

Příloha_2: Definice servisní podpory a údržby (SLA)

a) Modernizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Modernizace systému
Popis služby	
<p>Služba umožňuje rozšiřování funkčnosti systému formou změnového řízení.</p> <ul style="list-style-type: none">• Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.• V rámci Služby Zhotovitel zajistí analýzu Požadavku a předloží Objednateli návrh (popis řešení, termín, cenu) řešení.• Zpracování požadavku probíhá na základě objednávky Objednatele.	
Kategorie změn	
<p>Závažná změna (A).</p> <ul style="list-style-type: none">• Vytvoření nového funkčního celku.• Integrace nových aplikací. <p>Středně závažná změna (B).</p> <ul style="list-style-type: none">• Přizpůsobení systému metodickým a procesním změnám. <p>Nezávažná změna (C).</p> <ul style="list-style-type: none">• Doporučení na upgrade technologií.	
Podmínky součinnosti	
<p>Objednatel je povinen specifikovat písemně Požadavek na změnu, odsouhlasit návrh řešení a vystavit objednávku.</p>	
Způsob čerpání služby	
<p>Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci Help-Desk.</p>	
Dostupnost služby	
<p>V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.</p>	
Odezva na	
<p>Doručení písemné objednávky. Práce bude dodána v dohodnutém termínu.</p>	

b) Aktualizace systému

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Aktualizace programového vybavení
Popis služby	

Služba spočívá v poskytování nových verzí programového vybavení.

- **Změnu iniciuje Objednatel předložením Požadavku na změnu.**
- **V případě vad software aktualizaci iniciuje a provede Zhotovitel v rámci odstranění vad bezplatně.**
- **V rámci Služby Zhotovitel provede aktualizaci programového vybavení, které je zahrnuto do Smlouvy.**
- **Aktualizace může probíhat vzdáleným přístupem anebo přímo na místě.**

Kategorie změn

Závažná změna (A).

- Upgrade systému (přechod na vyšší verzi systému).

Středně závažná změna (B).

- Update systému (aktualizace v rámci současné verze systému).

Nezávažná změna (C).

- Úpravy v rámci současné verze systému.

Podmínky součinnosti

Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci Help-Desk.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odezva

Práce bude dodána v dohodnutém termínu.

c) *HotLine, Help-Desk*

Dohoda o kvalitě služby (SLA)

Název služby

Help-Desk, HotLine

Popis služby

Služba zajišťuje konzultační podporu klíčových uživatelů a administrátorů nutnou při práci s dodaným programovým vybavením.

- **Zhotovitel přijímá hlášení uživatelů programového vybavení - oprávněných pracovníků Objednatele, zpracovává je a odpovídá na ně v časech specifikovanými atributy služby pro danou kategorii.**
- **Oprávnění uživatelé Programového modulu a pracovníci Objednatele mohou hlásit:**

- *odchyly od očekávané funkčnosti aplikace („problémy“),*
- *navrhovat vylepšení funkčností („návrhy“),*
- *vyžadovat funkční, metodické a technologické konzultace související s jejich prací v systému („konzultace“).*
- **Hlášení (service request) je možné provést formou:**
 - *zadáním požadavku na technickou podporu v aplikaci Help-Desk oprávněným uživatelem, nebo*
 - *telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory (HotLine), nebo*
 - *elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu.*
 - *Požadavek na technickou podporu v aplikaci Help-Desk musí být vždy zadán – i v případě, že hlášení je provedeno jiným způsobem.*
- **Je očekáváno, že Objednatel bude respektovat doporučení Zhotovitele na úpravu pracovních postupů na své straně a zajistí, v maximální možné míře, součinnost specifikovanou Zhotovitelem za účelem uspokojivé realizace procesů podpory (jako je zapojení vlastních pracovníků do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavení infrastruktury a vlastního softwarového vybavení, apod.)**

Help-desk procesy:

- ***Příjem a odpovídání požadavků na technickou podporu Objednatele***
- ***Odpovídání na lince podpory určeným pracovníkům Objednatele***
- ***Odpovídání elektronické pošty na určené e-mail adrese podpory***
- ***Telefonické konzultace související s funkčností, chováním a používáním programového vybavení***

Kategorie akceptovaných hlášení

Funkční konzultace.

