**Funkční a technická specifikace**

**veřejné zakázky s názvem**

**„Jednotný stravovací informační systém SIS NPK“**

**Nemocnice Pardubického kraje, a.s. (**dále jen **NPK** nebo **Zadavatel)** je **akciová** společnost, která sdružuje tyto nemocnice (též **lokality**):

* **Nemocnice Pardubice,**
* **Nemocnice Chrudim,**
* **Nemocnice Svitavy,**
* **Nemocnice Litomyšl a**
* **Nemocnice Ústí nad Orlicí.**

Jednotný stravovací informační systém NPK (dále též **SIS NPK, SIS, systém, řešení**)je komplexní informační systém NPK, vytvořený z aplikačních a systémových softwarových prostředků a technických prostředků dodaných Zhotovitelem v rámci realizace Díla dle Smlouvy o dílo a licenční smlouvy.

SIS NPK je určen pro všechny nemocnice a pracoviště, kde se zpracovávají data a informace spojené se stravovacím procesem pacienta a zaměstnance.

SIS NPK je určen pro jednotnou podporu a řízení všech procesů, ať už jde o procesy stravovací, administrativní, ekonomické, manažerské, práci s ukazateli kvality, řízením rizik a další procesy spojené s kvalitní a bezpečnou stravou a podporující práci zdravotnického, administrativního a dalšího personálu NPK.

Vybudování **jednotného stravovacího informačního systému SIS NPK** pro všechna zdravotnická zařízení v NPK je klíčovým strategickým krokem v rámci budování maximálně jednotné, centralizované, řiditelné, spravovatelné a zabezpečené informační infrastruktury NPK.

**Zhotovitel** je označení firmy nabízející své řešení požadovaného jednotného stravovacího informačního systému SIS pro NPK v tomto výběrovém řízení.

# Požadavky na rozsah Díla

Rozsah a obsah Díla je vymezen touto přílohou zadávací dokumentace a dále Smlouvou o dílo a licenční smlouvou a bude detailně upřesněn v projektových dokumentech, zejména v Implementačním plánu projektu.

Dodávka informačního systému SIS NPK musí zahrnovat:

* 1. dodávku **aplikačního softwarového vybavení** (dále jen **ASW**), tj. kompletní dodávku všech potřebných **aplikačních softwarových modulů a licencí**, které zaručují odstranění veškerých případných limitů na využití všech funkcionalit dodávaného řešení.
  2. dodávku potřebného **systémového softwarového vybavení** (dále jen **SSW**), tj. kompletní dodávku všech potřebných **systémových software a licencí** které nejsou součástí provozního prostředí Zadavatele (např. linuxová operační prostředí, databázový systém, virtualizační prostředí a další případné specifické systémové komponenty).
  3. kompletní dodávku všech potřebných **technických prostředků** a zařízení (dále jen **hardware**, **HW**), vč. záruční podpory výrobce.
  4. všechny **práce** spojené s realizací díla, zejména pak:
* vypracování vstupního analytického prováděcího plánu projektu (dále jen **Implementační plán projektu**), vč. akceptačních procedur (nutných k provedení akceptace díla) a akceptačních protokolů,
* instalace dodávaného SW a HW vybavení, vč. fyzické implementace do sítě Zadavatele,
* realizace testovacího prostředí pro testování a uvolňování změn v aplikačním software (patche, updaty, upgrady, verze),
* implementace a vstupní nastavení dodávaného řešení dle požadavků Zadavatele a platné legislativy,
* nastavení jednotných metodik a stravovacích postupů,
* provedení převodů dat ze stávajících stravovacích systémů Zadavatele,
* realizace propojení a interface na okolní informační systémy dle Zadávací dokumentace.
  1. všechny typy **školení** potřebné pro práci s dodávaným řešením:
* školení administrátorů a správců v počtu: do 10

min. rozsah školení potřebný rozsah doplní Zhotovitel

* školení uživatelů stravovacích provozů do 30

min. rozsah školení potřebný rozsah doplní Zhotovitel

* školení klíčových uživatelů zdravotnických provozů do 300

min. rozsah školení potřebný rozsah doplní Zhotovitel

* 1. kompletní **dokumentaci** v elektronické podobě, která zahrnuje minimálně tuto dokumentaci:
* **uživatelský manuál** - popisem uživatelských funkcí dodávaných ASW
* **implementační plán projektu**:
* analytická část – návrh realizace Díla a časový harmonogram, plán školení administrátorů a uživatelů
* finální popis implementace dodávaného řešení (skutečné provedení),
* akceptační procedury,
* akceptační protokoly.
* **DPIA** – dopadová analýza
* **exit plán** – plán o řízeném ukončení spolupráce,
* **havarijní plán** – plán o řešení chybových stavů ve struktuře požadované Zadavatelem, vč. určení administrátorských účtů, rolí a přístupových práv pracovníků Zhotovitele,
* předání dalších nezbytných dokladů (prohlášení o shodě se schválenými standardy, certifikátů, licencí atd.), pokud jsou tyto nezbytné k řádnému a nerušenému nakládání a užívání díla.

# Požadavky na funkcionalitu Systému SIS NPK

Řešení jednotného stravovacího informačního Systému SIS NPK musí zahrnovat kompletní dodávku všech potřebných služeb a funkcionalit. Požadavky na tyto služby a funkcionality jsou uvedeny dále v této kapitole.

Účastníci vyplňují do tabulky ve sloupci označeném slovem „Splněno“ v této kapitole pro účely posouzení nabídky v zadávacím řízení a pro realizaci smluvního vztahu mezi Zhotovitelem a Zadavatelem níže uvedené hodnoty:

**A** (= Splněno nabízeným standardním řešením)

**B1** (= Bude splněno parametrizací/customizací)

**B2** (= Bude splněno zákaznickým vývojem)

**N** (= Nesplněno)

Níže uvedené tabulky obsahují v jedné kategorii požadavků více položek. Pro splnění musí být splněny všechny požadavky v dané kategorii zároveň.

**Jednotný stravovací informační systém SIS NPK musí splňovat tento základní realizační rámec:**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | **Bezpečnost, spolehlivost, dostupnost, bezvýpadkovost**  Dodávané řešení musí být v NPK, tj. v rámci organizace tvořené 5 zdravotnickými zařízeními v geograficky oddělených lokalitách, realizováno **jako bezpečný, spolehlivý, vysoce dostupný a bezvýpadkový systém.** |  |
| 1.2 | **Jednotný systém s centrální instalací a managementem**  Systém SIS NPK musí být navržen a realizován jako **jednotný** **centrálně instalovaný, provozovaný a spravovaný** informační systém s komplexní funkcionalitou dle požadavků uvedených v dalších kapitolách pro podporu práce stravovacího provozu a dalších pracovníků v administrativních, ekonomických a řídících procesech spojených se stravovacími procesy pacienta a zaměstnance. |  |
| 1.3 | **Provozovatelnost v technologickém prostředí Zadavatele**  Systém musí být provozovatelný v technologickém prostředí Zadavatele, jak je uvedeno v kapitole Provozní architektura. |  |
| 1.4 | **Homogenní** **databázový systém**  Systém musí být realizován nad **homogenním** **databázovým** systémem (tj. jedna instalace databáze společná pro všechny části Systému SIS NPK) s centralizovaným přístupem k plně integrovaným datům. |  |
| 1.5 | **Přístup do systému z různých pracovišť**  Systém musí umožnit přístup k službám poskytovaným Systém SIS NPK oprávněným uživatelům **odkudkoli**, z libovolného zdravotnického zařízení NPK nebo jiných vzdálených pracovišť, bezpečným a jednoduchým způsobem. |  |
| 1.6 | **Komunikace a kooperace s vnějším okolím**  Systém musí podporovat procesy **komunikace a kooperace s vnějším okolím**, s dalšími informačními systémy provozované v prostředí NPK . |  |
| 1.7 | **Centrální správa a monitoring**  Systém musí mít integrovány technologie pro jednotnou centrální **správu a administraci .** |  |
| 1.8 | **Ochrana dat**  Systém musí tvořit SW moduly kompaktní celek od jednoho výrobce či dodavatele. |  |
| 1.9 | **Ochrana dat**  Musí podporovat technologie a postupy pro ochranu dat zpracovávaných v systému před neoprávněným přístupem, narušením integrity a důvěryhodnosti dat či ztrátou dat. Zejména pak musí spolupracovat se systémy pro řízení identit a přístupů, se systémy pro zpracování logů, systémy pro ochranu dat zálohováním a archivací a dalšími bezpečnostními systémy NPK. |  |

# Provozní architektura

Pro lepší pochopení projektového záměru uvádíme v této kapitole **ideovou strukturu** **provozní architektury** (architekturu) pro jednotný stravovací informační systém SIS NPK, která má být pro Zhotovitele určitým vodítkem při návrhu řešení. Konkrétní technické provedení je plně na Zhotoviteli.

**Jednotný stravovací informační systém SIS** v NPK (Nemocnice Pardubického kraje) je označení celkového řešení SIS systému NPK, který požadujeme koncipovat jako centrálně provozovaný vysoce dostupný systém, realizovaný v lokalitě Pardubické nemocnice ve dvou **samostatných datových centrech** tak, aby byla zajištěna vysoká dostupnost a bezpečnost.

Tento koncept nevylučuje nasazení autonomních lokálních subsystému on-line komunikujícího s centrálním systémem.

V každém datovém centru bude Systém SIS NPK provozován ve virtuálním prostředí realizovaném systémem VMware Enterprise Plus. Virtualizační prostředí bude tvořeno čtyřmi nody (servery 1 až 4), dva nody v každém datovém centru.

