIT ServiceDesk jsou uvedeny v kapitole 2.2 Jednotné místo pro hlášení požadavků.

3.3 Odpovědné osoby za Objednatele

Kontaktní osoby Objednatele zodpovědné za plnění podmínek této smlouvy:

Jméno	Mobil	E-mail
Milan Pokorný	XXXXXXXX	XXXXXXXXX

Požadavek nad rámec přeplacených hodin musí být schvalován odpovědnými osobami Objednatele. Před zahájením činnosti si řešitel požadavku za ORBIT vyžádá toto schválení.

3.4 Osoby Objednatele oprávnění hlásit požadavky

Osoby Objednatele oprávněné hlásit závady a objednávat služby:

Jméno	Mobil	E-mail
Milan Pokorný	XXXXXXXX	XXXXXXXX
Lukáš Opava	XXXXXXXX	XXXXXXXX
Václav Kolář	XXXXXXXX	XXXXXXXX

4 | Podrobná charakteristika Systému

4.1 Hardware

Rozsah účinnosti servisní podpory společnosti ORBIT se vztahuje na aktuálně využívaný hardware. ORBIT na tomto hardware poskytuje služby definované v kapitole 2.3 Přehled služeb.

4.1.1 Virtuální servery

Název	Role
VDIADMIN - 172.18.3.11	Management server, licenční server
VDICONTROLLER01-172.18.3.12	Citrix Desktop Controller - řídící server Citrix Virtual Apps & Desktops
VDICONTROLLER02-172.18.3.13	Citrix Desktop Controller - řídící server Citrix Virtual Apps & Desktops
VDISTOREFRONT01-172.18.3.14	Citrix Storefront - přístupový portál Citrix Storefront
VDISTOREFRONT02-172.18.3.15	Citrix Storefront - přístupový portál Citrix Storefront
VDIDESKTOPxx	Terminálové servery
CITRIX ADC - 172.18.3.21, 172.18.3.22 (+Subnet IP 172.18.3.23)	load balancing pro Citrix Storefront
Load Balancing VIP citrix.bulovka.cz 172.18.3.24	Load balancing pro Citrix Storefront VIP uživatele

4.2 Aplikace

Závislosti popsané u každé aplikace definují, které komponenty systémů/služeb Objednatele jsou přímo potřebné pro správné fungování dotčené aplikace.

4.2.1 Systémové aplikace

Aplikace	Popis
TS04GOLD	golden image - aplikace instaluje NNB

5 | Požadovaná součinnost Objednatele

- Objednatel je povinen zabezpečit bezpečný vzdálený přístup v souladu s bezpečnostními standardy.
- Objednatel zodpovídá za správnou funkci sdílené virtualizační platformy.
- Objednatel je povinen s odbornou péčí zajistit řádnou funkci technických a jiných zařízení a služeb, které nezajišťuje ORBIT a které tvoří předpoklad řádného fungování Systému, zejména elektroinstalace, telekomunikačních služeb a internetového spojení, síťové infrastruktury (sítí elektronických komunikací), vzduchotechnického systému a dalších.
- Objednatel je povinen poskytnout ORBITu potřebnou součinnost, zejména zajistit, aby byli v potřebném rozsahu k dispozici pověřené osoby Objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude ORBIT důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.
- Objednatel je dále povinen umožnit na žádost ORBITu přístup ke svým serverům, aplikacím a datům, a to v sídle Objednatele i ve všech pobočkách a provozovnách, popř. takový přístup ORBITu zajistit.
- Objednatel je povinen zajistit dostatečnou součinnost ostatních dodavatelů technologií, které mohou ovlivnit funkčnost systémů (sítě, napájení, klimatizace, virtualizace). Současně Objednatel zajistí pracovníkům ORBITu u těchto dodavatelů vzdálený přístup do správcovských prostředí tak, aby bylo možné provádět veškeré administrátorské operace nad spravovaným prostředím. Součástí součinnosti je i poskytnutí kontaktních údajů ostatních
- Objednatel je povinen zajistit, aby pouze osoby odborně způsobilé prováděly dílčí změny konfigurace Systému a nastavení jeho jednotlivých částí, a to pouze v rozsahu a dle pokynů uvedených v SLD. Objednatel je rovněž povinen nepřipustit používání Systému osobami, které nebyly řádně zaškoleny. Objednatel bere na vědomí, že v případech větších změn v konfiguraci Systému nebo instalací nových aplikací bude nutno provést školení zaměstnanců Objednatele.
- Objednatel je zajistí v případě nutné přítomnosti konzultanta ORBITu on-site, standardní pracovní místo.

5.1 Vnější závislosti

Následující služby jsou podstatné a kritické pro ORBITem poskytované služby. Za tyto služby odpovídá objednatel:

- Fyzický přístup k systémům
- Dodávka elektrického proudu
- Provozní teplota a vlhkost
- Koncová zařízení
- Active Directory
- LAN, WAN

5.2 Oznámení a schvalování odstávek

Délka trvání odstávky[1]	Předstih oznámení odstávky[1]	Schvaluje	Garantovaný čas pro schvalovací proces[3]
Do 1 hod.	2 pracovní den předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den
Do 2 hod.	3 pracovní dny předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den
Nad 2 hodiny	5 pracovních dní předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den

[1]časy a lhůty pro oznámení odstávky dle čl. 4.7.2 Servisní smlouvy.

[3] Za schvalovací proces je zodpovědný Koordinátor Objednatele

5.3 Servisní okna

V níže definovaných servisních oknech je možné provádět úpravy na jednotlivých systémech, vždy po předchozím informování Objednatele.

Systém	Čas
XenServer hostitelé	SO 23-04, NE 23-04
Citrix farma	SO 23-04, NE 23-04
Souborové služby	SO 23-04, NE 23-04

5.4 Vzdálený přístup

Vzdálený přístup je poskytován dle podmínek definovaných níže:

Typ	System	Zdrojová IP adresa
VPN, ICA	Firewall, WebInterface	193.179.205.230 (ORBIT)

5.5 Výluka z plnění

Služba není považována za nedostupnou v případě, že tato nedostupnost je:

1. způsobena vnějšími závislostmi
2. způsobena vyšší mocí nebo živelnou událostí
3. způsobena závislostmi na dalších službách z katalogu služeb
4. způsobena závislostmi, které jsou pod kontrolou Objednatele

5. plánovanou odstávkou
6. způsobena nezajištěním termínu plánované odstávky objednatelem pro provedení prací dodavatele nejpozději do 14 kalendářních dnů od obdržení žádosti o odstávku objednatelem. Služba je považována za dostupnou počínaje 15. kalendářním dnem od obdržení žádosti až do faktického poskytnutí odstávky.

6 | Ceny služeb

6.1 Hodinové sazby

Hodinové sazby nad rámec paušálu: 2.000,- Kč za práce provedené bez ohledu na typ požadavku. Účtuje se každá započatá půlhodina.

V případě poskytování služeb na místě u objednatele je minimální účtovaná doba 2 hodiny plus cestovní náhrady.

6.2 Omezení služby

ORBITu vzniká automaticky nárok na vyvolání jednání o změně podmínek servisní smlouvy jako celku pokud:

- počet podporovaných serverů a dalších vyjmenovaných zařízení (LAN switche, firewally, atd) bude navýšen o více jak 10% oproti aktuálnímu stavu definovanému v kapitole 4.1
- počet uživatelů podporovaných systémů překročí 40 současně pracujících uživatelů