

Licenční smlouva a smlouva o servisní činnosti

dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

mezi

Ostravská univerzita

se sídlem Dvořákova 138/7, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
zastoupená doc. Mgr. Petrem Kopeckým, Ph.D., rektorem
IČ: 61988987, DIČ: CZ61988987

osoba odpovědná ve věcech realizace smlouvy: Ing. Dagmar Navratilová, vedoucí
ubytování, e-mail: dagmar.navratilova@osu.cz, mob. 734 423 978

osoba odpovědná ve věcech technických: Ing. Břetislav Lišťák, MBA, ředitel CIT, e-mail:
bretislav.listak@osu.cz, mob. 606 628 112

dále jen objednatel

a

ApS Brno s.r.o.

se sídlem Božetěchova 1/2, 612 66 Brno
zastoupená Ing. Radomírem Kurečkou, jednatelem společnosti
IČ: 005 43 535, DIČ: CZ00543535

bankovní spojení: KB Brno – město, č.ú.: 113545621/0100
zapsaný u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. C 35

dále jen zhotovitel

1. Předmět plnění

- 1.1. Předmětem plnění je závazek zhotovitele poskytnout objednateli programové vybavení - informační systém ISKAM a dále služby související se zajištěním komplexního a bezproblémového provozu, pravidelné údržby, kontrolní a servisní práce, opravy, odstraňování poruch a další navazující služby, jak je specifikováno dále.
- 1.2. Členění předmětu plnění:
 - 1.2.1. dodávka programového vybavení
 - 1.2.1.1. definice funkcí systému dle přílohy č. 1 – Technická specifikace,
 - 1.2.1.2. software informačního systému,
 - 1.2.1.3. uživatelský manuál v elektronické podobě,

- 1.2.2. implementace programového vybavení v prostředí objednatele, tak jak je uvedeno v článku 5. této smlouvy,
- 1.2.3. školení pracovníků objednatele - v rozsahu 9 dnů, které se zhotovitel zavazuje zajistit do 31.5.2024 (dále jen „školení“),
- 1.2.4. servisní činnosti:
 - 1.2.4.1. údržba programového vybavení – úpravy vyplývající z legislativních změn, nové funkce, poradenská činnost při nastavení systému,
 - 1.2.4.2. hosting databáze a WWW stránek včetně zálohování,
 - 1.2.4.3. servis systému – dohled na funkčnost – sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy, sledování bezpečnostních záznamů a detekce možných průniků do dodaného systému (min. 3x týdně), sledování chování a výkonnosti dodaného systému. Detailní úprava servisních činností je obsahem přílohy č.3 této smlouvy,
- 1.2.5. softwarová licence k systému ISKAM, přičemž předmět plnění spadající pod body 1.2.1. až 1.2.3. je dále označen jako „**software**“, předmět plnění dle bodu 1.2.4. je dále označen jako „**servisní činnost**“ a předmět plnění pod bodem 1.2.5. je dále označen jako „**licence**“.
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje reagovat v přiměřené lhůtě na žádost objednatele o odstranění vzniklých vad. S odpovídajícím servisní úkonem musí být započato:
 - 1.3.1. do 60-ti minut od doručení požadavku, v době mezi 8:00 a 16:00 pracovního dne jinak do 9:00 následujícího pracovního dne, a to v případech urgentní povahy,
 - 1.3.2. do 2 (dvou) pracovních dnů od doručení požadavku v ostatních případech.

2. Termíny plnění. Trvání smlouvy.

- 2.1. Software bude předán ve smyslu čl. 5 nejpozději do 31.5.2024, k čemuž objednatel poskytne zhotoviteli odpovídající součinnost. Servisní činnost a licence je poskytována na dobu určitou jednoho roku ode dne předání software dle čl. 5.

3. Cena licence a servisní činnosti a způsob placení

- 3.1. Cena za software (tj. veškeré plnění definované v článku 1 body 1.2.1 až 1.2.3.) je zahrnuta v ceně servisní činnosti a licence dle bodu 3.2.
- 3.2. Sjednává se pravidelná měsíční platba za servisní činnosti a poskytnutou licenci ve výši **41.660,00 Kč** bez DPH. Platba bude uhrazena na základě daňového dokladu – faktury vystavené zhotovitelem se splatností 14 dnů od doručení objednateli. Strany se dohodly, že faktura za pravidelné měsíční platby bude zasílána pouze v elektronické podobě k rukám objednatele na emailovou adresu: financni.uctarna@osu.cz. Neuhrazení měsíční platby je považováno za podstatné porušení smlouvy a opravňuje zhotovitele odsoupit od smlouvy, nedojde-li k nápravě ani přes písemnou výzvu k nápravě s poskytnutím lhůty min. 5 pracovních dnů..

- 3.3. Pravidelná měsíční platba za servisní činnosti a poskytnutou licenci bude každoročně zvýšena o míru inflace, tj. o závazný údaj vyhlášený Českým statistickým úřadem jako úhrnný index spotřebitelských cen v ČR za uplynulý kalendářní rok. Ustanovení předchozí věty se nepoužije v případě, že koeficient bude menší jednomu procentu.
- 3.4. Cena za servisní úkony výslovně nesjednané v této smlouvě budou řešeny hodinovou sazbou ve výši 1.500,- Kč bez DPH za hodinu, a to na základě písemné objednávky objednatele. Cena zahrnuje licenční oprávnění.

4. Součinnost stran

- 4.1. Vzhledem k povaze software nabývá mimořádného významu racionální součinnost stran. Objednatel poskytne zhotoviteli veškeré informace nezbytné pro implementaci programu do prostředí objednatele. Minimální rozsah těchto informací je:

- struktury katalogů a číselníků
- popis struktur katalogů a číselníků
- definice a forma předávání výstupních údajů k přenosu do IS školy požadovaných objednatelem
- definice softwarového okolí

Tyto informace poskytne objednatel zhotoviteli do 14 dnů od podpisu smlouvy.