Servery budou napojeny redundantně na prostředí SAN (Storage area Network), tj. přes 8 Gbps optické FC switche na datová úložiště, jedno v každém datovém centru. Datová úložiště budou realizována plnohodnotně jako SSD diskové pole.

Servery budou napojeny redundantně na prostředí lokální počítačové sítě LAN přes vlastní switche (tzv. top of rack switche), opět ve zdvojeném provedení, do výkonné páteřové síťové struktury s propustností 80 Gbps.

Lokální sítě zdravotnických zařízení jsou pak přes vysoce propustné pokročilé firewally napojeny na regionální datovou síť RDS, která propojuje všechna zdravotní zařízení NPK. Přes tuto síť RDS budou realizována datová propojení pro Systému SIS NPK.

**Dodávané řešení Systému SIS NPK** musí zahrnovat tyto základní struktury, komponenty:

* Jádro SIS systému s aplikační logikou
* Datové úložiště
* Nástroje pro administraci
* Konektory na okolní informační systémy
* Funkcionalitu pro řízení přístupů k službám dle rolí
* Funkcionalitu pro auditní služby

**Datové úložiště** SIS systému musí zahrnovat tyto základní struktury, komponenty:

* Jednotné databázové prostředí
* Řídící software pro správu dat

# Obecné požadavky na řešení

Jednotný stravovací informační systém SIS NPK musí naplňovat tyto základní obecné požadavky na dodávané řešení:

**Obecné požadavky na řešení jednotného SIS NPK**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.1.1 | **Komerčně dostupný systém**  Řešení musí být založené na komerčně dostupném systému, čímž se rozumí systém dostupný více subjektům na trhu, nikoliv systém vyrobený na míru. Požadujeme softwarové řešení postavené na nevýhradním licencování. |  |
| 2.1.2 | **Perspektiva rozvoje a podpory**  Zaručená perspektiva rozvoje a podpory výrobce aplikačního software. |  |
| 2.1.3 | **Kompatibilita**  Veškerý použitý software musí být kompatibilní na operační prostředí použité v NPK |  |
| 2.1.4 | **Jednotné prostředí**  Systém musí být řešen tak, že pracuje s jednotnou bází dat. |  |
| 2.1.5 | **Customizace**  Úpravy (customizace) v Systému SIS NPK musí být řešitelné konfiguračně a proveditelné určenými pracovníky Zadavatele (administrátoři a klíčoví uživatelé). |  |
| 2.1.6 | **Otevřené standardy**  Řešení musí být technologicky postavené na otevřených standardech. |  |
| 2.1.7 | **Výkon a datová kapacita**  Systém musí umožňovat kontinuální navyšování výkonu a datové kapacity, bez potřeby migrací, převodů dat apod. |  |
| 2.1.8 | **Auditovatelnost systému**  Systém umožní bezpečný auditovatelný přístup k poskytovaným službám. |  |
| 2.1.9 | **Bezpečná a šifrovaná komunikace**  Systém musí mít možnost realizovat bezpečnou a šifrovanou komunikaci, jak v rámci organizace, tak i mimo pracoviště NPK. |  |

**Technologie a standardy**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.2.1 | Řešení musí být založené na současných obecně komerčně dostupných a moderních technologiích a standardech. |  |
| 2.2.2 | Řešení musí být homogenní z hlediska databázového prostředí, musí použit pouze jeden typ databáze (např. MS SQL, Oracle, aj.) pro celé řešení a optimalizovaný licenční model. |  |
| 2.2.3 | Řešení musí podporovat na straně klienta práci na zařízeních ve standardním prostředí MS Windows (PC, notebooky, vč. podpory zařízení s dotykovými obrazovkami) a na mobilních platformách minimálně na zařízeních s operačním prostředím Android a iOS. |  |
| 2.2.4 | Softwarová aplikace musí umožňovat přizpůsobení pracovní plochy potřebám koncového uživatele a použitého monitoru. |  |
| 2.2.5 | Řešení musí podporovat práci s čárovými kódy. |  |
| 2.2.6 | Řešení musí podporovat fulltextové vyhledáván. |  |

**Procesně orientovaný systém**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.2.7 | Systém SIS NPK musí být procesně orientovaný a musí umožnit realizovat procesy dle metodik pro SIS NPK. |  |

**Vysoká dostupnost služeb**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.2.8 | Celkové řešení SIS systému musí zajistit vysokou dostupnost služeb dodávaného řešení na úrovni tzv. bezvýpadkového provozu. |  |
| 2.2.9 | SIS systém musí být provozovatelný z topologicky oddělených lokalit, tj. dvou nezávislých datových center v areálu lokality Pardubice, propojených vysoce dostupnou a propustnou interní lokální počítačovou sítí. |  |
| 2.2.10 | Při výpadku provozu jednoho z dvou centrálních SIS systémů nebo celého datového centra musí být provoz automaticky zajištěn z druhého funkčního SIS systému nebo datacentra. |  |
| 2.2.11 | Řešení musí zajistit plně automatický provoz s minimalizací „lidské chyby“, systém musí umožňovat pružnou definici automatického přenášení dat, samočinnou replikaci dat mezi zástupnými SIS systémy, automatický přechod na „funkční“ systém v případě výpadku jednoho SIS systému. |  |
| 2.2.12 | Řešení musí umožnit odstávku části systému nebo celé části umístěné v jednom datovém centru i řízeně na vyžádání administrátora pro potřeby plánované údržby prvků Systému SIS NPK. |  |
| 2.2.13 | Systém umožňuje instalaci bezpečnostních záplat OS a db platformy bez přerušení provozu, pokud samotná instalace záplaty nevyžaduje restart. |  |
| 2.2.14 | Využití plánovaných servisních odstávek musí být minimalizováno a využíváno pouze jako mimořádný prostředek. |  |

**Bezpečnost**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.2.15 | Komunikace ze strany uživatele na serverovou část musí být šifrována. Použitý šifrovací protokol musí být považován za bezpečný a v souladu se Zákonem o kybernetické bezpečnosti 181/2014Sb. v platném znění[[1]](#footnote-1) a příslušné vyhlášky č. 82/2018 Vyhláška o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) v platném znění. |  |
| 2.2.16 | Systém musí být schopen zotavení po havárii koncové stanice, tj. musí být schopen zajistit průběžné ukládání uživatelských dat a po zotavení musí umožnit uživateli návrat do stavu před havárií. |  |

**Jazyková mutace**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.2.17 | Systém komunikuje v jazyce českém. |  |
| 2.2.18 | Stravovací objednávkový modul pro koncové strávníky musí být multijazykový, minimálně v jazyce českém, slovenském, ruském, anglickém a německém. |  |
| 2.2.19 | Pro práci správců a administrátorů se u definovaných systémových komponent se připouští komunikace v jazyce anglickém. |  |

**Plánování zdrojů**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.2.20 | Řešení musí umožňovat celkovou kontrolu všech dostupných zdrojů (jídel, surovin, aj…) pro účely pokrytí odhadované poptávky po službách. |  |
| 2.2.21 | Řešení musí umožnit výpočet jídel, surovin a jiných zdrojů potřebných na základě poptávky po službách v daném zdravotnickém zařízení. |  |
| 2.2.22 | Systém musí poskytovat on-line přehled o počtu plánovaných, objednaných nebo volných jídel. |  |
| 2.2.23 | SIS NPK umožní definici povolených receptur pro jednotlivé diety a omezení počtů vařených alternativ dle kapacity určených provozoven. |  |
| 2.2.24 | Řešení musí umožnit organizování, zpracování a sběr relevantních statistických informací týkajících se vytížení objednávkových a výdejních míst a přístupů klientů do systému. |  |

**Legislativa a další normy**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.2.25 | Systém musí být v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob (GDPR – General Data Protection Regulation) v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. |  |

**Autentizace a řízení přístupů**

Jednotný SIS NPK musí zajistit a podporovat služby pro řízení přístupů ke službám aplikačního software a splňovat následující požadavky na tyto služby:

