

Príloha č. 1 – Prehľad poskytovaných služieb

Názov služby	Spôsob úhrady služby
Modernizácia, rozšírenie systému	Na objednávku (podľa zvýhodneného cenníka)
Legislatívny servis	Hradené v rámci mesačného poplatku
Aktualizácia programového vybavenia	Hradené v rámci mesačného poplatku (minimálne 1x za rok)
HotLine	Hradené v rámci mesačného poplatku
Help-Desk	Hradené v rámci mesačného poplatku
Garancia servisu	Hradené v rámci mesačného poplatku
Profylaktická prehliadka	Na objednávku (podľa zvýhodneného cenníka)
Odstraňovanie problémov a havárií	Podľa zvýhodneného cenníka Príloha č.2
Poskytnutie HW po dobu opravy	Hradené v rámci mesačného poplatku
Zvýhodnená sadzba platených služieb	Hradené v rámci mesačného poplatku

Rozsah služieb a počet hodín zahrnutých do mesačného poplatku:

Názov služby	Kvantifikácia
HotLine (hodín/mesiac)	2
HelpDesk	Neobmedzene
Zapôžička HW zadarmo	Počas doby opravy
Účasť na školení 1x ročne (počet osôb zadarmo)	2

Príloha č. 2 – Zvýhodnený cenník poskytovaných služieb

ZVÝHODNENÉ CENY SLUŽIEB (ceny sú uvedené v Eurách bez DPH)	
OPRAVY U ZÁKAZNÍKA (so zárukou)	
Poskytovanie servisu nad 2 pracovné dni	25,90/hod
Poskytovanie expresného servisu do 2 pracovných dní	32,60/hod
Poskytovanie expresného servisu do 24 hod	39,20/hod
Poskytovanie expresného servisu do 8 hod	52,50/hod
Programátorské práce	42,50/hod
Dopravné náklady	0,50/km
SLUŽBY HOTLINE (poradenstvo cez telefón)	
HotLine (nad hodiny zadarmo/mesiac)	25,90/hod
DIAL'KOVÝ SERVIS SOFTWARE A DÁT	
Dial'kový servis softwaru a dát	22,60/hod
Expresný dial'kový servis softwaru a dát do 4 hodín	39,20/hod

Príloha č. 3 – Oprávnené osoby a kontaktné údaje

Zákaznícka linka a služba **HotLine** bude v prevádzke v pracovné dni od 7.00 do 15.30 na telefónnom čísle:

+421 255 567 949

Mimo hore uvedenú dobu je služba HotLine poskytovaná na telefónnom čísle:

+420 604 291 217

Aktiváciu služby **HelpDesk** vykonáva poverený pracovník objednávateľa telefonicky na zákazníckej linke služby HotLine.

Emailová adresa služby HotLine je: **hotline@anete.com**

Písomné požiadavky objednávateľa na poskytnutie servisných služieb (Príloha č. 5 – formulár HLÁSENIE ZÁVAD) budú preberané v pracovné dni od 8.00 hod. do 15.30 hod. Faxové číslo pre písomnú špecifikáciu závady je:

+420 548 422 830 alebo +421 255 410 937

Oprávnené osoby Objednávateľa

Funkcia	Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB Zdena Ivaničová – vedúca ŠJ1 Tajovského 40 974 01 Banská Bystrica	+421 48 446 7610 zdena.ivanicova@umb.sk
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiasťového plnenia Vecné rokovanie	Mgr. Miroslav Murin	+421 917 720 871 miroslav.murin@umb.sk
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Mgr. Miroslav Murin Jakub Námesný	+421 917 720 871 miroslav.murin@umb.sk +421 48 446 1142 jakub.namesny@umb.sk
Konzultanti			
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Ing. Jozef Mrena	+421 48 446 6914 jozef.mrena@umb.sk

Oprávnené osoby Zhotoviteľa

Funkcia	Oprávnenie	Meno	Telefón, e-mail
Adresa - kontakt	pre korešpondenciu a pre fakturáciu	ANETE SR, spol. s r.o. Křížna 4092/34 811 07 Bratislava	+421 255 410 937 anete@anete.sk
Hlavný riešiteľ (Projekt manager)	Odovzdanie a akceptácia čiasťového plnenia	Ing. Jan Nečas	+421 255 567 949 + 421 907 736 406
Technický špecialista	Vecné rokovanie	Ing. Jan Nečas Bc. Karel Vaněk p. Roman Klečka	+421 255 567 949 +420 604 291 219 +420 604 291 209 +421 907 736 406
Account manager	Rokovanie vo veci zmluvy Vecné rokovanie	Ing. Dušan Šerfel	+421 255 410 937 +421 910 603 187
Konzultanti	Vecné rokovanie	Ing. Jozef Kurica	+420 531 0298 029