- 4.2. Objednatel zabezpečí zhotoviteli přístup k uvedeným datům a součinnost se zodpovědnými osobami jakož i dodavatelem externích IS, ke kterým se ISKAM4 bude napojovat (typicky ekonomický systém apod.).
- 4.3. Případné další požadavky uplatní zhotovitel písemně s uvedením nejzazší lhůty pro odpověď.
- 4.4. Strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k zajištění nezbytného toku informací. V případě potřeby bude sjednán režim pravidelných kontaktů. Strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích, které si vzájemně v rámci plnění této smlouvy poskytnou. Porušení tohoto závazku je sankcionováno smluvní pokutou ve výši 100 000 Kč za každé jednotlivé porušení. Ustanovení se nevztahuje na případy, kdy jsou informace poskytnuty v rámci běžných činností objednatele, pro jejichž účely je licence pořizována, a dále povinností vyplývajících z právních předpisů a pro účely souvisejících správních a soudních řízení.
- 4.5. Výjde-li najevo vhodnost úpravy přílohy č.1, zhotovitel takovou úpravu zrealizuje. O úpravě se povede přiměřená dokumentace, která bude před předáním software promítnuta do přílohy č. 1.
- 4.6. Objednatel se zavazuje zajistit potřebný hardware i software na úrovni typické konfigurace dle přílohy č. 2.
- 4.7. Součinnost objednatele při výkonu servisní činnosti:

- 4.7.1. objednatel je povinen co nejvěrněji popsat projevy zjištěné vady dle přílohy č. 3,
- 4.7.2. při následném dálkovém kontaktu se zhotovitelem musí objednatel zajistit realizaci pokynů zhotovitele a poskytnout mu vzdálený přístup, bude-li o to požádán.

5. Implementace a předání

- 5.1. Zhotovitel zajistí implementaci software do prostředí objednatele a zajistí jeho zprovoznění a funkčnost. Implementací software se rozumí rovněž nastavení funkcí dle požadavků objednatele a integraci s vybranými systémy objednatele. Bezprostředně po implementaci zajistí zhotovitel školení. Na základě řádného splnění těchto povinností vyzve zhotovitel objednatele k převzetí software, a to prostřednictvím e-mailu odpovědné osoby objednatele. Předání a převzetí si smluvní strany potvrdí předávacím protokolem, ve kterém budou popsány eventuelní závady software nebránící plnohodnotnému provozu software, s uvedením termínu jejich odstranění. Ohledně následného odstranění těchto nedodělků, nejpozději ve lhůtě 10 pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, bude rovněž sepsán předávací protokol. Pokud software trpí vadami, které nezanedbatelným způsobem omezují užívání software či konkrétních funkcionalit, není objednatel povinen software převzít.
- 5.2. Termín předání se prodlužuje o dobu, po kterou nebylo možno výlučně z důvodů na straně objednatele realizovat implementační procedury včetně školení.
- 5.3. Zhotovitel předá objednateli při dokončení implementace veškerou související dokumentaci dle bodu 1.2. této smlouvy.

6. Licence

- 6.1. Vzhledem ke své povaze podléhá software režimu autorského zákona. Licence je poskytována na nevýhradní užití software po dobu jednoho roku od předání software v ubytovacích zařízeních provozovaných objednatelům ke dni podpisu smlouvy s maximálním počtem lůžek **550** ve všech ubytovacích zařízeních.
- 6.2. V případě, že po dobu trvání této smlouvy dojde k navýšení kapacit ubytovacích zařízeních provozovaných objednatelům, a to nejméně o 10 % (deset procent) oproti stavu dle bodu 6.1. této smlouvy, zavazují se smluvní strany takovou situaci řešit dodatkem k této smlouvě

7. Odpovědnost za vady

- 7.1. Zhotovitel odpovídá za vady software, kterými je každá odchylka od zadání sjednaného předmětu plnění resp. od dokumentovaných modifikací (upgradů), jakož i za jakékoliv vady software znemožňující plnohodnotné užívání software, a to po dobu trvání této smlouvy.

- 7.2. Zhotovitel odstraní každou vadu bezplatně nejpozději do 10 dnů od písemného (e-mailového) nahlášení, závady podstatným způsobem bránící užívání pak odstraní neprodleně, nejpozději do 3 pracovních dnů.

8. Sankce

- 8.1. V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je objednatel povinen uhradit zhotovitelismluvní pokutu ve výši 500,- Kč (pět set korun českých) za každý započatý den prodlení.
- 8.2. V případě prodlení zhotovitele s předáním software, odstranění vad sepsaných v předávacím protokolu, s nástupem k odstranění vady dle článku 1 bodu 1.3.2. této smlouvy či včasného neprovedení servisního úkonu, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý jednotlivý případ a započatý den prodlení.
- 8.3. V případě prodlení zhotovitele s nástupem k odstranění vady urgentní povahy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každou započtenou hodinu prodlení v pracovní době. Objednatel je povinen v rámci uplatnění této smluvní pokuty vysvětlit urgentnost vady.

9. Protikorupční doložka (compliance)

- 9.1. Smluvní strany vzájemně prohlašují a zavazují se tímto, že učiní veškerá nutná a nezbytná opatření k tomu, aby se vzájemně nedopustily a ani nikdo z jejich zaměstnanců či osob v obdobném postavení, jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s úplatkářstvím dle § 331 až § 334 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2. Smluvní strany se tak zejména zavazují neposkytnout, nenabídnout ani neslíbit úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Dále se smluvní strany rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou ani si jej nenechají slíbit, ať už pro sebe samotné či pro jiného za účelem obstarání věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se tak dle obecné definice rozumí výhoda spočívající v přímém či nepřímém obohacení nebo zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě bez zjevného legitimního nároku na takové plnění. Závěrem smluvní strany prohlašují, že takovéto jednání nebudou tolerovat ani u svých smluvních partnerů, zaměstnanců či spolupracujících osob.
- 9.3. V případě jakéhokoliv porušení této tzv. Compliance protikorupční doložky ze strany jedné ze smluvních stran, kdy důsledkem takového porušení může být trestní stíhání druhé smluvní strany, je takto dotčená smluvní strana oprávněna s okamžitou platností tuto smlouvu vypovědět či od této smlouvy odstoupit a uplatnit vůči porušující smluvní straně veškeré tímto protiprávním jednáním (trestněprávním jednáním) vzniklé škody a jiné újmy.

10. Ustanovení závěrečná

- 10.1. Podpisem této smlouvy zanikají veškerá předchozí ujednání.
- 10.2. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta činí 6 (měsíců) kalendářní měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- 10.3. Vztahy zde neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
- 10.4. Smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou stranu. Veškeré změny a doplňky mohou být činěny toliko písemně.
- 10.5. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv.