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.3.1 | **Autentizace a řízení přístupů 1**  Řešení musí být propojeno na systém správy uživatelských účtů MS Active Directory Zadavatele a musí provádět autentizaci uživatelů vůči této externí autoritě pro zajištění jednoznačné identifikace uživatele, vč. podpory pro jednotného přihlášení Single Sign On. |  |
| 2.3.2 | **Autentizace a řízení přístupů 2**  Řízení přístupů musí být realizováno na základě přístupových práv s vazbou na systém pro správu uživatelských účtů a řízení přístupů MS Active Directory následovně:   * dodávaný aplikační SW musí být schopen spolupracovat se systémem MS Active Directory Zadavatele, * aplikační SW musí být napojen na doménu a nesmí být napojen pouze na konkrétní doménový řadič, * uživatelské jméno pro přihlašování do aplikačního SW musí být ve tvaru „**jméno.příjmení**“ bez nutnosti uvádět jméno domény, * pro autentizaci musí být aplikační SW napojen na MS Active Directory Zadavatele on-line, pro import uživatelů musí být synchronizován minimálně 1x denně nebo okamžitě při prvním přihlášení nového uživatele do aplikačního SW, musí umět import uživatelů z MS Active Directory a jejich **atributů**: login name, jméno a příjmení a osobní číslo zaměstnance (volitelně pak další vhodné údaje jako jsou e-mail, telefon, strukturu nadřízení/podřízení atd.), * pro řízení přístupu musí být využito tzv. uživatelských skupin v Active Directory, řešení musí umožnit načíst tyto uživatelské skupiny a členství uživatele ve skupině z MS Active Directory Zadavatele. |  |
| 2.3.3 | **Autentizace a řízení přístupů 3**  Dodávané řešení musí umožnit zobrazit aktuální stav uživatelského účtu (**atributy**: aktivní, zakázaný, smazaný) dle stavu účtu v Active Directory. |  |
| 2.3.4 | **Autentizace a řízení přístupů 4**  Dodávané řešení musí umožnit vyhledávání a filtrování dle libovolného atributu uživatelského účtu (tak jak je veden v dodávané aplikaci). Výstupy musí být možné exportovat a tisknout v přehledné podobě. |  |
| 2.3.5 | **Autentizace a řízení přístupů 5**  Možnost volby způsobu autentizace uživatele přes MS Active Directory nebo s využitím technologie Single Sign On. |  |
| 2.3.6 | **Autentizace a řízení přístupů 6**  Řešení musí umožňovat pro webový modul snadnou „změnu profilu“ a/nebo „změnu uživatele“ bez nutnosti zavřít a znovu otevřít aplikaci. |  |
| 2.3.7 | **Autentizace a řízení přístupů 7**  Systém musí umožnit definovat uživatelské role dle potřeb a organizačních zvyklostí organizace. |  |
| 2.3.8 | **Autentizace a řízení přístupů 8**  Systém musí umožnit nastavování přístupových práv dle rolí, možnost definovat rozsah přístupu i stupně oprávnění manipulace se záznamem (čtení / zápis / změna / mazání). |  |
| 2.3.9 | **Autentizace a řízení přístupů 9**  Systém musí umožnit pružnou definici přístupových práv (uživatel, funkce uživatele, zařízení, zřizovatel apod.). |  |
| 2.3.10 | **Autentizace a řízení přístupů 10**  Systém musí umožnit ve webovém modulu automatické odhlášení uživatele při neaktivitě po definované době, kterou bude možné nastavit minimálně v rozmezí 1–240 minut. Neaktivitou (nečinností) uživatele se rozumí stav, kdy uživatel se systémem nekomunikuje prostřednictvím vstupně/výstupních zařízení (např. klávesnice, myš). |  |
| 2.3.11 | **Uživatelský login**  Systém správy identit Zadavatele umožňuje znovu přidělení stejného jména a příjmení pro uživatelský login novému zaměstnanci (uživateli), pokud je toto možné po ukončení činnosti zaměstnance předchozího (recyklace uživatelského loginu).   * Dodávané řešení musí zajistit, aby bylo možno pracovat s tímto recyklovaným uživatelským loginem. * Práce s recyklovaným uživatelským loginem musí umožnit, aby reporty a statistiky aj. generované dodávaným řešením, které jsou vázané k danému uživateli, bylo možné generovat s časovým rozlišením vždy vůči správnému uživateli. |  |

# Auditní služby a logy

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.4.1 | Nabízený Systém SIS NPK musí obsahovat funkčnosti tzv. auditního systému, které umožňují sledování aktivit uživatelů, správců a administrátorů a sledování akcí prováděných vlastním aplikačním SW a dalšími napojenými systémy či aplikacemi formou vedení záznamů, tzv. logů. |  |
| 2.4.2 | Funkčnosti tzv. auditního systému umožní vedení logů o provedených změnách (kdo, co, kde, kdy, odkud, kam …). |  |
| 2.4.3 | Funkčnosti tzv. auditního systému umožní vedení logů o všech tiskových operacích ze stravovacího IS týkajících se osobních údajů (GDPR). |  |
| 2.4.4 | Funkčnosti tzv. auditního systému musí umožnit v budoucnu export logových záznamů ve strukturované formě na vyžádání a rovněž on-line formou do externích systémů pro správu logů (log management) |  |
| 2.4.5 | Logové záznamy o aktivitách uživatelů musí být přístupné jen a pouze na speciální práva nebo role (nejsou přístupné běžné roli uživatel, správce nebo admin). |  |
| 2.4.6 | Logové záznamy nesmí být změnitelné prostředky vlastního systému ze strany uživatelů, správců nebo jakýchkoli dalších osob přistupujících do systému. |  |

# Systémové požadavky

**Softwarové licence**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.5.1 | **Softwarové licence 1**  Řešení stravovacího informačního systému SIS NPK **musí zahrnovat kompletní dodávku všech potřebných softwarových modulů a licencí**, které zaručují odstranění veškerých případných limitů na využití všech funkcionalit dodávaného systému. |  |

**Uživatelské prostředí**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.5.2 | Uživatelské prostředí bude jednotné v celém rozsahu a založené na standardech prostředí Microsoft Windows. |  |
| 2.5.3 | Uživatelské prostředí založené na standardech Microsoft Windows musí být kompatibilní a musí umět spolupracovat se všemi novými verzemi uvolňovanými firmou Microsoft. |  |
| 2.5.4 | Uživatel musí mít možnost využívat pro přístup k službám Systému SIS NPK rovněž mobilní výpočetní a komunikační prostředky. |  |
| 2.5.5 | Systém musí umožnit jednoduché administrátorské nastavování na úrovni uživatele, oddělení, kliniky a nemocnice. |  |
| 2.5.6 | Systém musí umožnit individuální nastavení uživatelského rozhraní, rozsahu funkcí a zobrazovaných dat pracovní plochy. |  |
| 2.5.7 | Pracovní plocha musí být nastavitelná |  |
| 2.5.8 | Systém musí podporovat práci ve více oknech současně. |  |
| 2.5.9 | Uživatelské prostředí umožňuje odlišná nastavení pro různé typy provozů (ambulance, hospitalizace, odlišné typy lůžkové péče, operační sály, …). |  |
| 2.5.10 | Systém umožňuje vytváření grafů z vybraných dat |  |

**Práce s daty**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.5.11 | Systém musí umožnit práci s daty a vedení potřebné dokumentace s podporou interaktivních nástrojů (předdefinované texty, podpora číselníků, logické kontroly apod.). |  |
| 2.5.12 | Systém musí umožnit parametrizovatelnost položek, nastavitelnost povinných údajů, zadávání pomocí výběrů z číselníků. |  |

**Tiskové výstupy**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 2.5.13 | Tiskové výstupy musí být individuálně konfigurovatelné a přizpůsobitelné. |  |
| 2.5.14 | Systém bude umožňovat tvorbu vlastních tiskových předloh. |  |
| 2.5.15 | Systém musí mít vestavěnou podporu pro grafický návrh vzhledu pro vybrané tiskové sestavy. |  |
| 2.5.16 | Před tiskem zadané dokumentace musí mít koncový uživatel možnost náhledu na vzhled tištěného dokumentu, který se nebude lišit od finální tiskové podoby. |  |