Príloha č.4: SLA listy jednotlivých služieb

a. Modernizácia systému

Dohoda o kvalite služby (SLA)	
Názov služby	Modernizácia systému
Popis služby	
Služba umožňuje rozširovanie funkčností systému formou zmenového riadenia. • Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu. • V rámci Služby Zhotoviteľ zabezpečí analýzu Požiadavky a predloží Objednávateľovi návrh (popis riešenia, termín, cenu) riešenia. • Spracovanie požiadavky prebieha na základe objednávky Objednávateľa.	
Kategórie zmien	
Závažná zmena (A). • Vytvorenie nového funkčného celku. • Integrácia nových aplikácií. Stredne závažná zmena (B). • Prispôsobenie systému metodickým a procesným zmenám. Nezávažná zmena (C). • Odporúčenie na upgrade technológií.	
Podmienky súčinnosti	
Objednávateľ je povinný špecifikovať písomne Požiadavku na zmenu, odsúhlasiť návrh riešenia a vystaviť objednávku.	
Spôsob čerpania služby	
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.	
Dostupnosť služby	
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
Odozva na	
Doručenie písomnej objednávky. Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.	

b. Legislatívny servis

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Legislatívny servis

Popis služby

Služba zabezpečuje súlad programového vybavenia s platnou štátnou legislatívou. Zhotoviteľ vykoná v rámci Služby zmeny v programovom vybavení (kategória A, B alebo C), ktorá vedie k zabezpečeniu súladu programového vybavenia s platnými právnymi predpismi.

- Úpravy môžu byť iniciované len predložením novely zákona (prípadne znením nového zákona), vyhlášky štátnej správy, alebo inej zmeny štátnej legislatívy.
- Úpravu iniciuje Objednávateľ.
- Je žiaduce, aby Objednávateľ pri iniciovaní zmeny poskytol všetky jemu dostupné legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných pracovníkov.

Kategórie zmien:

Závažná zmena (A)

- Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca detailnú analýzu ich dopadov na programové vybavenie a následne dlhšie časové obdobie na jej zapracovanie do systému.

Bežná zmena (B)

- Plánovaná zmena v legislatíve vyžadujúca krátku analýzu dopadov na programové vybavenie a následne stredne dlhé časové obdobie na jej zapracovanie.

Nezávažná zmena (C)

- Plánovaná zmena v legislatíve, ktorú je možné v krátkom časovom období zapracovať do programového vybavenia.

Podmienky súčinnosti

Objednávateľ poskytne pri iniciovaní zmeny všetky, jemu dostupné, legislatívne, metodické a ďalšie podklady nutné pre vykonanie zmeny a metodickú súčinnosť vlastných pracovníkov.

Spôsob čerpania služby

Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk alebo automatickou zmenou SW vykonanou Zhotoviteľom.

Dostupnosť služby

V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.

Odozva

Práca bude dodaná v dohodnutom termíne alebo do termínu účinnosti legislatívnej zmeny.

c. Aktualizácia systému

Dohoda o kvalite služby (SLA)	
Názov služby	Aktualizácia programového vybavenia
Popis služby	
Služba spočíva v poskytovaní nových verzií programového vybavenia. • Zmenu iniciuje Objednávateľ predložením Požiadavky na zmenu. • V prípade väd software aktualizáciu iniciuje a vykoná Zhotoviteľ v rámci odstránenia väd bezplatne. • V rámci Služby Zhotoviteľ vykoná aktualizáciu programového vybavenia, ktoré je zahrnuté do Zmluvy. • Aktualizácia môže byť vykonaná vzdialeným prístupom alebo priamo na mieste.	
Kategórie zmien	
Závažná zmena (A). • Upgrade systému (prechod na vyššiu verziu systému). Stredne závažná zmena (B). • Update systému (aktualizácia v rámci súčasnej verzie systému). Nezávažná zmena (C). • Úpravy v rámci súčasnej verzie systému.	
Podmienky súčinnosti	
Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Zhotoviteľa prístup k systému počas celej doby poskytovania Služby a zároveň potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.	
Spôsob čerpania služby	
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.	
Dostupnosť služby	
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.	
Odozva	
Práca bude dodaná v dohodnutom termíne.	

d. HotLine, Help-Desk

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby

Help-Desk, HotLine

Popis služby

Služba zabezpečuje konzultačnú podporu kľúčových užívateľov a administrátorov potrebnú pri práci s dodaným programovým vybavením.