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 Technická specifikace

Příloha č. 2 Hardwarové a softwarové požadavky na systém ISKAM

Příloha č. 3 Servisní činnosti

V Ostravě dne _____

V Brně dne _____

za objednatele

za zhotovitele

ISKAM4 – Jádrol a ubytování

Technická specifikace

Verze 1.3



© ApS Brno s.r.o., 2021

1. Uživatelské rozhraní

- 1.1. Program disponuje intuitivním, přehledným a graficky zpracovaným uživatelským rozhraním
- 1.2. Obsluha se dostane na každý související údaj v databázi s minimálním počtem úkonů (např. od klienta na ubytování, od ubytování na konto, atp.)
- 1.3. Fulltextové vyhledávání v databázi aplikace
 - a) Vyhledávání funguje nad všemi uživatelsky významnými daty současně (obsluha tak současně najde např. jak klienta, tak jeho ubytování, žádosti, ...)
 - b) Vyhledávání je nezávislé na diakritice
 - c) Z výsledků vyhledávání se uživatel dostane přímo k nalezenému záznamu
 - d) Uživatel může omezit vyhledávání jen na vybraný katalog
 - e) Výsledky vyhledávání jsou seřazené dle relevance a dle priorit katalogů
 - f) Vyhledávání je závislé na oprávněních uživatelů k přístupu ke katalogům
 - g) Vyhledávání funguje i na názvy dialogů
- 1.4. Uživatelé si mohou v aplikaci vzájemně posílat úkoly
 - a) Úkol obsahuje odkaz na konkrétní obrazovku, příjemce úkolu tak nemusí nic hledat
 - b) Úkol lze přiřadit více uživatelům, jakmile je úkol splněn, tak se přestane zobrazovat všem příjemcům (tj. úkol splní první z uživatelů, který se jej ujme)
- 1.5. Program podporuje čtečky čipových karet klientů
 - a) Karty studentů a zaměstnanců jsou zpravidla importovány z informačního systému školy
 - b) Do systému lze karty zadávat i ručně (užitečné např. pro studenty jiných vysokých škol, ale klientům lze přiřadit i např. OpenCard, bezkontaktní bankovní karty, atp.)
 - c) Při načtení karty zadané v systému se automaticky vyhledá aktuální ubytování klienta, pokud neexistuje, tak karta klienta
- 1.6. Program podporuje čtečky strojově čitelných dat dokladů
 - a) Lze načíst všechny moderní typy občanských průkazů a pasů
 - b) Rychlé a přesné údaje zejména u komerčních hostů ze zahraničí
 - c) Nulová chybovost ve vztahu k hlášením pro cizineckou policii
- 1.7. Systém uchovává a zpřístupňuje historii navštívených záznamů
- 1.8. Uživatelé mají možnost definovat své „oblíbené“ položky a rychle k nim přistupovat (typicky např. často používané přehledy)
- 1.9. Pro usnadnění obsluhy je k dispozici též doplněk do Outlooku, kdy se obsluha z Outlooku otevře v ISKAMu dialog s klientem, pokud tento existuje v databázi ISKAM.
- 1.10. Uživatelé se mohou do systému přihlašovat jménem a heslem, čipovou kartou. K ověření uživatele může dojít též prostřednictvím služby Microsoft Active Directory.

2. Struktura, katalogy

- 2.1. Stromová struktura organizace až na úroveň bloků
 - a) Neomezená úroveň vnoření
 - b) Typy provozů: obecný provoz, kolej, blok, menza, bufet
- 2.2. Každý blok může mít přiřazeno nákladové středisko
- 2.3. Katalog pokojů obsahuje tyto položky
 - a) odkaz na blok, do něž náleží
 - b) číslo pokoje
 - c) patro
 - d) poznámku
 - e) hodnoty atributů pokoje (dle bodu 6), časově proměnné
 - f) typ pokoje
 - g) cenovou skupinu
- 2.4. Pro každý typ pokoje lze nastavit, které typy osob v něm smí bydlet (časově proměnné)
- 2.5. Katalog atributů pokojů
 - a) Uživatelsky rozšiřitelný
 - b) Pouze binární atributy (pokoj je buď má, nebo nemá)
 - c) Každá položka obsahuje přiřádku k ceně lůžka
 - d) Tato přiřádku smí být záporná
 - e) Tato přiřádku je závislá na typu ubytované osoby
 - f) Přiřádku se automaticky přičítá k ceně ubytování každé osoby na pokoji
- 2.6. Katalog služeb
 - a) Uživatelsky rozšiřitelný
 - b) Obsahuje popis
 - c) Příznak, zda se má zahrnout do ceny ubytování
 - d) U stravovacích služeb provoz, kde se bude osoba stravovat
- 2.7. Pokoje lze dočasně vyřadit z provozu
- 2.8. Seznam operací s pokojem (např. převleky)
 - a) Uživatelsky rozšiřitelný
 - b) Název operace
 - c) Provést každý X-tý den ubytování
 - d) Provést při ubytování
 - e) Provést při odhlášení
 - f) Možnost zadat provedení jednorázově kdykoliv
 - g) Výstupem je seznam akcí k provedení daný den
- 2.9. Katalog kritérií, který omezuje osoby, které se smí na pokoj
 - a) ubytovat pomocí webového rozhraní"
- 2.10. Katalog cen služeb
 - a) Smí měnit pouze oprávněná osoba
 - b) Existují i služby, kde cenu zadává obsluha

- c) Ceny se mohou lišit podle typu ubytované osoby
- 2.11. Katalog výpůjček
 - a) Uživatelsky rozšiřitelný
 - b) Obsahuje seznam věcí, které lze zapůjčit
- 2.12. Katalog cenových skupin obsahuje
 - a) Název a zkratku
 - b) Počet lůžek na pokoji

3. Klienti

- 3.1. O klientech budou uchovávány tyto vlastnosti (vyplnění není povinné)
 - a) Jméno
 - b) Příjmení
 - c) Titul
 - d) Rodné číslo
 - e) Číslo dokladu
 - f) Trvalé bydliště
 - g) Ulice a ČP
 - h) PSČ
 - i) Obec
 - j) Státní příslušnost
 - k) Telefon
 - l) Seznam interních poznámek
 - m) Seznam veřejných poznámek (bude viditelná pro klienta)
 - n) Seznam upozorňovacích poznámek - bude zobrazena při počátku a konci ubytování
 - o) Všechny poznámky jsou automaticky opatřeny informací o tom, kdo a kdy je zadal, lze je jednotlivě mazat
 - p) E-mail
 - q) Předpokládaný konec studia
 - r) Klientská data lze rozšířit o libovolný počet dalších údajů v podobně tzv. metadat.
- 3.2. Informace o studentech jsou získávány z databází škol
- 3.3. Katalog typů osob
 - a) Uživatelsky rozšiřitelný
 - b) Definiuje typy osob pro ubytování
 - c) Obsahuje:
 - zkratku
 - název
 - zdroj pro ubytování