# Základní funkce jednotného Systému SIS NPK

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.1.1 | Systém musí umožnit dietní normování založené na správných nutričních hodnotách jednotlivých diet a jídel. |  |
| 3.1.2 | Systém musí obsahovat samostatné (oddělené) zaměstnanecké a pacientské normování. |  |
| 3.1.3 | Systém musí umožnit vést skladové hospodářství. |  |
| 3.1.4 | Systém musí mít internetové/intranetové objednávání, a to odděleně pro zaměstnance a pro pacienty. |  |
| 3.1.5 | Systém musí mít pacientské a zaměstnanecké objednávání volitelně pro každý provoz zvlášť. |  |
| 3.1.6 | Systém musí mít nástroje snižující provozní náklady a zároveň podporující komerční využití. |  |
| 3.1.7 | Systém musí mít nástroje nastavení oprávnění uživatelských činností až na co nejnižší úroveň. |  |
| 3.1.8 | Systém musí mít nástroje pro řízení cenové politiky - nastavení prodejní ceny položek zboží pro konkrétní sklad. |  |
| 3.1.9 | Systém musí mít nástroje pro provedení hromadné změny sazby DPH. |  |
| 3.1.10 | Systém musí mít nástroje pro provedení mobilní inventury (nativní aplikace dostupná na Google Play nebo Aple Store). |  |
| 3.1.11 | Systém musí umožnit práci s čárovými kódy. |  |
| 3.1.12 | Systém musí mít nástroje na provedení automatické výdejky podle prodeje na pokladně. |  |
| 3.1.13 | Systém musí mít nástroje ke sledování historie zásahů do prodejních cen. |  |
| 3.1.14 | Systém musí mít nástroje pro sledování objemu dodávek od dodavatele. |  |
| 3.1.15 | Systém musí mít nástroje k vytvoření automatické příjemky na základě dodavatelem potvrzené elektronické objednávky. |  |
| 3.1.16 | Systém musí mít nástroje k vyhledávání záznamů pomocí snímače čárových kódů. |  |
| 3.1.17 | Systém musí mít možnost nastavení ke každému balení dělitelnost balení (alespoň sedm druhů dělitelností). |  |
| 3.1.18 | Systém musí mít možnost přiřazení jednomu balení zboží až několik různých čárových kódů. |  |
| 3.1.19 | Systém musí mít možnost kopírování prodejních cen jednoho skladu na další sklady. |  |
| 3.1.20 | Systém musí mít nástroje pro rychlý přehled stavu zásob dané položky ve všech skladech přímo z karty zboží. |  |
| 3.1.21 | Systém musí mít možnost zadat jednu nebo více náhradních surovin (pro potřeby automatického normování). |  |
| 3.1.22 | Systém musí mít možnost stanovit minimální zásobu položky na skladě; minimální zásobu následně automaticky hlídat nebo v sestavách sledovat. |  |
| 3.1.23 | Systém musí mít možnost stanovit maximální nákupní cenu položky, a to i s ohledem na datum platnosti ceny. |  |
| 3.1.24 | Systém musí mít možnost evidence středisek včetně jejich finančního sledování. |  |
| 3.1.25 | Systém musí mít nástroje pro finanční sledování skladů dle jednotlivých zakázek. |  |
| 3.1.26 | Systém musí mít nástroje pro okamžitý přehled o aktuálních skladových cenách vydaných surovin a z toho plynoucí skutečná cena jídla. |  |
| 3.1.27 | Systém musí mít možnost jak kontrolní, tak informativní sestavy nutričních hodnot plánované stravy. |  |
| 3.1.28 | Systém musí mít možnost nastavit stop čas pro přebírání požadovaných počtů porcí. |  |
| 3.1.29 | Systém musí mít možnost provádění záměn surovin. |  |
| 3.1.30 | Systém musí mít nástroje pro přehled o nanormovaném, upraveném, rezervovaném a skutečně vydaném množství surovin. |  |
| 3.1.31 | Systém musí mít vazbu na systém HACCP (Systém analýzy rizika a stanovení kritických kontrolních bodů). |  |
| 3.1.32 | Systém musí mít seznam nutričních hledisek, které může uživatel u stravy sledovat. |  |
| 3.1.33 | Systém musí mít nástroje pro podporu a kontrolu stravních limitů, měřítka vydatnosti jídla. |  |
| 3.1.34 | Systém musí mít nástroje pro podporu práce s finančními limity – finanční částka, kterou má provozovatel k dispozici na uvaření jedné porce jídla každého druhu zvlášť i všech dohromady. |  |
| 3.1.35 | Systém musí mít nástroje pro evidenci diet, pro které je varianta receptury použitelná. |  |
| 3.1.36 | Systém musí mít možnost označit recepturu jako regionální anebo jinak specifickou. |  |
| 3.1.37 | Systém musí mít možnost určení, v jakém stravním limitu se má strava daného finančního limitu vařit. |  |
| 3.1.38 | Systém musí mít možnost u jedné receptury vytvořit více různých variant. |  |
| 3.1.39 | Systém musí mít možnost vytvářet kopie variant i kopie celých receptur (včetně automatického přepočtení na jinou velikost anebo gramáž) . |  |
| 3.1.40 | Systém musí mít možnost přiřazení stravních limitů k variantám (k jedné variantě může být přiřazeno více stravních limitů, ale každý stravní limit může být přiřazen pouze k jediné variantě receptury!). |  |
| 3.1.41 | Systém musí mít možnost zadávání hrubého i čistého množství surovin. |  |
| 3.1.42 | Systém musí mít nástroje pro okamžitý výpočet orientační ceny jedné porce (jsou-li potřebné suroviny na skladě anebo je-li obsluze známa jejich cena). |  |
| 3.1.43 | Systém musí mít nástroje pro evidenci výrobního postupu každé receptury. |  |
| 3.1.44 | Systém musí mít nástroje pro poloautomatické načtení objednaných počtů jídel. |  |
| 3.1.45 | Systém musí mít nástroje pro okamžitou rekalkulaci nákladů při náhradě (např. nedostatkové suroviny jinou či doplnění nové suroviny do konkrétní receptury). |  |
| 3.1.46 | Systém musí mít možnost ruční úpravy, případně přepočtu požadovaného množství suroviny. |  |
| 3.1.47 | Systém musí mít možnost zrušení (a případně zase i obnovy) požadované suroviny. |  |
| 3.1.48 | Systém musí mít nástroje pro sledování historie zásahů do původních vygenerovaných surovin. |  |
| 3.1.49 | Systém musí mít nástroje pro měsíční sledování limitů – dle finančních limitů, Měsíční sledování limitů – dle zakázek (s detailem dle limitu a konkrétního dne). |  |
| 3.1.50 | Systém musí mít možnost vedení kombinovaného systému (tj. základem je objednávkový systém s možností prodeje neobjednaných jídel navíc). |  |
| 3.1.51 | Systém musí mít možnost konfigurace způsobu objednávání/výdeje/prodeje beze změny HW. |  |
| 3.1.52 | Systém musí mít možnost objednání anebo přímého prodeje salátů podle váhy. |  |
| 3.1.53 | Systém musí mít možnost omezit přístup strávníků do konkrétní výdejny. |  |
| 3.1.54 | Systém musí mít možnost objednávání strávníků do různých výdejen. |  |
| 3.1.55 | Systém musí mít nástroje pro konfiguraci dotační politiky pro různé skupiny strávníků. |  |
| 3.1.56 | Systém musí mít nástroje pro vedení jídelníčků včetně energetických a nutričních hodnot a alergenů. |  |
| 3.1.57 | Systém musí mít nástroje pro prodej skládaných jídel (přímý prodej anebo také objednání a výdej). |  |
| 3.1.58 | Systém musí mít nástroje pro hromadné přeceňování zboží. |  |
| 3.1.59 | Systém musí mít nástroje pro kalkulované dotace na zboží. |  |
| 3.1.60 | Systém musí mít nástroje pro slevový systém. |  |
| 3.1.61 | Systém musí mít možnost vést obrázky a piktogramy jídel. |  |
| 3.1.62 | Systém musí mít nástroje pro registraci strávníka k odběru přes internet. |  |
| 3.1.63 | Systém musí mít nástroje pro kalkulované ceny jídel. |  |
| 3.1.64 | Systém musí mít nástroje pro bezobslužné vklady na účet - bankovními převody. |  |
| 3.1.65 | Systém musí mít možnost nastavení denního a měsíčního limitu pro každého strávníka. |  |
| 3.1.66 | Systém musí mít možnost distribuce jídel (Výroba a distribuce jídel z centrální kuchyně do satelitů – systém musí poskytnout kompletní podporu pro objednávání ze satelitů, výrobu v centru a logistiku hromadných závozů částí skládaných jídel). |  |
| 3.1.67 | Systém musí mít nástroje pro přidělování přístupových práv na úrovni jednotlivých funkčností (přístupová práva až na detailní funkčnosti (možnost nastavení v rozsahu řádově stovek funkčností i podfunkčností), přidělování přístupových práv na různých úrovních pro různá zařízení). |  |
| 3.1.68 | Systém musí mít možnost, aby ceník jídel může být vytvořen jako limitní nebo jako kalkulovaný nebo jako kombinace obou. |  |
| 3.1.69 | Systém musí mít možnost kromě výsledné ceny jídla sledovat alespoň 10 složek této ceny, jako je např. limit surovin, osobní a věcné náklady, dotace od několika subjektů, DPH z ceny jídla atd. |  |
| 3.1.70 | Systém musí mít nástroje, aby na všech zařízeních a aplikacích (objednávání/výdej/prodej) byla on-line uplatňována nastavení a limity pro daného strávníka (např. možnost objednání na danou výdejnu, z daného jídelníčku, za konkrétní cenu, …). |  |
| 3.1.71 | Systém musí mít nástroje pro přizpůsobení jazyka - možnost více než 10 alternativních jazyků současně. |  |
| 3.1.72 | Systém musí mít nástroje pro sledování prodeje ve stanovených časových úsecích včetně uživatelsky vytvořitelných statistických přehledů a grafů. |  |
| 3.1.73 | Systém musí mít nástroje pro každé jídlo a každou alternativu stanovit tyto vlastnosti (maximální počet porcí, které lze celkem objednat, pokud není vyplněn počet, je objednávání neomezené podle jednotlivých výdejen// parametrem určit, zda bude jídlo možno objednat i v den odběru (přesněji po ukončení objednávání), musí být možno použít ve spojení s limitem// parametrem určit, zda bude jídlo součástí nabídky na jídelním lístku, některá jídla se neobjednávají a není je potřeba zobrazovat// parametrem určit, zda se může jídlo objednávat dopředu (pokud ne, dá se vydat, nebo prodat jen dnes). |  |
| 3.1.74 | Systém musí mít možnost přeobjednání alternativních jídel v rámci přípustné diety pomocí objednávacího kiosku nebo tabletu (webová aplikace). |  |
| 3.1.75 | Systém musí mít možnost objednávání individuálních diet pro pacienty pomocí tabletu (webová aplikace). |  |
| 3.1.76 | Systém musí možnost nastavení různé hladiny DPH při příjmu a při prodeji; pro prodej nastavit volitelnou DPH podle způsobu prodeje. |  |
| 3.1.77 | Možnost přiřazení jednomu druhu zboží na jedné kartě zboží až několik různých balení (podle počtu kusů v balení, podle gramáže, objemu, …). |  |
| 3.1.78 | Systém musí mít možnost veřejného připojení k průběžně denně aktualizované a udržované databázi alergenů všech druhů potravin (alespoň 10 000 položek s kompletně vyplněnými údaji) |  |
| 3.1.79 | Systém musí mít možnost veřejného připojení k průběžně denně aktualizované a udržované databázi nutričních a energetických hodnot všech druhů potravin (alespoň 10 000 položek s kompletně vyplněnými údaji). |  |
| 3.1.80 | Systém musí mít možnost přímého prodeje jídel bez předchozí objednávky nastavitelný obsluhou přes výdejní terminál. |  |
| 3.1.81 | Systém musí mít možnost prodeje doplňkového sortimentu přímo u výdeje. Výdej objednaných jídel a prodej neobjednaných jídel. |  |
| 3.1.82 | Systém musí mít možnost zadat na výdejním terminálu volitelnou sazbu DPH (např. když si strávník vezme jídlo v jídlonosiči s sebou, tedy ne na talíř). |  |
| 3.1.83 | Systém musí mít možnost konfigurovat dotační politiku jídel, možnost vložit vzorce s funkcemi do každé buňky dotační politiky. |  |
| 3.1.84 | Systém musí mít možnost kombinované úhrady jedné účtenky (paragonu)- část platební kartou, část hotovostí, část stravenkami, část cizí měnou, apod… |  |
| 3.1.85 | Systém musí možnost plně automatické hromadné generování uzávěrkových výstupů a jejich automatické odesílání mailem. |  |
| 3.1.86 | Systém musí umožnit vkládat strávníkovi na stravovací účet potřebné finanční prostředky těmito způsoby: pomocí platební karty, pomocí platební brány GoPay / GP webpay a bankovním převodem. Zejména pro cizí strávníky. |  |
| 3.1.87 | Systém musí mít možnost vést průzkumy spokojenosti strávníků – Ankety, včetně automatického vyhodnocování. |  |
| 3.1.88 | Systém musí mít možnost vést elektronickou knihu přání a stížností. |  |
| 3.1.89 | Systém musí mít možnost provádět kontrolu vysoutěžených a skutečně nakupovaných surovin a zboží a jejich cen. |  |
| 3.1.90 | Systém musí mít možnost odepisování surovin skutečně prodaných jídel podle přiřazených receptur (tzv. zpětné normování, např. při prodeji připravované kávy apod…). |  |
| 3.1.91 | Systém musí mít možnost zobrazování v několika režimech, které lze libovolně kombinovat (režim denního jídelníčku, režim týdenního jídelníčku, režim zobrazení nad výdejním místem, režim uzavřeného výdejního místa). |  |
| 3.1.92 | Systém musí mít možnost rozdělení plochy zobrazovače na jednotlivé segmenty až na úroveň pixelů (v každém segmentu se může najednou zobrazovat jiný obrázek, video, prezentace, …) |  |
| 3.1.93 | Systém musí mít možnost nastavit individuální scénář (časově i obsahově) prezentací pro jednotlivé zobrazovače anebo scénáře sdílet pro více zobrazovačů. |  |
| 3.1.94 | Systém musí mít možnost pro uvedené body 3.1.91, 3.1.92 a 3.1.93 zobrazení také na libovolných WWW stránkách (ve stejné struktuře). |  |
| 3.1.95 | Systém musí mít možnost automatického odesílání elektronických objednávek určeným dodavatelům. |  |
| 3.1.96 | Systém musí mít možnost tvořit automatický podklad pro skladníka na středisku o podrobnostech jednotlivých závozů. |  |
| 3.1.97 | Systém musí umožnit externím strávníkům objednání jídla přes webové rozhraní. |  |
| 3.1.98 | Systém musí umožnit externím strávníkům objednání jídla dle uveřejněné denní nabídky jídel. |  |
| 3.1.99 | Systém musí mít elektronického nástroje (certifikovaného dle § 9, v plném rozsahu odst. 2 písm., a, b, c, d, e, f, g, vyhlášky č. 260/2016 Sb., včetně požadavků §§ 17, 18 a 19 vyhlášky č. 168/2016 Sb.) pro nákup surovin, který je plně kompatibilní a integrovaný se stravovacím systémem |  |