- Zhotoviteľ prijíma hlásenia používateľov programového vybavenia - oprávnených pracovníkov Objednávateľa, spracováva ich a odpovedá na nich v termínoch špecifikovanými atribútmi služby pre danú kategóriu.
- Oprávnení používateľa Programového modulu a pracovníci Objednávateľa môžu hlásiť:
 - odchýlky od očakávanej funkčnosti aplikácie ("problémy"),
 - navrhovať vylepšenia funkčností ("návrhy"),
 - vyžadovať funkčné, metodické a technologické konzultácie súvisiace s ich prácou v systéme ("konzultácia").
- Hlásenie (service request) je možné vykonať formou:
 - zadaním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk oprávneným užívateľom, alebo
 - telefonického hlásenia oprávneného pracovníka Objednávateľa na linke pomoci (HotLine), alebo
 - elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú e-mailovú adresu.
 - Požiadavka na technickú podporu v aplikácii HelpDesk musí byť vždy zadaná – a to aj v prípade, že hlásenie je vykonané iným spôsobom.
- Očakáva sa, že objednávateľ bude rešpektovať odporúčenia zhotoviteľa na úpravu pracovných postupov na svojej strane a zabezpečiť, v maximálnej možnej miere, súčinnosť špecifikovaných Zhotoviteľom za účelom uspokojivej realizácie procesov podpory (ako je zapojenie vlastných pracovníkov do procesu podpory (1. Úroveň podpory), nastavenie infraštruktúry a vlastného softvérového vybavenia, apod.)

Help-desk procesy:

- Príjem a reakcie na požiadavky na technickú podporu Objednávateľa
- Reakcie na linke podpory určeným pracovníkom Objednávateľa
- Reakcie elektronickej pošty na určenej e-mail adrese podpory
- Telefonické konzultácie súvisiace s funkčnosťou, správaním a používaním programového

vybavenia
Kategórie akceptovaných hlásení
Funkčné konzultácie. - Konzultácie funkcií a správania programového vybavenia. Metodická konzultácia. - Konzultácia realizácie metodických postupov v dodanom programovom vybavení. V rámci metodických konzultácií Zhotoviteľ odporučí ako vykonať v systéme postup navrhnutý pracovníkom Objednávateľa. Technologická konzultácia. - Konzultácia technologických oblastí súvisiacich s technológiami a aplikáciami dodaného programového vybavenia. Riešenie problému. - Vyriešenie problému indikovaného používateľom v rámci zberu požiadaviek na technickú podporu. - Súčasťou riešenia je aj prevod problému pod službu Odstraňovanie problému a havárií a jeho ďalšie spracovanie podľa SLA dohody tejto služby. Spracovanie návrhu. - Spracovanie návrhu vzneseného užívateľom v rámci požiadavky na technickú podporu do systému zmenového riadenia.
Podmienky súčinnosti
Objednávateľ zabezpečí pre pracovníkov Zhotoviteľa prístup k systému po celú dobu poskytovania Služby a tiež súčasne potrebnú súčinnosť vlastných pracovníkov.
Spôsob čerpania služby
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk, telefonickým volaním na linku HotLine.
Dostupnosť služby
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod. na telefónnom čísle HotLine +421 255 567 949. Mimo hore uvedenú dobu je telefonická podpora poskytovaná na telefónnom čísle +420 604 291 217.
Odozva
Okamžitá priama konzultácia s odborným garantom Zhotoviteľa. V ostatných prípadoch podľa úrovne naliehavosti problému v dohodnutom termíne.

e. Garancia servisu

Dohoda o kvalite služby (SLA)	
Názov služby	Garancia servisu

Popis služby
Služba garantuje poskytnutie zjednaných služieb v stanovených termínoch.