4. Ceníky, tvorba cen

- 4.1. Základní vlastnosti
 - a) Cena je za lůžko a noc

- b) Časově omezená platnost (tj. lze zadat, že bude od budoucího data jiná)
- 4.2. Základní cena
 - a) Lze nastavit cenu pro každou kombinaci typu osoby a cenové skupiny pokojů
- 4.3. Další modifikace
 - a) Přirážky dle atributů pokojů
 - b) Jiné ceny při ne zcela zaplněném pokoji (např. třílůžkový pokoj obsazený jedním či dvěma hosty)
 - c) Ceny pro přistýlky (lze využít i pro návštěvy u studentů)
- 4.4. V cenících jsou koncové ceny včetně DPH, výpočet DPH probíhá "zpětně" dle postupu uvedeném v zákoně o DPH
- 4.5. Systém podporuje i tzv. měsíční ceny, kdy cena za noc je určena jako podíl této zadané ceny a počtu nocí v měsíci
 - a) U každého typu osoby lze specifikovat, zda se pro něj mají používat měsíční nebo denní ceny

5. Objednávky

- 5.1. Jedna objednávka obsahuje řadu různých skupin v různých termínech
- 5.2. Objednávka obsahuje
 - a) Číslo objednávky (automaticky generované)
 - b) Objednatele
 - c) Způsob úhrady
 - d) Kontaktní adresu
 - e) Kontaktní e-mail
 - f) Kontaktní telefon
 - g) Slevu (procentuálně proti katalogovým cenám)
- 5.3. Skupina obsahuje
 - a) Počet osob
 - b) Počet osob na pokojích
 - c) Typ ubytovaných osob (může být různý pro různé osoby v objednávce)
 - d) Služby k ubytování
 - e) Popis skupiny (usnadňuje orientaci ve skupinách)
- 5.4. Systém umožňuje práci se skupinou v intuitivním grafickém rozhraní, které umožňuje např.
 - a) Prodlužování/zkracování jednotlivých, všech nebo vybraných ubytování
 - b) Přidávání, odebrání a služeb, jejich prodlužování a zkracování
 - c) Změna typu osob
 - d) Práce s přistýlkami a neobsazenými lůžky
- 5.5. Rezervace na kapacitu
 - a) V době přijímání a potvrzování objednávek je možné pracovat pouze s rezervacemi na kapacitu

- b) V tomto režimu není nutné specifikovat konkrétní pokoj, ale pouze kombinaci cenové skupiny a typu pokoje
 - c) I v tomto režimu je k dispozici cena výsledného ubytování včetně služeb a případných slev
 - d) Je možné pracovat s tzv. "přebookem", tj. přijmout více rezervací, než je kapacita
- 5.6. Potvrzení objednávky
- a) Podmíněno alokací dostatečného počtu lůžek
 - b) Program vypočítá cenu objednávky dle bodu C.
 - c) Oprávněná osoba může cenu změnit zadáním slevy (bod D2g)
 - d) Cena ubytování je pak závazná a nezmění se ani při změně ceníku
- 5.7. K objednávce je možné vystavit
- a) Zálohovou fakturu
 - b) Uživatelsky konfigurovatelný seznam dokumentů (lze nastavit i vzhled)
- 5.8. Objednávky mají své veřejně dostupné webové rozhraní (webservice)
- 5.9. Lze vystavit doklad na přijatou platbu, pokud to klient požaduje
- 5.10. Slevu (D2g) smí změnit pouze oprávněná osoba
- 5.11. Možnost odesílání dokumentů e-mailem, popř. SMS
- 5.12. Zrušení alokace
- a) U každého ubytování je možné zadat datum a čas, do kdy musí klient nastoupit, jinak je alokace zrušena
 - b) Automatické zrušení "propadlých" alokací
 - c) Objednávka se tímto neruší

6. Ubytování a služby

- 6.1. Ubytování je obsazení lůžka hostem na určitou dobu. Obsahuje:
- a) Odkaz na pokoj
 - b) Odkaz na hosta
 - c) Datum zahájení
 - d) Datum ukončení
 - e) Typ ubytované osoby
 - f) Stav ubytování, tj. postupně rezervace/ubytován/odhlášen
 - g) Další služby k ubytování
 - h) Vyúčtování ubytování a služeb
 - i) Plátce ubytování, pokud není shodný s hostem
- 6.2. Systém umožňuje ubytování hosta bez objednávky (v takovém případě neumožňuje platbu fakturou)
- 6.3. Při ubytování hosta jsou všechny údaje převzaty z objednávky
- 6.4. Systém umožňuje zadat přijetí ubytovací kauce a počítá její požadovanou výši
- 6.5. Při odhlášení je:
- a) provedeno vyúčtování služeb a ubytování

- b) host uhradí nedoplatek popř. je mu vrácen přeplatek kauce
 - c) neuhrazení nedoplatku nebrání ukončení ubytování - zůstává dlužník
- 6.6. Na odebrané služby lze vystavit daňový doklad
- a) Lze zvolit, které služby se na dokladu mají objevit
 - b) Na jednu službu lze vystavit pouze jeden doklad
- 6.7. Vyúčtování lze provést i před ukončením ubytování
- 6.8. Pro ubytování delší než nastavený počet dní se provádí vyúčtování měsíčně
- a) Okamžik provedení výpočtu vyúčtování lze naplánovat
 - b) Počítá se volitelně aktuální, předchozí nebo následující měsíc
 - c) Výsledné vyúčtování má nastaveno datum, do kdy má být uhrazeno
 - d) Do tohoto vyúčtování se nezapočítá kauce
 - e) Interval vyúčtování končí vždy posledního příslušného měsíce, noc na prvního je tak vždy součástí "následujícího" měsíce
- 6.9. Během trvání ubytování je možné přidávat a rušit dosud nevyúčtované služby
- a) Při zvýšení ceny je možné si vyžádat a zadat složení další kauce
- 6.10. Program umožňuje zadat přestěhování
- a) Realizováno ukončením jednoho ubytování a započítáním dalšího
 - b) Program umožňuje přestěhovat na volné lůžko
 - c) Program umožňuje stěhování formou výměny lůžek dvou klientů
- 6.11. Vyúčtované a zaplacené služby již nelze stornovat
- a) Je však možné stornovat nejprve vyúčtování a následně samotnou službu
 - b) Vyúčtování nelze stornovat, pokud byl vystaven doklad
 - c) Doklad je však také možné zrušit a stornovat
- 6.12. K ubytování se váže seznam zápůjček
- a) Předměty k zapůjčení jsou definovány v katalogu
 - b) Eviduje se kdo a kdy předmět půjčil, kdo a kdy jej převzal a kdy má být vrácen
 - c) Systém nekontroluje dostupnost předmětu (např. počet kusů ložního prádla)
- 6.13. Systém umožňuje zadat procentuální slevu ke službě
- 6.14. Systém umožňuje zadat procentuální slevu k jednotlivému ubytování
- 6.15. Systém umožňuje zadat individuální cenu ubytování bez ohledu na ceníky
- 6.16. Systém obsahuje zobrazení časové závislosti obsazenosti pokojů a lůžek
- a) Zobrazuje jak aktuální a minulá ubytování i rezervace
 - b) Existuje rychlá možnost tvorby objednávek z tzv. rezervace na kapacitu
 - c) Existuje rychlá možnost ubytování ze štaflí
- 6.17. Systém obsahuje grafické znázornění aktuální obsazenosti (přehledné zobrazení celé kapacity)
- a) Toto zobrazení je možné i pro jiné než aktuální datum
 - b) Lze zobrazit i "kumulativní" obsazenost za určité období, kdy jako volná jsou prezentována pouze lůžka volná po celé takové období