**Požadavky na speciální HW**

# Požadavky na velkoplošné obrazovky (specifikace HW a SW funkcionality)

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.2.1 | Systém musí mít možnost využít pouze mini PC u zobrazovačů (TV, monitor). |  |
| 3.2.2 | Systém musí být konfigurován pro libovolnou velikost obrazovky. |  |
| 3.2.3 | Systém musí mít nástroje pro společnou správu a údržbu všech SW komponent . |  |
| 3.2.4 | Systém musí mít nástroje pro automatické zobrazování jídel dle nastavení jídel v jídelníčku (včetně alergenů a případné poznámky) – není nutné nastavovat a spravovat zvlášť. |  |
| 3.2.5 | Systém musí mít nástroje SW pro automatické zobrazování fotografií jídel ve všech aplikacích a zařízeních - internet, chytré mobily, objednávkové terminály, velkoplošné zobrazovače (k jídlům jsou přiřazeny fotografie a jakmile se dané jídlo objeví na jídelníčku, zobrazí se fotografie automaticky). |  |
| 3.2.6 | Systém musí mít nástroje pro automatické zobrazování cizojazyčného překladu (názvy jídel v jiném jazyce (např. angličtina), včetně překladu alergenů a případné poznámky. |  |
| 3.2.7 | Systém musí mít nástroje pro automatické zobrazování cen ze stravovacího systému (opět nastavitelné, které ceny, ze které kategorie zobrazovat, popřípadě i více cen - alespoň 4 sloupečky) . |  |
| 3.2.8 | Systém musí mít nástroje pro automatický začátek a konec zobrazování, např. snídaně, oběd, večeře - dle aktuálně vydávaného jídla (není potřeba přepínat ručně, ale podle režimu stravovacího systému dojde k automatickému začátku a konci zobrazování jídel). |  |
| 3.2.9 | Systém musí mít nástroje pro automatické zobrazování alergenů ať již číslem anebo přímo názvem (dle směrnice EU povinné). |  |
| 3.2.10 | Systém musí mít nástroje automatické zobrazování nutričních hodnot. Lze automaticky zobrazit i nutriční hodnoty podobně jako alergeny. |  |
| 3.2.11 | Systém musí mít možnost automatického ukončení nabídky jídla při spotřebování jeho nastaveného počtu (podle vařených počtů) – důležité u jídel, které se nedají „dovařovat“ (svíčková apod.). |  |
| 3.2.12 | Systém musí mít nástroje pro automatické zobrazení úplně nového jídla, které původně v jídelníčku nebylo (náhlý dovar a podobně – fotku, cizojazyčný název jídla apod.). |  |
| 3.2.13 | Systém musí mít nástroje pro jednotnou správu. |  |
| 3.2.14 | Systém musí mít možnost stejného zobrazení jako na zobrazovači (TV, monitor) na libovolných www stránkách (ve stejné struktuře). |  |
| 3.2.15 | Systém musí mít nástroje pro komunikaci s terminály přes počítačovou síť. |  |
| 3.2.16 | Systém musí mít možnost komunikace s terminály přes stabilní internet |  |
| 3.2.17 | Systém musí mít nástroje pro On-line připojení k databázi. |  |
| 3.2.18 | Systém musí mít nástroje pro respektování všech pravidel pro objednávání, dotace, přístupy atd. |  |
| 3.2.19 | Systém musí mít nástroje pro přizpůsobení jazyka (alternativní jazyky). |  |
| 3.2.20 | Systém musí mít možnost konfigurace zobrazení nebo nezobrazení osobních údajů (GDPR). |  |
| 3.2.21 | Systém musí mít možnost změny sazby DPH obsluhou až v okamžiku výdeje u vydávaných a prodávaných jídel, podle způsobu odběru (na místě na talíři anebo do jídlonosiče s sebou). |  |

**Požadavky na informační terminál (specifikace HW a SW funkcionality)**

| Číslo | | Požadavek – základní popis | Splněno | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2.22 | Velikost barevného dotykového displeje minimálně 7". | | |  | |
| 3.2.23 | Terminál musí mít nástroje pro vedení informace o objednávkách jídel na aktuální den. | | |  | |
| 3.2.24 | Terminál musí mít nástroje pro vedení informace o stavu účtu klienta. | | |  | |
| 3.2.25 | Terminál musí mít možnost konfigurace zobrazení nebo nezobrazení osobních údajů (GDPR). | | |  | |

**Požadavky na dotykový terminál pro rychlé objednání jídla na další den (specifikace HW a SW funkcionality)**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.2.26 | Velikost barevného dotykového displeje minimálně 7". |  |
| 3.2.27 | Terminál musí mít možnost přednastavit druh a alternativu jídla určeného k objednání. |  |
| 3.2.28 | Terminál musí mít možnost přednastavit dostupné alternativy jídel na další den. |  |
| 3.2.29 | Terminál musí mít možnost výběru výdejny. |  |
| 3.2.30 | Terminál musí mít nástroje pro vedení informace o provedení objednávky. |  |
| 3.2.31 | Terminál musí mít nástroje pro vedení informace o stavu účtu klienta. |  |
| 3.2.32 | Terminál musí mít možnost konfigurace zobrazení nebo nezobrazení osobních údajů (GDPR). |  |

**Požadavky na dotykový terminál pro objednání s názvy jídel (specifikace HW a SW funkcionality)**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.2.33 | Velikost barevného dotykového displeje minimálně 7". |  |
| 3.2.34 | Terminál musí mít možnost výběru výdejny. |  |
| 3.2.35 | Terminál musí mít možnost výběru data objednání až na 1 měsíc dopředu. |  |
| 3.2.36 | Terminál musí mít možnost editace objednávek v rámci objednacích pravidel. |  |
| 3.2.37 | Terminál musí mít možnost objednat více jídel. |  |
| 3.2.38 | Terminál musí mít možnost vložit anebo vybrat jídla z burzy. |  |
| 3.2.39 | Terminál musí mít nástroje pro zobrazení názvu jídla na dotykovém displeji. |  |
| 3.2.40 | Terminál musí mít nástroje pro zobrazení ceny jídla náležící přihlášenému klientovi. |  |
| 3.2.41 | Terminál musí mít možnost zobrazení osobních údajů přihlášeného klienta včetně disponibilního zůstatku účtu. |  |
| 3.2.42 | Terminál musí mít možnost konfigurace zobrazení nebo nezobrazení osobních údajů (GDPR). |  |