- Konzultace funkcí a chování programového vybavení.

Metodická konzultace.

- Konzultace realizace metodických postupů v dodaném programovém vybavení. V rámci metodických konzultací Zhotovitel doporučí jak postup navržený pracovníkem Objednatele provést v systému.

Technologická konzultace.

- Konzultace technologických oblastí souvisejících s technologiemi a aplikacemi dodaného programového vybavení.

Řešení problému.

- Vyřešení problému indikovaného uživatelem v rámci sběru požadavků na technickou podporu.
- Součástí řešení je i převod problému pod službu Odstraňování problému a havárií a jeho další zpracování podle SLA dohody této služby.

Zpracování návrhu.

- Zpracování návrhu vzneseného uživatelem v rámci požadavku na technickou do systému změnového

řízení.

Podmínky součinnosti

Objednatel zajistí pro pracovníky Zhotovitele přístup k systému po celou dobu poskytování Služby a zároveň potřebnou součinnost vlastních pracovníků.

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci Help-Desk, telefonickým voláním na linku HotLine.

Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefonním čísle HotLine +420 531 028 029.

Odezva

Okamžitá přímá konzultace s odborným garantem Zhotovitele.

V ostatních případech dle úrovně naléhavosti problému v dohodnutém termínu.

d) Garance servisní podpory

Dohoda o kvalitě služby (SLA)

Název služby

Garance servisu

Popis služby

Služba garantuje poskytnutí sjednaných služeb ve stanovených termínech.

Atributy služby

Kategorie	Dostupnost	Odezva	Doba odstranění chyby
Konzultace	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	3 pracovní dny
Řešení problému	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	2 pracovní dny
Zpracování návrhu	Pracovní dny 7 – 15:30 hodin	1 pracovní den	30 pracovních dní

Měřitelnost atributů služby

Atributy služby jsou měřitelné sledování příslušných hodnot u záznamů v systému Help-Desk (systém pro zadávání požadavků na technickou podporu).

Možnost kontroly kvality služby má Zhotovitel i Objednatel.

Odezva a doba řešení je měřená primárně u hlášení zadaných formou požadavku na technickou podporu v systému Help-Desk. Pro vyhodnocení jsou sledovány časy zadání a odpovědi požadavku.

Odezvu a dobu vyřešení hlášení eskalované e-mailem může Objednatel monitorovat v systému elektronické pošty - sledováním časů odeslání zprávy a času přijetí odpovědi. U hlášení eskalovaných pouze telefonicky není Odezva a Doba vyřešení monitorována (proto musí být zadán požadavek na technickou podporu).

Monitorování Odezvy a doby vyřešení bude u vybraných hlášení prováděno i jinou formou (zázpisy z jednání, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).

Způsob měření v systému Help-Desk:

Atribut	Definice
Odezva	čas od zadání požadavku na technickou podporu do odeslání odpovědi na požadavek.
Konzultace Doba vyřešení	čas od zadání požadavku na technickou podporu do zodpovězení dotazu Objednateli.
Problém Doba vyřešení	čas od zadání komentáře do uzavření problému (odeslání odpovědi uživateli)
Návrh Doba vyřešení	čas od obdržení komentáře Zhotovitelem do uzavření návrhu (odeslání odpovědi Objednateli).