- c) Systém umožňuje rychlou možnost tvorby ubytování z tohoto zobrazení

6.18. Systém umožňuje ruční korekci všech vyúčtování

7. Způsoby úhrady

- 7.1. Pro každou objednávku lze zadat způsob úhrady:
 - a) Hotově
 - b) Fakturou
 - c) Inkasem
- 7.2. Hotovostní platby lze alternativně realizovat také
 - a) Platbou platební kartou (nutná spolupráce s bankou)
 - b) Převodem na účet (např. jednorázový nebo trvalý příkaz)
 - c) On-line platbou přes platební bránu GoPay
- 7.3. Dosud nezpracované inkaso (nebyl vytvořen příkaz do banky) lze uhradit hotově
- 7.4. Položku k fakturaci (nebyla dosud vystavena) lze uhradit hotově

8. Pořadníky

- 8.1. Systém obsahuje řešení pro evidenci žádostí a jejich zpracování
- 8.2. Základním kritériem je dojezdová doba do obce bydliště, přepočtená na body (obvykle 1:1, ale není to podmínkou)
- 8.3. Lze definovat libovolné množství dalších kritérií (typu ANO/NE i číselných), které mohou být bodově ohodnoceny, popř. mohou procentuálně upravovat body za dojezdnost (lze tedy např. říci, že u držitelů průkazu ZTP se dojezdové body násobí dvěma)
- 8.4. Velmi flexibilní poloautomatické zpracování žádostí umožňuje žádosti postupně uspokojovat (v tzv. kolech) resp. zamítnat dle bodů i dle jednotlivých kritérií (lze tedy např. přednostně uspokojit klienty s průzmem ZTP bez ohledu na jejich bodové ohodnocení)
- 8.5. Systém umožňuje definování kapacity, která má na jednotlivých ubytovacích zařízeních zůstat volná pro jiné/pozdější využití (typicky např. v prvních kolech se nechává kapacita pro budoucí první ročníky, popř. pro studenty výměnných programů atp.)
- 8.6. Systém automaticky hlídá, aby v jednom pokoji (resp. buňce) nebyli ubytováni muži a ženy současně (je však možné, aby takové ubytování zadala explicitně obsluha)
- 8.7. Klienti mohou podávat žádosti a dělat veškeré úkony (výběr preferované koleje, alokace konkrétního pokoje, podpisy smluv, atp.) prostřednictvím webového rozhraní (viz níže)

9. Evidence poštovních zásilek

- 9.1. Evidence doručených poštovních zásilek pro ubytované klienty

- 9.2. E-mailová/nebo SMS-ková notifikace o doručení zásilce
- 9.3. Informace o doručení zásilce je zobrazena i ve webovém rozhraní

10. Směnárna

- 10.1. Systém obsahuje řešení obousměrné směrnáry
- 10.2. Směnu lze uskutečnit v jednom kroku společně s platbou
- 10.3. Obsahuje veškeré sestavy pro účetnictví i kontrolní orgány
- 10.4. Směna není omezena jen na ubytované klienty
- 10.5. Automatické načítání kurzů ze zvolené banky včetně úpravy kurzu s ohledem na obchodní marži
- 10.6. Tisk kurzovního lístku pro zveřejnění klientům

11. Vazba na ekonomické systémy

- 11.1. Systém vystavuje tyto typy dokladů:
 - a) Faktury
 - b) Vnitrofaktury
 - c) Doklady o použití
 - d) Faktury placené v hotovosti
 - e) Doklady na přijatou platbu
 - f) Dobropisy
 - g) Zjednodušené daňové doklady (daňové doklady v předpisu)
 - h) Příjmové pokladní doklady
 - i) Výdajové pokladní doklady
 - j) Vratky
- 11.2. Vzhled dokladů je uživatelsky plně konfigurovatelný
- 11.3. Doklady g-j jsou určeny pro tisk na znakové tiskárně na doklady
- 11.4. Systém uchovává o dokladu
 - a) Souhrnné údaje (částka s a bez DPH, odběratel,...)
 - b) Vzhled dokumentu - lze kdykoliv vystavit duplikát
- 11.5. Každý typ dokladu může mít samostatnou číselnou řadu
- 11.6. Několik různých typů dokladů může sdílet stejnou číselnou řadu
- 11.7. Číslování dokladů probíhá automaticky, řada je nepřerušovaná
- 11.8. Systém umožňuje zobrazit náhled dokladů před uložením (lze potlačit)
- 11.9. Vystavený doklad nelze vymazat, lze jej ale
 - a) Označit jako zrušený a na služby vystavit jiný doklad (s dalším číslem)
 - b) Stornovat, tj. vystavit dobropis k dokladům a-d, vratku k dokladu g
- 11.10. Doklady a-f lze přenést do ES provozovatele. Realizace záležitosti na ES.
- 11.11. Pro ostatní platby se přenášejí pouze souhrnná data. K tomu slouží sestavy:
 - a) Předpis plateb (pro odvod DPH a rozúčtování výnosů na střediska)

- b) Úhrady pohledávek
 - c) Přehled nabíjení a vybíjení dle způsobů úhrad
 - d) Souhrn pohybů na účtu jistin
- 11.12. Systém poskytuje vestavěné sestavy
- a) Předpis plateb hrazených fakturou v hotovosti
 - b) Rozúčtování plateb hrazených fakturou v hotovosti
 - c) Přehled tržeb dle zdrojů a středisek (bez ohledu na způsob úhrady)
 - d) Přehled vybrané hotovosti a plateb kartou dle uživatele
- 11.13. Systém zobrazuje stav
- a) Jistin (k libovolnému datu)
 - b) Záloh (k libovolnému datu)
 - c) Pohledávek (k libovolnému datu)
 - d) Sumy položek k fakturaci, které dosud nebyly vyfakturovány (aktuální stav)

