



Projekt do předmětu INI

Operational Level Agreement/Underpinning Contract + Service Level Agreement
3. část

v Brně 14. listopadu 2015

Autoři:

Jan Fitz, xfitzj00@stud.fit.vutbr.cz

Jan Pavlica, xpavli78@stud.fit.vutbr.cz

Vratislav Hais, xhaisv00@stud.fit.vutbr.cz

Marek Číž, xcizma05@stud.fit.vutbr.cz

Patrik Čigáš, xcigas00@stud.fit.vutbr.cz

Service Level Agreement - Databáze pacientů a zdravotnických úkonů

Základní informace

Smlouva SLA sepsána dne 7. listopadu 2015 v Brně zahrnuje všechny náležitosti a povinnosti účastníků se stran. Tato smlouva popisuje výhradně náležitosti a povinnosti všech spojených stran s nabízenou službou Databáze pacientů zdravotnických úkonů.

Zodpovědné osoby:

Jméno	Pozice
Strana klienta	
František Dobrota	Finanční ředitel fakultní nemocnice u sv. Anny
Jožko Mrtvička	Ředitel fakultní nemocnice u sv. Anny
Strana poskytovatele služby	
Vratislav Hais	CEO Fitsoft company
Patrik Čigáš	Vedoucí IT oddělení

Uzavření smlouvy

Smlouva vchází v platnost v den, kdy je zákazníkovi spuštěna služba Databáze pacientů zdravotnických úkonů. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na dva roky. Při vypršení lhůty dvou let se smlouva se zákazníkem automaticky prodlužuje. Pokud si ovšem zákazník po vypršení dvouleté smlouvy požádá o změnu či odstoupení od smlouvy tak mu bude vyhověno bez jakýchkoliv sankcí.

Při nedodržení smluvních podmínek týkajících se doby trvání uzavřené smlouvy se bude postupovat podle kapitoly 2.1.

Sankce

Pokuta, kterou bude muset zákazník zaplatit se bude odvíjet od doby, která zbývala do ukončení platnosti smlouvy. Za každý měsíc bude zákazníkovi účtována sankce, která bude rovna 60% z měsíční platby.

Popis používání služby

Služba Databáze pacientů a zdravotnických úkonů nabízí rychlé zapsání pacienta do databáze a možnost rychlého vyhledání pacientů. Podle průzkumu náš software ušetří zákazníkům až 1 hodinu času denně.

Komunikace a zodpovědné osoby

Zodpovědné osoby:

Jméno	Pozice
Strana klienta	
Timmy Veškra Brno, 625 00, Bohunice timmy.vesky@dentastix.cz +420 764 854 321	Obchodní zástupce
Strana poskytovatele služby	
Vratislav Hais Brno, 626 00, Královo pole fitsoft@bestitgroup.com +420 777 511 666	CEO fitsoft company

Záznamy a připomínky k poskytované službě

Služba běží u zákazníka na lokálním zařízení a každých 30 minut je databáze zálohována na cloudové úložiště zabezpečené proti ztrátě dat. Při neplánované odstávce serveru a při vypnutí zařízení je výstup databáze zálohován okamžitě. Faktury se zálohují s každou novou transakcí pro snadnou údržbu, přístup a bezproblémový měsíční výpis pro pojišťovnu.

Plánovaná odstavení serveru jsou pomocí emailu vždy zasílána týden dopředu a většinou probíhají v intervalu 2:00 – 3:00. Při akutním odstavení serveru je zákazník informován den předem. Tato odstávka zahrnuje většinou opravu závažných bezpečnostních chyb v systému. Změny, připomínky nebo nedostatky nahlášené ze strany zákazníka jsou řešeny individuálně podle závažnosti problému. Při výjimečných situacích jsme schopni reagovat na zákaznickou potřebu do hodiny od odeslání problému. Tyto situace zahrnují:

- Navýšení velikosti cloudového úložiště pro zákazníka
- Aktualizace softwaru databáze
- Zvýšení zabezpečení cloudového úložiště

Závazek dostupnosti služby

Poskytovatel je povinen zajistit bezproblémový a bezporuchový chod služeb s výjimkou outsourcovaného softwaru dodávaného či spravovaného třetími stranami.

Poskytovatel se zavazuje oznamovat výpadek služby, za účelem plánované služby minimálně týden dopředu. Plánovaná údržba bude probíhat v čase mezi 2:00 – 3:00.

Poskytovatel je povinen vytvářet měsíční zálohy cloudového úložiště s uchováním zálohy do dalšího data provedení nové zálohy.

Poskytovatel bude požadovat měsíční zprávy o kvalitě, požadavcích a spokojenosti služeb. Tyto zprávy budou sloužit především k řešení aktuálních požadavků a zvýšení spokojenosti zákazníka.