e) *Odstraňování problémů a havárií*

Dohoda o kvalitě služby (SLA)	
Název služby	Odstraňování problémů a havárií

Popis služby
<p>Služba zajistí odstranění problému nebo havárie systému vzniklých na základě chyby (kategorie A, B nebo C) ve funkčnosti nebo chování dodaného HW a programového vybavení. Chybou se rozumí jiné než definované chování nebo funkčnost dodaného HW nebo programového vybavení, nezpůsobené úmyslným přičiněním pracovníků zákazníka, nekorektních dat vložených Objednatel, programů instalovaných pracovníky Objednatele, změny a problémy v infrastruktuře na straně Objednatele nebo dalších stran.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chyba je identifikována Zhotovitelem nebo Objednatel: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>zpracováním požadavku na technickou podporu v aplikaci Help-Desk zadaného oprávněným uživatelem, nebo</i> ○ <i>z telefonického hlášení oprávněného pracovníka Objednatele na lince podpory, nebo</i> ○ <i>z elektronické zprávy zaslané oprávněným pracovníkem Objednatele na určenou e-mailovou adresu podpory.</i> ○ <i>Požadavek na technickou podporu musí být vždy zadán - i v případě, že je chyba identifikována jiným způsobem.</i> • Identifikaci a kategorizaci chyby provádí Zhotovitel. Zhotovitel služby zajistí odstranění problému formou: <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Servisu nebo expresního servisu v místě plnění, nebo</i> ○ <i>Dálkového nebo expresního dálkového servisu</i> • V případech, kdy je to možné, Zhotovitel navrhne Objednateli náhradní řešení problému (workaround). V případě úspěšné aplikace náhradního řešení bude chyba vyřešena v termínu specifikovaném Zhotovitelem. Pokud je zapůjčeno náhradní zařízení, očekává se při jeho vrácení obvyklé opotřebení způsobené běžným provozem v souladu s účelem zařízení.
Kategorie chyb
<p>Kritická chyba (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Z hlediska definované funkčnosti dodaného programového vybavení kritická chyba. Systém není možné

používat vůbec nebo jenom s velkým omezením.

- Tato chyba přímo omezuje vykonávání některé ze základních činností oprávněných uživatelů systému a ohrožuje vykonávání hlavních obchodních procesů Objednatele.

Chyba (B)

- Při práci byla uživatelem zjištěna odchylka od definovaného chování dodaného programového vybavení.
- Uživatelé jsou omezeni ve výkonu nutných činností,
- vykonávání základních obchodních procesů Objednatele není omezeno.

Nezávažná chyba (C)

- Během provozu byla uživatelem dodaného programového vybavení zjištěna odchylka od definovaného chování aplikace, nebo
- byla zjištěna nevýznamná odchylka od oprávněných požadavků na dodané programové vybavení.
- Daná chyba nesnižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavení.

Podmínky součinnosti

- **Objednatel poskytne, dle požadavků Zhotovitele, součinnost při odstraňování problému v maximální možné míře, zejména je pak povinen specifikovat popis okolností, za kterých k závadě došlo, doložit přesné znění případných chybových hlášení a případnou chybu v sestavě doložit chybovou sestavou.**
- **V případě poskytování servisu v místě plnění Objednatel zajistí servisnímu technikovi po celou dobu přístup k systému a jednotlivým zařízením**
- **Pro potřeby dálkového servisu programového vybavení je Objednatel povinen umožnit Zhotoviteli vzdálenou správu a přístup k jednotlivým prostředkům.**

Způsob čerpání služby

Zápisem požadavku na technickou podporu v aplikaci Help-Desk.

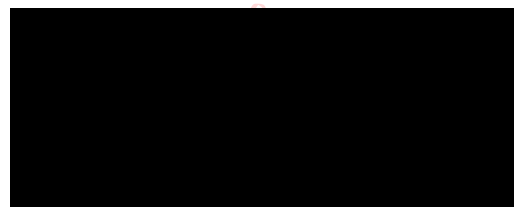
Dostupnost služby

V pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odezva

- Dálková správa – Práce bude Zhotovitelem zahájena do 5 pracovních dnů a v případě expresního požadavku na službu do 4 hodin od písemného zadání Požadavku.
- Servis v místě plnění – Zhotovitel je povinen zahájit servisní práce v případě méně závažných poruch do 5 pracovních dnů a u expresního požadavku v případě poruchy nebo závady bránící provozu systému (chyba kategorie A) do 2 pracovních dnů, 24 hodin anebo 8 hodin dle volby Objednatele, od písemného zadání Požadavku.