12. Vazba na bankovní systémy

- 12.1. Systém umožňuje načtení elektronického výpisu z účtu ve všech běžných bankovních formátech
- 12.2. Systém provádí párování načtených plateb
- a) Systém umožňuje ruční provedení i opravu párování
- 12.3. Systém generuje inkasní příkazy
- a) Lze vystavit inkasní příkazy různým bankám
 - b) Lze zvolit, klienti kterých bank mají být obsaženi v příkazu
 - c) Systém umožňuje zobrazit data příkazu před uložením
 - d) Export do všech běžných bankovních formátů

13. Vazba na další systémy

- 13.1. Systém je vybaven možností importu těchto dat
- a) Osobní údaje klientů
 - b) Údaje o firmách z ES
 - c) Další importy jsou předmětem implementace
- 13.2. Export dat pro cizineckou policii (formát UNL)
- 13.3. Případné exporty do jiných systémů jsou předmětem implementace
- 13.4. Program obsahuje přímé propojení s rezervačním systémem Booking.com (jako jediný v ČR)
- a) Automatické nabízení vybrané volné kapacity na serveru Booking.com
 - b) Automatické aktualizace cen za ubytování (včetně možnosti akčních cen a sezónních cen při zvýšeném zájmu o ubytování (např. velikonoční svátky))
 - c) Automatický on-line přenos rezervace z Booking.com do ubytovacího programu
 - d) Automatický přenos storna/změny objednávky
 - e) Rezervace je přenesena kompletní včetně zadaných osobních údajů, údajů o platební kartě atp.

- 13.5. Program obsahuje napojení na platební bránu GoPay
 - a) Umožňuje on-line platby za ubytování (okamžitá úhrada dluhu odkudkoliv na světě)
 - b) Snadné složení ubytovací/rezervační kauce i pro zahraniční studenty (bez vysokých poplatků za zahraniční platby)
 - c) Uživatelsky volitelné způsoby úhrady zahrnují platby kartou, bankovní tlačítka českých bank, platby z PayPal účtu a další
 - d) Platbu přes GoPay je možné zpoplatnit a přenést tak náklady spojené s touto službou na klienta (procentuální přírážka)
- 13.6. Systém obsahuje vazbu na mobilní brány (např. <http://www.crazytomato.com/>) umožňující posílání SMS zpráv
 - a) Zprávy mohou být posílány jednotlivě i hromadně
 - b) Hromadné posílání zpráv je možné z libovolného přehledu ubytování (i uživatelsky definovaných)
 - c) Zaslání SMS může být klientovi zpoplatněno (typicky SMS upomínka dlužníkům)
 - d) Systém eviduje odeslané SMS volitelně včetně doručenek
- 13.7. Prostřednictvím webových služeb webového rozhraní je možné zpřístupnit konto klientů systémům třetích stran, realizovaná řešení zahrnují (tato řešení však nejsou součástí ISKAM4, ale byla vytvořena autory uvedených aplikací):
 - a) Tiskové řešení SafeQ od firmy Ysoft umožňuje bezhotovostní řešení tisků a kopírování
 - b) Obchodní centrum k studijnímu systému Masarykovy Univerzity v Brně (používá se i na jiných VŠ) umožňuje platby za kurzy a skripta
 - c) Některé studijní agendy (např. na VUT v Brně, ZČU v Plzni, VŠTE v Českých Budějovicích) řeší tímto způsobem poplatky za studium a platby v knihovnách.
 - d) Napojení tzv. tankomatů, tedy automatů pro vklad hotovosti

14. Přehledy a sestavy

- 14.1. Systém je vybaven samostatným modulem, který umožňuje tvorbu sestav
- 14.2. Sestavy lze vytisknout a exportovat do XLS pro další zpracování
- 14.3. Vytvořené sestavy lze uložit pro jejich opětovné použití
- 14.4. Uložené sestavy lze sdílet mezi uživateli
- 14.5. V systému je předdefinováno několik desítek nejběžnějších sestav

15. Webové rozhraní

- 15.1. Součástí systému je webové rozhraní
- 15.2. Studenti VŠ objednatele se zpravidla ověřují prostřednictvím standardní autorizace dané VŠ (nemusí si tak pamatovat další heslo, je možný např. „proklik“ z portálu studijního systému, atp).
- 15.3. Je možná i autorizace pomocí loginu a hesla evidovaného v systému

- 15.4. Existují i speciální zjednodušené autorizace např. pro studenty budoucích prvních ročníků (např. podle čísla přihlášky, atp., v závislosti na dostupných informacích z informačního systému VŠ objednatele)
- 15.5. Součástí webového rozhraní je i registrační formulář pro zcela nové klienty (mimo danou VŠ)
- 15.6. Autorizovaný uživatel má k dispozici náhled na veškeré operace, které se ho týkají, zejména:
 - a) Osobní údaje, s možností zadání/změny kontaktního e-mailu, čísla mobilního telefonu, čísla bankovního účtu.
 - b) Splatné i nesplatné pohledávky, veškeré platby
 - c) Přehled aktuálního a minulých ubytování i plánované budoucí rezervace, včetně možnost rezervaci vytvořit (je-li to povoleno a při splnění konfigurovatelných podmínek)
 - d) Žádosti o ubytování včetně možnosti je zadat, editovat a sledovat proces vyhodnocení
 - e) Elektronicky podepisovat ubytovací smlouvy
 - f) Uhradit dluh nebo kauci on-line (při propojení s platební bránou GoPay, viz 13.5)
- 15.7. Systém obsahuje možnost náhledu na volnou kapacitu
- 15.8. Kromě rezervací jednotlivců existuje i možnost zadání objednávky zejména pro komerční ubytování
- 15.9. Součástí webového rozhraní je i sada webservice pro napojení na systémy třetích stran

Hardwarové a softwarové požadavky na systém ISKAM4

Dokument shrnuje minimální a doporučené konfigurace hardware a software pro provoz systému ISKAM. Všechny servery mohou být virtuální, dokonce toto řešení preferujeme z důvodů možného navýšení prostředků v budoucnu v případě potřeby.

Databázový - SQL Server

Hardware

CPU: alespoň dvoujádrový procesor, nejlépe na úrovni Intel Xeon a výše. Licence na MS SQL server musí být vzhledem k webové aplikaci per core. Minimální počet licencí jsou čtyři jádra (prodávají se po dvou), což je pro většinu našich zákazníků postačující (výjimku tvoří zákazníci s extrémně velkým počtem lůžek nebo s velkým rozsahem stravování).