**Požadavky na dotykový kiosek (specifikace HW a SW funkcionality)**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.2.43 | Velikost dotykového displeje minimálně 21". |  |
| 3.2.44 | Systém musí umožnit volbu jazyka, ve kterém bude klient komunikovat. |  |
| 3.2.45 | Systém musí umožnit objednávat a editovat objednávky jídel na libovolnou dobu dopředu. |  |
| 3.2.46 | Systém musí umožňovat zobrazit u jídel doplňující informace – cena jídla pro přihlášeného klienta, alergeny, nutriční hodnoty, poznámky, piktogramy, podrobnosti o původu jídla, obrázek jídla. |  |
| 3.2.47 | Systém musí umožnit vkládat a objednávat jídla z burzy. |  |
| 3.2.48 | Systém musí zobrazovat historii účtu klienta. |  |
| 3.2.49 | Systém musí umožnit náhradní přihlášení klienta. |  |
| 3.2.50 | Systém musí umožnit spouštět ankety. |  |
| 3.2.51 | Systém musí umožnit zobrazit spotřebu nutričních hodnot klienta. |  |
| 3.2.52 | Systém musí hlídat délku přihlášení klienta (maximální a při nečinnosti). |  |
| 3.2.53 | Systém musí umožnit konfiguraci zobrazení osobních údajů (GDPR). |  |
| 3.2.54 | Systém musí mít možnost přizpůsobení vzhledu, uchycení, barvy, … kiosku dle individuálního požadavku zákazníka. |  |

**Požadavky na výdejový terminál pro výdej objednaných jídel a prodej neobjednaných jídel (specifikace HW a SW funkcionality)**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.2.55 | Terminál musí mít z obou stran dotykový barevných) displej s úhlopříčkou minimálně 7“. |  |
| 3.2.56 | Terminál musí umožnit prodej jídel přímo u výdeje. |  |
| 3.2.57 | Terminál musí umožnit prodej více různých druhů jídel. |  |
| 3.2.58 | Terminál musí umožnit zároveň kombinaci prodeje jídel a výdeje objednaných jídel. |  |
| 3.2.59 | Terminál musí zobrazovat zůstatky všech nevydaných porcí na straně výdejní obsluhy. |  |
| 3.2.60 | Terminál musí mít možnost zobrazit obsluze poslední vydaná/prodaná jídla. |  |
| 3.2.61 | Terminál musí mít možno vydat minimálně 30 druhů jídel (např. oběda). |  |
| 3.2.62 | Systém musí mít možnost vydat skládaná jídla (např. polévka – hlavní jídlo – dezert). |  |
| 3.2.63 | Systém musí umožnit obsluze povolit anebo zastavit výdej. |  |
| 3.2.64 | Systém musí umožnit přizpůsobit jazyk na displeji ze strany klienta. |  |
| 3.2.65 | Systém musí zobrazit obsluze informaci o případných dalších nevydaných objednávkách klienta (druh jídla, alternativa, název snímače). |  |
| 3.2.66 | Terminál musí mít možnost konfigurace zobrazení nebo nezobrazení osobních údajů (GDPR). |  |

**Požadavky na výdejové místo pro prodej sortimentu, výdej objednaných jídel a prodej neobjednaných jídel** **(specifikace HW a SW funkcionality)**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.2.67 | Systém musí mít stejné funkční vlastnosti jako Výdejový terminál pro výdej objednaných jídel a prodej neobjednaných jídel. |  |
| 3.2.68 | Systém musí umožnit prodej sortimentu. |  |
| 3.2.69 | Systém musí umožnit klientovi vybrat si a případně editovat sortiment, který chce koupit. |  |
| 3.2.70 | Systém musí hlídat množství skladových zásob. |  |

**Základní charakteristika práce v SIS NPK**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.3.1 | Práce v Systému SIS NPK musí být jednoduché na ovládání, intuitivní a procesně založené. U základních procesů (viz metodiky) musí být primárně implementováno procházení jednotlivých povinných položek pomocí jedné klávesy např. ENTER. Používání myši musí být minimalizováno, resp. vedeno jako alternativní. |  |
| 3.3.2 | Systém umožňuje vkládání informací pomocí klávesnice a čárových kódů. |  |
| 3.3.3 | Elektronické sdílení informací – Systém SIS NPK musí být dostupné z jakéhokoliv počítače a v jakékoliv lokalitě. |  |
| 3.3.4 | Systém SIS NPK musí umožnit uživateli jednoduchý pohled na veškerou plánovanou či odebranou stravu pacienta/zaměstnance, vč. časové osy, typicky formou kompletního řádkového seznamu s možností filtrace a řazení. |  |
| 3.3.5 | Možnost souběžně pracovat s více otevřenými okny. |  |
| 3.3.6 | Možnost fulltextového vyhledávání. |  |
| 3.3.7 | SIS NPK musí umět 2FA v modulu webového objednávání stravy. |  |
| 3.3.8 | Tisk ze Systému SIS NPK není omezen na určitý typ tiskárny. |  |
| 3.3.9 | Identifikace osoby, která provedla zápis a kdy – časové razítko. |  |
| 3.3.10 | Identifikace pracoviště – název zařízení a název pracoviště. |  |
| 3.3.11 | Systém SIS NPK musí mít implementovány předdefinovaný texty, které umožnují uživateli přenos plného textu. |  |

**Archivace a skartace**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.3.12 | Systém SIS NPK má implementován systém archivace a skartace v souladu s platnou legislativou. |  |
| 3.3.13 | Archivace a skartace dokumentace je v Systému SIS NPK plně dokumentována. |  |

**RP – registr pacientů - základní charakteristika**

**RZ – registr zaměstnanců**

**CRP – centrální registr pacientů v klinickém IS NPK**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.3.14 | RP SIS bude kompletně přebírán z CRP KIS NPK, který je jediným centrálně spravovaným místem pro evidenci identifikačních údajů pacientů. |  |
| 3.3.15 | Propojení registrů RP SIS NPK na CRP KIS NPK musí být on-line. |  |
| 3.3.16 | SIS NPK musí umožnit zadání nového strávníka v RZ u zaměstnanecké stravy. |  |
| 3.3.17 | RP a RZ SIS musí umožnit vyhledávání strávníků podle příjmení a jména strávníka, datumu narození, čísla pojištěnce, rodného čísla.  Vyhledávání musí umožnit využít minimálně tyto filtry: NPK, nemocnice, kliniky/oddělení, věk, pohlaví, datum/období ošetření. |  |
| 3.3.18 | Opravy a storno údajů v RP SIS NPK nejsou povoleny. Tyto změny se provádí v CRP KIS NPK. |  |

**RP - Statistiky, reporty**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.3.19 | Přehled neidentifikovaných strávníků, duplicit a chyb. |  |

**Podpora pro statistiky a reporting**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.3.20 | Systém musí umožnit vytváření, zpracování a sběr statistických informací týkajících pracovních postupů. |  |
| 3.3.21 | Systém musí obsahovat jak pevně definované konkrétní statistky stravovací i nákladové, které se rutinně používají s vysokou četností, tak i nástroj pro vytváření a definici vlastních statistik. |  |
| 3.3.22 | Systém musí obsahovat statistiky pro denní administrativu. |  |
| 3.3.23 | Systém musí mít možnost jednoduše dodělávat další potřebné statistické výstupy a tyto statistiky zpřístupnit koncovému uživateli přímo ve stravovacím systému. |  |
| 3.3.24 | Systém musí podporovat export statistických výstupů do tabulek MS Excel. |  |

# Řízení formulářů a tiskopisů, vč. jazykových mutací

Systém SIS NPK musí umožnit pracovat s plně integrovanou agendou formulářů a tiskopisů. Práce s formuláři a tiskopisy je uživatelsky snadná a procesně založená a zpracovatelná administrátorsky pracovníky NPK.

**Základní charakteristika**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.4.1 | Agenda formulářů v Systému SIS NPK musí být jednoduchá na ovládání a intuitivní a procesně založená. U základních procesů musí být primárně implementováno procházení jednotlivých povinných položek pomocí jedné klávesy např. ENTER. Používání myši musí být minimalizováno, resp. vedeno jako alternativní. |  |
| 3.4.2 | Správa formulářů je uživatelsky jednoduchá. |  |

# Žádankový systém

Systém SIS NPK má integrován plnohodnotný systém elektronických žádanek pacientské stravy, který je administrátorsky dobře řiditelný a spravovatelný. Práce se žádankami je uživatelsky snadná a procesně založená.

Žádanka obsahuje požadavek klinického pracoviště na stravu pro pacienta.

**Základní charakteristika**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.4.3 | SIS NPK musí mít vlastní modul pro webové objednávání stravy pacientů včetně individuálních diet a zároveň musí mít možnost přebírat požadavky na stravu pacienta přes datové rozhraní z KISu Zadavatele. |  |

# Nutriční péče

Systém SIS NPK kompletně pokrývá oblast výživy a stravy pro nemocné jak v dětském věku, vč. novorozeneckého, tak u dospělých a dále kompletně pokrývá oblast stravy pro zdravé strávníky (zaměstnance, externí strávníky).