Určení priority a posouzení závažnosti omezení provozu plně posuzuje zadavatel. Přesun mezi prioritami může provádět pouze zadavatel, Dodavatel může přesun navrhnout, avšak zadavatel není povinen tento přesun (zejména na nižší stupeň) akceptovat.



Příloha č. 3 - Pravidla používání datové sítě FNUSA externími uživateli

Pojem	Vysvětlení pojmu
Externí uživatel (dále jen uživatel)	Osoba, která není v pracovně právním vztahu k FNUSA a využívá prostředky ICT FNUSA.
Poskytovatel připojení	Pracovník Úseku informatiky FNUSA odpovědný za poskytování prostředků ICT, kontaktní e-mail: evpn@fnusa.cz

Zkratka	Vysvětlení zkratky
FNUSA	Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně
ICT	Informační a komunikační technologie

1. Práva a povinnosti uživatelů

- uživatel připojení do sítě FNUSA smí používat vzdálené připojení pouze k účelům souvisejícím s výkonem smluvní činnosti v takovém rozsahu, který odpovídá nezbytným potřebám uživatele pro výkon této činnosti,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen používat své připojení takovým způsobem, který nenaruší funkci sítě ani práva ostatních uživatelů,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen chránit svá hesla či jiné přístupové údaje (certifikáty) před vyražením, a v případě podezření, že přístupové údaje zná jiná osoba, je povinen tuto situaci neprodleně nahlásit poskytovateli připojení,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen zabránit využití či zneužití jeho vzdáleného připojení třetí osobou,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je povinen chovat se v souladu s dobrými mravy a právním řádem České republiky,
- pominou-li důvody pro potřebu připojení do sítě FNUSA, musí tuto informaci uživatel neprodleně nahlásit poskytovateli připojení a připojení mu bude zrušeno.

2. Nepovolené činnosti

- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v žádném případě poskytovat informace o přístupu, přístupová hesla, certifikáty, další citlivé informace a ani jejich části třetím osobám,
- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v žádném případě předávat jakékoli důvěrné informace získané tímto přístupem třetím osobám (číselníky, databáze, atd.),
- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v síti FNUSA vyhledávat důvěrné informace, snažit se získat neautorizovaný přístup k souborům i prostředkům sítě a podobně,
- uživatel připojení do sítě FNUSA nesmí v rámci FNUSA instalovat nebo ukládat jakýkoli neautorizovaný, nelegální nebo škodlivý software či data,
- nesmí provozem svého zařízení ohrožovat stabilitu počítačové sítě,
- uživatel nesmí nepřetržitě ponechat aktivní přístup do sítě FNUSA.

3. Porušení pravidel

- uživateli, který poruší tato pravidla, bude právo přístupu do sítě FNUSA neprodleně odebráno, o čemž bude uživatel následně ze strany poskytovatele připojení informován,

- uživatel připojení do sítě FNUSA plně zodpovídá za škody vzniklé v důsledku zneužití jeho přístupu nebo poskytnutím přístupu do sítě FNUSA třetí osobě,
- uživatel připojení do sítě FNUSA je plně zodpovědný za obsah svého datového prostoru.

4. Odpovědnost za škody

Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně, ani její zaměstnanci, nenesou odpovědnost za jakoukoli škodu, vzniklou externím uživatelům v souvislosti s funkčností či nefunkčností vzdáleného připojení, případně blokací přístupu ze strany FNUSA.