RAM: čím více, tím lépe, protože pro SQL server je paměť důležitější nežli procesor. Minimální námi doporučená konfigurace je: 4GB + 0,5GB/1000 lůžek + 2GB/100 tis. hlavních jídel ročně. *Např. zákazník má ISKAM4 pro ubytování na 5 tis. lůžkách a stravování 300 tis. jídel. Doporučená minimální velikost paměti je $4GB + 5 \times 0,5GB + 3 \times 2GB = 12,5GB$, tedy asi 16GB operační paměti.*

DISK: určitě doporučujeme zvážit rychlé SSD disky a samozřejmě je zapojit do raid, aby byly redundantní. Data budou postupně narůstat, navíc má zákazník ze zákona povinnost je udržovat po dobu 10 let. Doporučená velikost paměti na disku je: 40GB+5GB/1000 lůžek + 18GB/100 tis. hlavních jídel ročně. *Příklad: výše zmíněný zákazník bude zhruba potřebovat: $40GB + 5 \times 5GB + 3 \times 18GB = 119GB$. Určitě tedy postačí 128GB disk.*

Software

Operační systém: minimálně Windows 2008 R2 server, doporučujeme poslední verze serverového operačního systému.

SQL Server: doporučujeme poslední verze SQL serveru, minimálně MS SQL 2012 server. Plně postačuje edice Standard, nejsou potřeba jakékoli další doplňky typu Analysis Services, Reporting Services. Více o instalaci [zde](#).

Webový server

V praxi se z bezpečnostních důvodů nedoporučuje provoz webového serveru na stejném stroji, kde sídlí SQL server. Pro běh IIS serveru není zapotřebí tak vysoká konfigurace jako u SQL serveru. Doporučujeme však 8GB paměti, disk postačí o velikosti cca 60GB.

Pro ISKAM4 je zapotřebí Microsoft Internet Information Server 7.0 a vyšší. Je standardní součástí OS

Microsoft Windows 2008 Server.

Klient

Základní podmínkou pro klientskou stanici je běh .NET Frameworku 4 v aktuální verzi (minimálně 4.7.2). Z toho vyplývají i minimální konfigurace dle <https://msdn.microsoft.com/cs-cz/library/8z6watww%28v=vs.110%29.aspx>. Pro rozumný běh ISKAM4 nicméně doporučujeme trochu vyšší konfiguraci:

hardware

CPU - alespoň 2GHz

RAM - 4GB

Disk - alespoň 128GB

Monitor - doporučujeme 22,, a vyšší na těch pracovištích, které často pracují se štaflemi a ubytovacím průvodcem.

software

Windows v podporované verzi

dotykové monitory

Z pohledu ISKAMu je dotykový monitor kombinace monitoru a myši. Z tohoto důvodu není vyžadována jakákoli úprava ISKAMu a není nám známo jakékoli omezení pro práci s programem. Obecně doporučujeme se zaměřit na stabilitu a robustnost konstrukce zařízení a kvalitu zobrazování. Dobré zkušenosti máme např. se zařízeními Posiflex.

čtečky

čtečky čipových karet

ISKAM umí pracovat s běžnými čtečkami čipových karet - ať již sériovými či meziklávesnicovými (HID). Obecně doporučujeme spíše ty seriové (dnes se již typicky seriové s konektorem na seriový port nevyrábí, hojně se však dodávají s USB konektorem a ovladačem, který seriový port emuluje).

Některé čtečky umožňují detailní konfiguraci. Přestože jsme se dosud nesetkali se čtečkou, kterou bychom v ISKAM neuměli integrovat, doporučujeme před nákupem čteček odsouhlasit její typ.

Výborné zkušenosti mají naši zákazníci s čtečkou PCR340-VC.

čtečky dokladů

Dokladové čtečky umožňují přečíst data z tzv. čtecích zón, které se dnes běžně vyskytují na dokladech - pasech, občanských průkazech apod. Své uplatnění naleznou tyto čtečky tedy především v hotelových provozech - na recepcích.

Zde, více než jinde, platí, že každé takové zařízení je specifické a je potřeba jej otestovat, resp. implementovat, před nákupem. V tuto chvíli jediné zařízení, které ISKAM umí je OCR315.

bankovní terminály

Bankovní terminály, které umí provést platbu platebními kartami se dělí na dvě skupiny:

1. off-line terminál - se systémem ISKAM není nikterak propojen. Pokud se má provést úhrada platební kartou, obsluha musí ručně přepsat částku do platebního terminálu a manuálně v ISKAM potvrdit úspěšnost operace.
2. on-line terminál - obsluha v ISKAMu zvolí platbu kartou, ISKAM do terminálu zašle požadavek na tuto platbu včetně částky. Z terminálu obdrží výsledek operace.

Obecně lze doporučit on-line terminály, zvláště tam, kde dochází k velkému počtu plateb kartami. On-line terminály minimalizují chyby obsluhy (nesprávné zadání částky, nesprávné potvrzení úspěšnosti transakce apod.). Některé on-line terminály navíc zvládají úhradu platební kartou z více klientů ISKAMu (pokud jsou např. dva počítače na jedné recepci mohou sdílet on-line terminál).

ISKAM4 je certifikován pro použití on-line terminálu následujících bank: KB, Raiffeisen, Unicredit a pro terminály České spořitelny. Certifikace terminálů dalších bank je na domluvě.

tiskárny

ISKAM zvládá jakékoli běžné kancelářské tiskárny. V případě účtenkových tiskáren zvládá ISKAM běžné termotiskárny, jehličkové apod. Zákazníci mají dobré zkušenosti s tiskárnami typu Epson tm-t88iv a novější. V případě více pokladen v rámci jednoho provozu doporučujeme zvážit Ethernetovou variantu této tiskárny, která umožňuje síťový provoz.

speciální hardware

Jakýkoli jiný, zde nespecifikovaný hardware, jako jsou např. pokladní váhy, fiskální moduly apod. je zapotřebí dopředu domluvit s vývojáři ISKAMu a ideálně zapůjčit zařízení na otestování jeho bezproblémové funkce se systémem ISKAM.

Příklady typických stanic ve stravování

Níže uvádíme typické sestavy. V některých provozech se samozřejmě některé komponenty nevyužijí a tudíž nejsou potřeba (typicky např. váha u pokladny apod.).

Pokladna pro výdej stravy/kantýnu

- PC
- Dotyková obrazovka
- klávesnice, myš
- pokladní zásuvka
- displej pro klienta (např. Virtuos SD700F)
- čtečka čipových karet (např. PCR-340VC)
- pokladní tiskárna (např. Epson TM-T20III)
- bankovní terminál
- váha (např. CAS ER PLUS)

Terminál pro výdej objednané stravy

- PC
- obrazovka pro obsluhu - zpravidla větší, umístěná ergometricky tak, aby na ní obsluha pohodlně viděla. Vhodné umístění je mimo páru a místa náchylná na polití a poškození. Popř. je možné zakoupit profesionální displeje s vyšší mírou odolnosti.
- klávesnice, myš
- displej pro klienta (pokud to provoz vyžaduje)
- čtečka čipových karet (např. PCR-340VC)

Objednávkový kiosek

Slouží strážníkům k objednávání stravy, možnost dobíjet konta, hodnotit jídla, náhled na pohyby na kontě apod.