Poskytovatel zajistí pravidelný update systému, pokud je to žádoucí pro bezproblémovou funkci.

Odstraňování závad:

Pro účely smlouvy se definují tyto pojmy:

- *Porucha* – případy, kdy systém odběratele není plně funkční (nelze se přihlásit k systému, chybové hlášky systému), jsou pro účely této smlouvy považovány za poruchu.
- *Zprovozněním* se rozumí stav, kdy poskytovatel na přechodnou dobu vyřeší závadu tak, aby odběratel mohl alespoň v omezené míře pokračovat v pracovní činnosti.
- *Odstraněním závady* se rozumí uvedení systému do plně funkčního stavu.
- *Oznámením události* se rozumí uvedení systému do plně funkčního stavu.
- *Vyšší moc* je stav definovaný novým Občanským zákoníkem (zákon 89/2012 Sb.). Znamená zvláštní právní skutečnost spočívající v mimořádné, nepředvídatelné, neodvratitelné a nezaviněné události, která způsobí škodu (v tomto případě výpadek služeb).
- V případě poruchy je poskytovatel povinen reagovat co nejdříve, nejpozději však do 3 hodin od oznámení události.

Kapacita a dostupnost:

- Doba zápisu na cloudové úložiště je závislá na internetovém připojení a rychlosti ostatních služeb. Při připojení 100 Mib/s do 0,3 s.
- V případě neočekávané události poskytovatel nezaručuje plynulý chod systému ani jeho dostupnost.

Provozní doba

Dostupnost služby je garantována na 24/7, s výjimkou ohlášení údržby, kterou je poskytovatel povinen předem oznámit, dle podmínek uvedených výše. Za ovlivnění provozní doby zásahem vyšší moci, poskytovatel nepřijímá žádnou zodpovědnost.

Podpora

V rámci podpory této poskytované služby je možné využít help-desk pro řešení problému. Další nedílnou součástí podpory je umožnění zpětné vazby a to v podobě dobrovolných hlášení, která zákazník podává v pravidelných intervalech (emailové notifikace jednou za dva měsíce) a hodnotí tak svoji spokojenost. Podporu této služby je možné využít i osobní návštěvou na některé z poboček poskytovatele či mailovou a telefonní komunikací.

Dodržení normy a technické specifikace:

- Pravidla přístupného webu pro účely novely Zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, provedenou zákonem č. 81/2006 Sb.
- Podmínky zákona OOU (Ochrana Osobních Údajů) dle UOOU (Úřad pro Ochranu Osobních Údajů).

Cenový model:

Každé porušení pravidel smlouvy poskytovatelem, bude penalizováno srážkou ceny účtované za danou službu, v rozsahu dle kategorie uvedené tabulkou. Ušlý zisk bude poskytovatelem uhrazen v plné výši pro všechny kategorie porušení podmínek smlouvy.

Kategorie sankce	Srážka ceny služby
A	25% ze stanovené ceny služby
B	50% ze stanovené ceny služby
C	100% ze stanovené ceny služby

Kategorie A: Tato kategorie je definována jako nízko kritická, výpadek služby tedy nezpůsobil vyšší škodu než 5% měsíčního výdělku zákazníka.

Kategorie B: Tato kategorie je definovaná jako kritická, výpadek služby ovlivnil chod poskytovaného systému a způsobil tím celkovou škodu ve výši 5-45% měsíčního výdělku zákazníka.

Kategorie C: Tato kategorie je definovaná jako vysoce kritická, výpadek systému ovlivnil chod poskytovaného systému, či způsobil ztrátu dat a způsobil tak celkovou škodu v celkové výši nad 45% měsíčního výdělku zákazníka.

Operational Level Agreement - Databáze pacientů a zdravotnických úkonů

Základní informace:

Smlouva OLA sepsána dne 7. listopadu 2015 v Brně zahrnuje všechny náležitosti a povinnosti účastníků se stran. Tato smlouva popisuje výhradně náležitosti a povinnosti všech účastněných stran s nabízenou službou Databáze pacientů a zdravotnických úkonů.

Zodpovědné osoby:

Jméno	Pozice
Strana klienta	
František Dobrota	Finanční ředitel fakultní nemocnice u sv. Anny
Jožko Mrtvička	Ředitel fakultní nemocnice u sv. Anny
Strana poskytovatele služby	
Vratislav Hais	CEO Fitsoft company
Patrik Čigáš	Vedoucí IT oddělení

Uzavření smlouvy

Smlouva vchází v platnost v den zavedení služby Databáze pacientů a zdravotnických úkonů. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Ukončení smlouvy končí s ukončením poskytování této služby. Při nedodržení smluvních podmínek budou vyvozovány následky dle sankcí uvedených v této smlouvě.

sankce

Při porušení podmínky této smlouvy, jako je neoprávněné odstoupení od této smlouvy a podobné skutky v rozporu s dohodnutými stanovami, bude stanovena pokuta ve výši 50000 Kč.