5. Závěrečná ustanovení


Přístup do sítě FNUSA je realizován prostřednictvím protokolu OpenVPN zabezpečeným certifikátem vydaným na konkrétní osobu s přihlašovacím jménem a heslem. Certifikát má platnost 1 rok a minimálně 10 pracovních dní před vypršením jeho platnosti je nutno požádat o jeho prodloužení prostřednictvím e-mailu odeslaného na adresu evpn@fnusa.cz.

Přístupy do sítě FNUSA budou monitorovány a v případě podezření ze zneužití přístupu může poskytovatel připojení tento přístup uživateli bez předchozího varování zablokovat. O zablokování tohoto přístupu bude uživatel následně informován e-mailem odeslaným na adresu zadanou v žádosti o přístup.

Poskytovatel připojení nesleduje obsah komunikace, ale v případě nutnosti si vyhrazuje práva přístupu a práva pro odhalení komunikace. Odpovídající části logů je oprávněn použít v souvislosti s identifikací zneužívání sítě anebo služeb sítě. Na vyžádání a je-li to nezbytné, je v těchto případech oprávněn poskytnout uložené informace i třetím stranám (poskytovatelům identit, poskytovatelům zdrojů a orgánům činným v trestním řízení).

Uživatel svým podpisem níže potvrzuje, že byl seznámen s obsahem tohoto dokumentu, jeho obsah v plném rozsahu pochopil a bude se jím řídit. Uživatel si je dále vědom, že je povinen se řídit dalšími pokyny poskytovatele připojení a respektovat administrativní opatření regulující přístup k ICT FNUSA. Uživatel si je rovněž vědom nutnosti požádat o obnovení platnosti certifikátu minimálně 10 pracovních dní před vypršením jeho platnosti prostřednictvím e-mailu odeslaného na adresu evpn@fnusa.cz.

Uživatel svým podpisem rovněž stvrzuje převzetí přístupových údajů.

Jméno a příjmení podnikatele nebo název firmy	ANETE spol. s r. o.	
IČO	46970126	
Sídlo či místo podnikání	Okružní 834/29a, Lesná, 638 00 Brno	
Jméno a příjmení (hůlkovým písmem)¹	Datum	Podpis
		

¹ Jméno a příjmení technika (zaměstnanec účastníka), který bude skutečně k síti zadavatele přistupovat

Příloha_1: Rozsah systému dle komponent

Software			
Název provozu	Označení provozu	SW modul	Počet licencí
		Kompletní správa systému Kredit – včetně manažerského modulu	4200
		Objednávání a výdej	4200
		Rozšíření licencí až na 3 další výdejny	1
		Správa systému KREDIT – licence na další PC	9
		Ekonomický modul – detailní náklady oddělení	1
		SW server mobilního objednávání včetně autentizace (Android, iOS)	1
		Intranet/internet	3500
		SW modul- Skladové hospodářství s dietním normováním	1
		Dietní systém včetně skladů – licence na další 1 PC	9
		Modul napojení na NIS (AKORD) – počty diet	1
		SW modul- OFF-LINE pokladna	2
		SW modul- Prodejní sklad ke kase	2
		SW modul- Pokladna Touch Screen	2
		SW modul- Slevový systém	1
		SW modul- Prezentační místo	1
Hardware			
Název provozu	Označení provozu	HW komponent	Počet kusů
Pekařská jídelna		Prezentační místo ANETE IV-19" včetně příslušenství	1
Pekařská jídelna		Snímač ANETE - výdejní	3

		(oboustranný 7" touch displej, 2x LAN pro USB snímač)	
Výstavní		Snímač ANETE - výdejní (oboustranný 7" touch displej, 2x LAN pro USB snímač)	1
Výstavní		Informační/objednávací čtečka + převodník ICKv2	1
Pekařská jídelna		Informační/objednávací čtečka na zdi + převodník ICKv2	3
Pekařská jídelna		Čtečka karet Anete PS2	2
Pekařská administrativa		Čtečka karet Anete PS2	1