- PC
- Dotyková obrazovka
- čtečka čipových karet (např. PCR-340VC)
- pokladní tiskárna (např. Epson TM-T20III)
- bankovní terminál

Mobilní klient

Mobilnímu klientu je věnována samostatná [stránka](#).

FAQ - nejčastější dotazy

Podpora jiných operačních systémů, databázových strojů

Je možné použít pro server ISKAM jiný operační systém (např. Linux) a jiný databázový server (např. MySQL, PostgreSQL)? My a případně i jiní zákazníci, by ušetřili statisíce za nákupy MS licencí...

Podporovat více různých databází by znamenalo téměř každý dotaz psát vícekrát (protože bohužel existují četné rozdíly), každá databáze má jiné možnosti v uložených procedurách, funkcích, triggerech, datových typech atp. V praxi to znamená, že abychom udrželi přijatelné náklady na vývoj na naší straně a mohli tak nabízet ISKAM za finančních podmínek, za kterých ho nabízíme, bylo nutné se rozhodnout pro jeden druh databázového serveru. ISKAM je psán v .NET Frameworku, který sice umožňuje připojení k mnoha typům databází, ale nejlepší podpora je právě pro MS SQL server (pochopitelně). V době, kdy jsme se rozhodovali, tak jsme zvažovali i jiné alternativy, jako ORACLE (tady bychom si ale nepomohli ani finančně), MySQL (v době rozhodování neměla paralelní vyhodnocování dotazů a mám pocit, že stále nemá, takže pro opravdové aplikace nepoužitelné). Zásadní nevýhodou všech databází „zdarma“ je jistá nevyzpytatelnost v tom, že „někdo“ to vyvíjet musí a buď funguje z nějaké formy darů (které mohou přestat a s tím i vývoj databáze) nebo jde o komunitní projekt, kde zase bývá katastrofální kvalita jak dokumentace, tak často kódu jako takového (velké množství aktualizací, které často způsobí nefunkčnost některých částí programu). Chápu, že třeba PostgreSQL má velmi dobrou pověst, ale z hlediska financování spoléhá na dobrovolné příspěvky a to nemusí být stále. Proto jsme se rozhodli, že chceme, aby námi používaná databáze měla za sebou zavedenou firmu a platba za licence zajišťuje dlouhodobě udržitelný model financování. Od doby, kdy jsme se rozhodovali, udělal bohužel Microsoft řadu opatření v licenční oblasti (dříve měly vysoké školy hodně výhodné Campus licence..., licencování na jádra místo na procesory a hlavně nenabízí finančně výhodné upgrade-licence), které námi zvolené řešení prodražuje, i tak si ale myslím, že jde o přijatelnou cenu za kvalitní, dobře zdokumentovaný a spravovatelný SQL server.

Jinak asi dobrá zpráva je to, že MS v listopadu 2016 vydal Public Preview MS SQL 2016 databáze pro Linux. Takže to vypadá, že v dohledné době patrně bude k dispozici stabilní verze pro Linux - při jeho

využití by Vám tedy mohla ubýt starost o Windows Server



From:

<https://napoveda.aps-brno.cz/> - **ISKAM 4**

Permanent link:

https://napoveda.aps-brno.cz/doku.php?id=napoveda_iskam_4:instalace:hwswpozadavky

Last update: **2023/05/23 09:02**



Příloha č. 3 - servisní činnosti

1. Obsah servisní činnosti

- 1.1. údržba programového vybavení – včasné úpravy vyplývající z legislativních změn, nové funkce, poradenská činnost při nastavení systému. Servisním úkolem není úprava software na žádost objednatele, nejedná-li se o vlastnost předmětu plnění, kterou měl mít již při dodání.
- 1.2. hosting databáze a WWW stránek včetně zálohování
- 1.3. servis systému – dohled na funkčnosti – sledování a analýza logu chyb a zajištění co nejrychlejší nápravy, sledování bezpečnostních záznamů a detekce možných průniků do dodaného systému (min. 3x týdně), sledování chování a výkonnosti dodaného systému.

2. Součinnost objednatele

- 2.1. Objednatel musí popsat projevy zjištěné vady.
- 2.2. Při následném dálkovém kontaktu s poskytovatelem musí zajistit realizaci pokynů poskytovatele a poskytnout mu vzdálený přístup k systému, bude-li o to požádán.

Prioritu žádosti o servisní úkon určuje Objednatel. V případě pochybností o urgentnosti požadavku je tuto Zhotovitel na jeho žádost vysvětlit.

3. Oprávněné osoby

- 3.1. Oprávněné osoby zadavatele
 - 3.1.1. Oprávněnými osobami zadavatele, jež mohou využívat kontaktu dle těchto zásad, jsou odpovědné osoby objednatele uvedené v záhlaví smlouvy, přičemž tyto mohou být měněny na základě písemného oznámení.
 - 3.1.2. Pověřená osoba bude jedna a bude mít jednoho zástupce. V odůvodněných a naléhavých případech, kdy hrozí nebezpečí škody z prodlení nebo kdy není žádná z oprávněných osob dostupná, je oprávněn využít kontaktu každý uživatel, který je účasten na zajišťování jeho provozní funkčnosti.

4. Indikace podpory

- 4.1. Důvodem k vyžádání podpory dle tohoto pokynu může být:
 - vada v systému
 - naléhavý provozní dotaz
 - návrh na změnu v systému
 - žádost o konzultaci
 - poskytnutí námětu na vylepšení systému
 - případně jiný vážný důvod, který nelze řešit jinak než prostřednictvím podpory.

4.2. Podpora, na niž se vztahují záruční podmínky, je poskytována bezplatně.

5. Elektronický a telefonní kontakt

- 5.1. Pro podporu byl vyvinut systém sledování incidentů prostřednictvím internetových stránek na adrese <http://podpora.aps-brno.cz>. Zadavatel poskytne oprávněným pracovníkům přístup s patřičným oprávněním, který jim umožní zadat incident včetně jeho priority a sledovat stav řešení problému.
- 5.2. Jakmile je problém vyřešen, zadavatel tuto skutečnost potvrdí a incident uzavře. Systém sleduje dobu strávenou řešením problému, odezvu na incident a jeho vyřešení.
- 5.3. V případě nefunkčnosti elektronického kontaktu lze podnět uplatnit na telefonní číslo 541 141 024.