**Základní charakteristika**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.5.1 | Diety základní, speciální diety, vč. individuální diety a standardní dietní postupy. |  |
| 3.5.2 | Ordinace diety a perorálních nutričních doplňků. |  |
| 3.5.3 | Objednávání stravy (hlášení požadavků, změny, objednávání stravy po termínu, objednávání výběrové stravy). |  |
| 3.5.4 | Manipulace se stravou a enterální výživou (expedice). |  |

**Metodiky**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 3.5.5 | Objednávání stravy a manipulace se stravou (expedice, příjem a podání). |  |
| 3.5.6 | Tvorba jídelníčku. |  |

**Technické prostředí Zadavatele**

| Číslo | Požadavek – základní popis a upřesnění | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 4.1 | **Zadavatel zajišťuje** pro dodávané řešení veškeré **technické a softwarové prostředky** na serverové i klientské straně, vč. licencí operačního systému Microsoft Windows, systému pro virtualizaci VMware a systému pro zálohování dat sw Veeam.  Zadavatel nezajišťuje ostatní systémové a databázové prostředky, které Zhotovitel a jeho dodávaný produkt vyžaduje pro svůj běh. Tyto softwarové prostředky jsou součástí dodávky Zhotovitele. |  |
| 4.2 | Dodávané řešení musí být provozovatelné na **aktuální verzi serverového operačního systému**, který je plně kompatibilní s virtuálním prostředím Zadavatele, a musí umožnit instalaci integračního balíčku virtualizace. |  |
| 4.3 | Dodávaný systémový software (např. databázový software) požadujeme dodat jako přenositelný software (nikoliv OEM software vázaný k danému hardware), pokud nebude dodán Zadavatelem. |  |
| 4.4 | Softwarové prostředky dodávaného Systému SIS NPK instalované centrálně v datových centrech nemocnice Pardubice, budou provozovány ve **virtuálním prostředí** Zadavatele, které je realizované na systému VMware. |  |
| 4.5 | Technologie a virtuální prostředí jsou rozloženy přes dvě zástupná datová centra. Organizace garantuje zajištění vysoké dostupnosti na úrovni technických prostředků (fyzické servery a SAN struktura) užitých pro realizaci výše uvedeného virtuálního prostředí. |  |
| 4.6 | **Zálohování a obnova** dat a virtuálních serverů je zajišťováno centrálními prostředky zálohovacího systému Veeam. |  |
| 4.7 | Dodávané řešení musí být provozovatelné na tomto minimálním základním technickém vybavení koncové stanice uživatele: procesory INTEL i3, 4 GB RAM, 160 GB HDD, 1Gb LAN, monitor 19“, tiskový protokol PCL5, tiskárny napojené přes USB nebo LAN. Zadavatel nepředpokládá výměnu aktuálně používaných koncových stanic z důvodů nasazování nového Systému SIS NPK. |  |
| 4.8 | Uživatelské prostředí musí být provozovatelné na aktuální verzi operačního prostředí Microsoft Windows a musí podporovat běh na 32 i 64bitové verzi tohoto systému. Požadujeme podporu pro operační prostředí klienta Microsoft Windows 10 a vyšší. (nechceme omezovat použití výpočetních prostředků na straně klienta). |  |
| 4.9 | Klient nesmí pro svůj běh na koncové stanici uživatele vyžadovat žádné dodatečné komponenty (např. JAVA Flash, SilverLight aj.). |  |
| 4.10 | Klient nesmí pro svůj běh na koncové stanici uživatele vyžadovat instalaci jakýchkoli certifikátů. |  |
| 4.11 | Pokud je na straně klienta instalován programový kód, zajistí dodávané řešení automatizovanou aktualizaci klienta vlastními prostředky bez nutnosti užití administrátorských oprávnění. |  |
| 4.12 | Systém musí umožnit provést prvotní instalaci programového kódu klienta na stanici prostředky Zadavatele (např. systémem Active Directory, …). |  |

**Zdroje pro provoz dodávaného systému**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 4.13 | Požadavky na **zdroje operačního systému** serverů (resp. virtuálních serverů provozovaných ve virtuální infrastruktuře Zadavatele):   * počet jader procesoru, * velikost paměti, * velikost a strukturu datového prostoru pro ukládání dat   definuje Zhotovitel ve své nabídce. |  |

**Provozní vlastnosti dodávaného systému**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 4.14 | Aplikační software musí umět zajistit automatizovaný náběh po výpadku a restartu systému. |  |
| 4.15 | Aplikační software musí být spouštěn jako systémová služba, tj. žádná ze serverových komponent nesmí vyžadovat běh pod přihlášeným účtem uživatele. |  |
| 4.16 | Systém musí být zálohovatelný v prostředí Zadavatele a musí umožnit automatizovaný dump databáze. |  |

**Bezpečnostní předměty a certifikáty**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 4.17 | Řešení nesmí pro svůj provoz vyžadovat přítomnost bezpečnostních předmětů souvisejících s licenční ochranou dodávaného aplikačního software na straně serveru ani na straně klienta (např. použití hardwarových licenčních tokenů, aj.). |  |
| 4.18 | Pro elektronické serverové certifikáty, elektronické pečetě apod., musí být umožněno instalovat je buď přímo na serveru, nebo na specifickém bezpečnostním zařízení (např. HSM modul), který definuje Zadavatel. |  |

# Požadované aplikační rozhraní (interface) na interní informační systémy

Požadujeme realizovat tyto interface na interní informační systémy NPK:

**Aplikační rozhraní na interní IS (typ prvku)**

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 5.1 | **Manažerský IS (FONS REPORTS)**  Součástí projektu je integrace s centrálním manažerským systémem NPK.  V rámci integrace jde zejména o tyto funkce:   * Export dat ze stravovacího IS pro další zpracování |  |
| 5.2 | **Ekonomický IS (QI)**  **Součástí projektu** je integrace s centrálním ekonomickým systémem NPK.  V rámci integrace jde zejména o tyto funkce:   * předávání informací o příjmových a výdejních dokladech * předávání informací o rozpočtových nákladech na jednotlivá hospodářská střediska * předávání informací o strávníkovi a jeho stravovacím kontu k uplatnění srážky ze mzdy |  |
| 5.3 | **Personální IS (VEMA)**  Součástí projektu je integrace s centrálním IS pro řízení personalistiky.  V rámci integrace jde zejména o tyto funkce:   * předávání informací o strávníkovi zaměstnanci včetně osobního čísla |  |
| 5.4 | **Docházkový/přístupový IS (K4)**  **Součástí projektu** je integrace s centrálním informačním systémem spravující identifikační karty NPK.  V rámci integrace jde zejména o tyto funkce:   * předávání informací o zaměstnancích, aktivních strávnicích, včetně aktivní stravovací karty |  |
| 5.5 | **Klinický IS (Fons Enterprise)**  **Součástí projektu** je integrace s jednotným klinickým informačním systémem NPK  V rámci integrace jde zejména o tyto funkce:   * předávání informací o počtu y typu diet, přídavcích, výběrové diety, apod… * napojení na centrální registr pacientů (CRP) |  |
| 5.6 | **Přístupový systém MS Active Directory**  Součástí projektu je integrace s centrálním IS pro řízení přístupů, správy uživatelských účtů a autentizaci uživatelů.  V rámci integrace jde zejména o tyto funkce:   * Provádění autentizace uživatelů vůči externí autoritě na základě přístupových práv * Podpora pro jednotné přihlášení Single Sign On. * Import uživatelů a jejich atributů |  |
| 5.7 | **Systém pro sběr a správu logů (Log Management)**  Součástí projektu je integrace s centrálním IS pro sběr a správu logů.  V rámci integrace jde zejména o tyto funkce:   * Export logových záznamů (záznamů o činnosti uživatelů ve stravovacím IS) ve strukturované formě automatizovaně (on-line či na vyžádání). * Systém SIS NPK musí umožnit odesílání logů alespoň jedním z těchto uvedených protokolů – UDP/TCP 514 (SYSLOG), TCP 20514 (RELP, nešifrovaně) a  TCP 20515 (RELP, šifrovaně) * Systém SIS NPK musí umožnit předávání logů do systému pro sběr a správu logů následujícím způsobem:   + pokud jsou logy uloženy na Windows severu musí Zhotovitel umožnit na tento server instalaci klienta pro posílání logů   + v případě LINUX/UNIX serverů – musí být umožněno posílání logových záznamů klasickým syslogem na IP adresu logovacího nástroje,   + v případě uložení logů v DB musí dodávané řešení umožnit jejich vyčítání pomocí uživatele s read only přístupem. Je nutné, aby databáze, ve které jsou uloženy logy, měla časové razítko. |  |

# Požadavky na projektové řízení

Souhrn požadavků na zajištění projektového řízení k dodávanému dílu.

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 6.1.1 | **Organizační struktura**  Pro potřeby projektu Zhotovitel obsadí dále uvedené role, ve kterých budou vystupovat pracovníci odpovědní Zadavateli za dodávku předmětu plnění. Pracovníci v těchto rolích musí splňovat kvalifikační odborná kritéria požadovaná v zadávací kvalifikaci. Výměna pracovníků v uvedených rolích může být učiněna pouze na základě písemné žádosti Zadavateli a jejím schválení Zadavatelem. Jedná se o role:   * Ředitel projektu (člen řídícího výboru). * Projektový manažer. * Architekt informačního systému. * Manažer pro testování. * Manažer pro školení. * Manažer servisní služby. |  |
| 6.1.3 | **Kvalita projektu**  Zhotovitel je povinen poskytovat součinnost při kontrole kvality projektu ze strany Zadavatele nebo jím určené třetí strany. Zadavatel je oprávněn na vyžádání provést kontrolu stavu prací Zhotovitele, a to ve všech fázích projektu. Zhotovitel je povinen na vyžádání umožnit Zadavateli náhled do prostředí týkajícího se realizovaného projektu, nahlédnout na veškeré zpracovávané výstupy, i když nejsou předmětem předání Zadavateli.  Dále představit Zadavateli jednotlivé pracovníky účastnící se dodávky předmětu plnění a umožnit Zadavateli pokládat těmto pracovníků otázky ve vztahu ke kontrole plnění Zhotovitele. |  |
| 6.1.4 | **Záznamy o kontrole kvality**  Zadavatel nebo jím určená třetí strana vytvoří po každé kontrole kvality projektu záznam o kontrole kvality, se kterým bude seznámen řídící výbor projektu. Záznam bude evidován jako výstup jednání řídícího výboru. Nedostatky uvedené v záznamu o kontrole kvality je Zhotovitel povinen odstranit v dohodnutých termínech. |  |
| 6.1.5 | **Úvodní schůzka projektu**  Zhotovitel je povinný zorganizovat úvodní schůzku projektu. Schůzky se zúčastní pověření zástupci Zadavatele, Zhotovitele a Zadavatelem pozvaných třetích stran. V průběhu úvodní schůzky projektu Zhotovitel představí záměr, podmínky a pravidla pro realizaci projektu formou prezentace obsahu Zakládací listiny (dokumentu) projektu. |  |
| 6.1.6 | **Zakládací listina (dokument) projektu**  Zhotovitel je povinen zpracovat a aktualizovat ve spolupráci se Zadavatelem dokument "Zakládací listinu (dokument) projektu". |  |
| 6.1.7 | **Projektová dokumentace**  Zhotovitel musí vést projektovou dokumentaci v souladu s vnitřními předpisy NPK.  Zhotovitel navrhne formalizovanou dokumentaci projektu v rámci zpracování "Zakládací listiny (dokumentu) projektu". |  |
| 6.1.8 | **Akceptace dokumentace**  Akceptace dokumentů předávaných Zhotovitelem v rámci plnění projektu se bude řídit dle ujednání Smlouvy. |  |

# Požadavky na testování

Požadavky na rozsah a způsob testování díla.