Atribúty služby			
Kategórie	Dostupnosť	Odozva	Doba odstránenia chyby
Konzultácie	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	3 pracovné dni
Riešenie problému	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	2 pracovné dni
Spracovanie návrhu	Pracovné dni 7 – 15:30 hodín	1 pracovný deň	30 pracovných dní

Merateľnosť atribútov služby

Atribúty služby sú merateľné sledovaním príslušných hodnôt v záznamoch v systéme HelpDesk (systém pre zadávanie požiadaviek na technickú podporu).

Možnosť kontrolovať kvalitu služby má Zhotoviteľ aj Objednávateľ.

Odozva a doba riešenia je meraná primárne pri hlásení zadaných formou požiadavky na technickú podporu v systéme HelpDesk. Pre vyhodnotenie sú sledované časy zadávaní a odpovedí na požiadavky.

Odozvu a dobu vyriešenia hlásenia eskalovaného e-mailom môže Objednávateľ monitorovať v systéme elektronickej pošty - sledovaním časov odoslania správy a času prijatia odpovede. Pri hláseniach eskalovaných len telefonicky, nie je Odozva a Doba vyriešenia monitorovaná (preto musí byť požiadavka zadaná na technickú podporu).

Monitorovanie Odozvy a doby vyriešenia bude pri vybraných hláseniach vykonávané aj inou formou (zápisy z rokovaní, harmonogramy, úkoly, reporty, apod.).

Spôsob merania v systéme HelpDesk:

Atribút	Definícia
Odozva	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do odoslania odpovede na požiadavku
Konzultácia Doba vyriešenia	čas od zadania požiadavky na technickú podporu do zodpovedania otázky Objednávateľovi.
Problém Doba vyriešenia	čas od zadania komentára do uzavretia problému (odoslanie odpovede užívateľovi)
Návrh Doba vyriešenia	čas od obdržania komentára Zhotoviteľovi do uzavretia návrhu (odoslanie odpovede Objednávateľovi).

f. Odstraňovanie problémov a havárií

Dohoda o kvalite služby (SLA)

Názov služby	Odstraňovanie problémov a havárií
--------------	-----------------------------------

Popis služby

Služba zabezpečí **odstránenie problému** alebo havárie systému, **vzniknutých na základe chyby** (kategória A, B alebo C) vo funkčnosti alebo správaní dodaného HW a programového vybavenia.

Chybou rozumieme iné ako definované správanie, alebo funkčnosť dodaného HW, alebo programového vybavenia, nespôsobené úmyselným pričinením pracovníkov Objednávateľa, nekorektných dát vložených Objednávateľom, programov inštalovaných pracovníkmi Objednávateľa, zmeny a problémy v infraštruktúre na strane Objednávateľa alebo ďalších strán.

- Chyba je identifikovaná Zhotoviteľom alebo Objednávateľom:
 - spracovaním požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk zadaného oprávneným používateľom, alebo
 - z telefonického hlásenia oprávneného pracovníka na linke podpory, alebo
 - z elektronickej správy zaslanej oprávneným pracovníkom Objednávateľa na určenú

e-mailovú adresu podpory.

- Požiadavka na technickú podporu musí byť vždy zadaná - aj v prípade, že je chyba identifikovaná iným spôsobom.
- Identifikáciu a kategorizáciu chyby vykoná Zhotoviteľ. Zhotoviteľ služby zabezpečí odstránenie problému formou:
 - Servisu alebo expresného servisu v mieste plnenia, alebo
 - Dial'kového alebo expresného dial'kového servisu
- V prípadoch, keď je to možné, Zhotoviteľ navrhne Objednávateľovi náhradné riešenie problému (workaround). V prípade úspešnej aplikácie náhradného riešenia bude chyba vyriešená v termíne špecifikovanom Zhotoviteľom.

Kategórie chyb

Kritická chyba (A)

- Z hľadiska definovanej funkčnosti dodaného programového vybavenia kritická chyba. Systém nie je možné používať vôbec alebo len s veľkým obmedzením.
- Táto chyba priamo obmedzuje vykonávanie niektorej zo základných činností oprávnených používateľov systému, a ohrozuje vykonávanie hlavných obchodných procesov Objednávateľa.

Chyba (B)

- Pri práci bola používateľom zistená odchýlka od definovaného správania dodaného programového vybavenia.
- Používatelia sú obmedzovaní vo výkone potrebných činností,
- vykonávanie základných obchodných procesov Objednávateľa nie je obmedzené.