Komunikace

Zodpovědné osoby:

Jméno	Pozice
Strana klienta	
Timmy Veskrna Brno, 625 00, Bohunice timmy.vesky@dentastix.cz +420 764 854 321	Obchodní zástupce
Strana poskytovatele služby	
Vratislav Hais Brno, 626 00, Královo pole fitsoft@bestitgroup.com +420 777 511 666	CEO fitsoft company

Technické oddělení, starající se o úpravu a zavedení služby je povinné posílat zprávy o stavu a vývoji služby každý měsíc. Bezpečnostní chyby a chyby ovlivňující stabilitu služby jsou členové technického oddělení povinni opravit do 24 hodin.

Technické oddělení a poskytovatel služeb se budou scházet na pravidelných schůzkách za účelem konzultace prováděných změn v rámci poskytované služby.

Dodržení normy a technické specifikace:

Zaměstnanec se při provádění zakázky zavazuje dodržováním:

- Pravidla přístupného webu pro účely novely Zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, provedenou zákonem č. 81/2006 Sb
- Podmínky zákona OOU (Ochrana Osobních Údajů) dle UOOU (Úřad pro Ochranu Osobních Údajů).
- Pravidla organizace OWASP zabývající se bezpečností webových aplikací.

Zaměstnavatel se zavazuje dodržováním:

- Podmínky zákona OOU (Ochrana Osobních Údajů) dle UOOU (Úřad pro Ochranu Osobních Údajů).

Cenový model:

Nad rámec platového ohodnocení se přidělují dvakrát do roka prémie. Výše prémie jednotlivých zaměstnanců bude stanovena vedoucím oddělení v závislosti na kvalitě odvedené práce jednotlivce.

Underpinning Contract - Databáze pacientů a zdravotnických úkonů

Základní informace

Smlouva UC sepsána dne 7. listopadu 2015 zahrnuje všechny náležitosti a povinnosti účastníků se stran. Tato smlouva popisuje výhradně náležitosti a povinnosti všech účastněných stran s nabízenou službou Databáze pacientů a zdravotnických úkonů.

Jméno	Pozice
Strana klienta	
Timmy Veskrna Brno, 625 00, Bohunice timmy.vesky@dentastix.cz +420 764 854 321	Obchodní zástupce
Strana poskytovatele služby	
Vratislav Hais Brno, 626 00, Královo pole fitsoft@bestitgroup.com +420 777 511 666	CEO fitsoft company

Termíny uzavření smlouvy

Tato smlouva je platná na dobu určitou a to od uzavření smlouvy na dobu jednoho roku. Po vypršení dohodnutého období se smlouva automaticky prodlužuje o další rok. Smlouvu je možné ukončit písemným vyrozuměním ze strany klienta a to nejpozději měsíc před koncem předchozího smluvního vztahu. Předčasné ukončení smlouvy ze strany klienta je zpoplatněno 50% z ceny služby za období po vypovězení smlouvy do konce smluvního období.

Popis služby a přínos odběrateli

Služba poskytuje technické zázemí pro další služby odběratele. Primárně se jedná o poskytnutí hostingových služeb a mailového serveru pro účely webové prezentace a komunikaci se zákazníky ze strany klienta.

Dohodnutá komunikace stran

Kontakt mezi odběratelem a dodavatelem je možný telefonicky, písemně (na výše uvedenou adresu), emailem nebo osobně po předchozí dohodě. Kontakty jsou uvedeny výše v této smlouvě.

Service times

Služba musí být dostupná bez přestávky 24/7. Všechny poskytované služby jsou přímo závislé na obchodní činnosti klienta a je proto nezbytné zajistit nepřetržitou dostupnost dohodnutých služeb.

Podmínky dostupnosti a přizpůsobivosti

Plánované odstávky služby budou prováděny vždy v předem dohodnutých a klientem odsouhlasených termínech a to ve večerních hodinách, kdy se předpokládá nejmenší vytíženost služby.

Podmínky zotavení služby

V případě incidentu musí být služba obnovena na definovanou minimální úroveň do 15 minut a do 6 hodin musí být obnovena na běžnou úroveň.

Ustanovení podmínek kapacity a výkonu

Kapacita a výkon služby je závislá na konkrétní objednané specifikaci služby.

Technické standardy a specifikace

Služba je certifikována standardem ISO 9200

Povinnosti dodavatele

Povinností dodavatele je poskytovat službu v dohodnutých specifikacích. Povinností odběratele je platit dohodnutou částku dle ceníku poskytované služby v dohodnutých časových intervalech.

Subdodavatel

V rámci poskytování této služby neexistují žádní subdodavatelé.