Nezávažná chyba (C)

- Počas prevádzky bola používateľom dodaného programového vybavenia zistená odchýlka od definovaného správania aplikácie, alebo
- bola zistená nevýznamná odchýlka od oprávnených požiadaviek na dodané programové vybavenie.
- Daná chyba neznižuje rozsah funkčnosti dodaného programového vybavenia.

Podmienky súčinnosti

- Objednávateľ poskytne, podľa požiadaviek Zhotoviteľa, súčinnosť pri odstraňovaní problému v maximálnej možnej miere, hlavne je potom povinný špecifikovať popis okolností, za ktorých k nej došlo, doložiť presné znenie všetkých chybových hlásení a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou.
- V prípade poskytovania servisu v mieste plnenia Objednávateľ zabezpečí servisnému technikovi

po celú dobu prístup k systému, a jednotlivým zariadeniam • Pre potreby diaľkového servisu programového vybavenia je Objednávateľ povinný umožniť Zhotoviteľovi vzdialenú správu a prístup k jednotlivým prostriedkom.
Spôsob čerpania služby
Zápisom požiadavky na technickú podporu v aplikácii HelpDesk.
Dostupnosť služby
V pracovné dni od 7:00 hod. do 15:30 hod.
Odozva
Diaľková správa - Práca bude Zhotoviteľom zahájená do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky na službu, do 4 hodín od písomného zadania požiadavky. Servis v mieste plnenia - Zhotoviteľ je povinný začať servisné práce v prípade menej závažných porúch do 5 pracovných dní a v prípade expresnej požiadavky v prípade poruchy alebo závady brániace prevádzky systému, (chyba kategória A) do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín podľa voľby Objednávateľa, od písomného zadania požiadavky.

Príloha č. 5: Formulár - HLÁSENIE ZÁVAD

Názov organizácie:	
PREFIX:	UMB

Systém:	Kredit
Lokalita (Názov a umiestnenie):	

Požiadavka na službu :

☐	servisný zásah nad 2 prac. dni	☐	diaľkový servis nad 4 hodiny
☐	expresný servis. zásah do 2 prac. dní	☐	expresný diaľkový servis do 4 hodín
☐	expresný servisný zásah do 24 hod		
☐	expresný servisný zásah do 8 hod		

Požiadavku a typ označiť „X“

Stav systému/zariadenia a podrobný popis závady:

--

Vyhotovil:		Dátum:		Podpis:	
Tel.:		GSM:		E-mail:	

Príloha č. 6: ROZSAH SYSTÉMU PODĽA KOMPONENTOV

SOFTWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	SW modul	Počet licencií
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW aplikácia –správa systému	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW pokladnica - príjem záloh	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW modul PM - Objednávací terminál (Prezentačné miesto)	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW objednávanie a výdaj	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW čítačky – obsluha snímačov	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW burza straveniek	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Dial'ková správa dát	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Intranet/Internet – webKredit	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW modul eBanking	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW Sklady a normovanie (od 1.7.2015)	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		SW Sklady a normovanie licencia na ďalší PC (od 1.7.2015)	2
HARDWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	HW komponentov	Počet kusov
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Kancelária vedúcej kuchyne (BK snímač do klávesnice)	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Kancelária pokladne (BK snímač do klávesnice)	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Výdajný terminál (BK snímač DESFire)	4
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Displej s počtom porcií	1
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Displej bez počtov porcií	2
Študentská jedáleň 1 SÚZ UMB		Prezentačné miesto Anete 19" Touchscreen + BK snímač do klávesnice	1

Zoznam príloh

- Príloha č 1 - Prehľad poskytovaných služieb
- Príloha č 2 - Zvýhodnený cenník poskytovaných služieb
- Príloha č 3 - Oprávnené osoby a kontaktné údaje
- Príloha č 4 - SLA listy jednotlivých služieb
- Príloha č 5 - Formulár - Hlásenie závad
- Príloha č 6 - Rozsah systému podľa komponentov

V Banskej Bystrici, dňa2015

V Bratislave, dňa2015

Za objednávateľa:

Za zhotoviteľa:

.....
Doc. Ing. Vladimír Hiadlovský, PhD.,
rektor UMB

.....
Ing. Zoltán Galgóc,
konateľ