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 6.2.1 | **Testovací scénáře**  Pro potřeby provedení integračních a funkčních testů v rámci testování díla připraví Zhotovitel testovací plán a sadu testovacích scénářů, vážících se ke každému z implementovaných případů užití. Současně Zhotovitel připraví testovací data pro všechny testovací scénáře. Provedení testů v rámci akceptace bude na základě Zhotovitelem připravených scénářů realizovat Zadavatel či jím pověřená třetí strana. Případné chyby nalezené při testování je Zhotovitel povinen na své náklady odstranit. |  |
| 6.2.2 | **Testovací data**  Pro potřeby akceptačního testování připraví Zhotovitel data a naplní s nimi testovací instalaci systému. |  |
| 6.2.3 | **Testy havarijních scénářů**  Zhotovitel poskytne nezbytnou součinnost a scénáře pro testování normální standardní funkčnosti popsané v havarijních scénářích. |  |
| 6.2.4 | **Výkonnostní testy**  Zhotovitel poskytne nezbytnou součinnost odborné třetí straně pro provedení výkonnostních (zátěžových) testů. Pokud bude na základě testů identifikováno chování systémů přinášející výkonnostní rizika v důsledku plnění Zhotovitele nebo neplnění požadované doby odezvy, je povinen je na své náklady eliminovat. |  |

# Požadavky na školení

Souhrn požadavků na zajištění školení k dodávanému dílu.

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 6.3.1 | **Plán školení**  Zhotovitel nejméně 30 dnů před plánovaným zahájením školení předloží Zadavateli k projednání plán školení vymezující obsah školení, termíny školení, místa a způsob provedení školení. |  |
| 6.3.2 | **Podklady pro školení**  Zhotovitel vytvoří podklady pro školení uživatelů ve formě prezentace školených vlastností a funkcionalit systému. Podklady pro školení budou strukturovány podle dílčích modulů reflektujících skupiny samostatně prováděných činností. |  |
| 6.3.3 | **Prezentace pro vedení**  Zhotovitel udělá pro nejvyšší vedení Zadavatele prezentaci návrhu Systému, a to po ukončení vypracování vstupního analytického prováděcího plánu projektu (**Implementační plán projektu**).  Dále udělá prezentaci implementovaného Systému. Prezentace bude připravena pro min. 8 účastníků v sídle Zadavatele. |  |
| 6.3.4 | **Školící materiály**  Před každým školením či související skupinou školení Zhotovitel poskytne každému účastníkovi školící materiály zahrnující minimálně školící prezentaci a uživatelskou příručku ve vztahu ke školené oblasti. Materiály budou předány primárně v elektronické podobě. Na vyžádání účastníka Zhotovitel poskytne i tištěnou podobu materiálů. |  |
| 6.3.5 | **Školící prostředí**  Zhotovitel bude praktickou část školení provádět s využitím školící instalace Systému SIS NPK. |  |
| 6.3.6 | **Školící učebna a vybavení**  Zhotovitel bude školení organizovat pro skupiny maximálně patnácti účastníků.  Každý účastník kurzu bude školen na PC s přístupem na testovací (školící) prostředí Zadavatele.  Školící místnosti, včetně výpočetní techniky (PC) a projektoru zajistí Zadavatel. |  |
| 6.3.7 | **Termíny školení**  Zhotovitel musí vyškolit pracovníky NPK nejpozději do jednoho měsíce před zahájením produkčního provozu. |  |
| 6.3.8 | **Školení uživatelů Systému SIS NPK:**  Zhotovitel zajistí proškolení v rozsahu následujících uživatelských rolí:   * + - * Pracovníci stravovacích provozů (do 100 osob),       * Střední zdravotní personál (do 500 osob) – bude školení formou předání podkladů, instruktážní videa       * Ostatní pracovníci v administrativně-ekonomických agendách (do 20)       * Administrátor a správce Systému SIS NPK (do 10 osob).   Školení budou společná a část školení může být alternativně řešena on-line. |  |
| 6.3.9 | **Místo konání**  Zadavatel požaduje proškolení uživatelů Systému SIS NPK pro uživatele těchto pracovišť Objednavatele:   * Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice, * Chrudimská nemocnice, Václavská 570, 537 27 Chrudim, * Svitavská nemocnice, Kollárova 7, 568 25 Svitavy, * Litomyšlská nemocnice, J. E. Purkyně 652, 570 14 Litomyšl, * Orlickoústecká nemocnice, Čs. armády 1076, 562 18 Ústí nad Orlicí. |  |

# Požadavky na migraci dat do dodávaného Systému SIS NPK

Požadavky na migraci dat ze stávajících stravovacích informačních systémů do dodávaného Systému SIS NPK.

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 6.4.1 | **Obecné požadavky na migraci dat**  Součástí díla je provedení migrace dat Zhotovitelem ze stávajících informačních systémů podle požadavků Zadavatele a platné legislativy do systému dodávaného Zhotovitelem. Zhotovitel předloží Zadavateli v průběhu realizace fáze implementace systému Plán migrace, obsahující požadavky na strukturu a formát dat určených k migraci, způsob a postup provádění migrace, způsob provádění kontrol, požadavky na migrační HW, základní obsah dokumentace migrace a návrh harmonogramu migrace. Součástí migračních prací bude i dokumentace k migraci, obsahující informace o průběhu a výsledku migrace. |  |
| 6.4.2 | **Migrace dat**  Migrace dat bude probíhat ze stávajících SIS. Při migraci nesmí dojít k žádnému zkreslení, ztrátě nebo duplicitě dat. |  |
| 6.4.3 | **Uložení migrovaných dat**  V rámci Plánu migrace Zhotovitel navrhne rozdělení dat na **data živá**, ta budou Zhotovitelem migrována do dodávaného systému, a **data archivní**, která budou Zhotovitelem uložena do archivního úložiště, popř. **data zálohovaná** (externí úložiště zajišťuje Zadavatel), a to způsobem určeným v Plánu migrace. |  |
| 6.4.4 | **Kontroly na kvalitu dat**  Během migrace budou prováděny průběžně kontroly na formáty a platnost dat tam, kde je možné provést jejich ověření pomocí kontrolních součtů, intervalů nebo číselníků. Po migraci proběhnou kontroly na integritu a úplnost migrovaných dat. |  |
| 6.4.5 | **Kontinuita provozu**  Migrace dat, zejména její harmonogram, ze stávajících informačních systémů bude navržena tak, aby byla zajištěna vysoká dostupnost stávajících (původních) systémů, ze kterých bude migrováno. |  |
| 6.4.6 | **Dokumentace migrace**  Zhotovitel vytvoří dokument „Plán migrace“ a současně kompletní dokumentaci průběhu migrace. |  |
| 6.4.7 | **Datový vzorek**  Zhotovitel ověří správnost migrace a migrovaných dat na základě vzorku, který mu bude Zadavatelem poskytnut nejpozději jeden měsíc před provedením migrace. |  |
| 6.4.8 | **Kontrola dat třetí stranou**  Zhotovitel umožní Zadavatelem určené třetí straně provést audit způsobu migrace, migračních a kontrolních skriptů a migrovaných dat. Pro potřeby auditu poskytne Zhotovitel třetí straně veškerou dokumentaci a požadovanou konzultační součinnost. Zhotovitel provede nápravu na základě auditního nálezu a provede aktualizaci dokumentace migrace. |  |
| 6.4.9 | **Kvalita dat**  Zhotovitel zajistí, že provedením migrace nedojde k žádné ztrátě či zkreslení dat či vzniku duplicit v datech. |  |
| 6.4.10 | **Provedení migrace**  Zhotovitel provede veškeré aktivity za účelem převedení dat ze stávajících informačních systémů Zadavatele do nového Systému SIS NPK. Převedeny budou veškerá data, která budou nezbytná pro bezchybné fungování nového Systému SIS NPK, pro výkon příslušných agend Zadavatele a zajištění datové kontinuity informací. O průběhu migrace bude vedena Zhotovitelem dokumentace. |  |
| 6.4.11 | **Technické zajištění migrace dat**  V případě potřeby pro provedení migrace dat zajistí Zhotovitel případnou dočasnou výpůjčku všech HW a SW nástrojů či zařízení nutných k provedení migrace dat Zadavateli. Požadavek Zhotovitele na vypůjčení HW a SW bude uveden v dokumentu Plánu migrace. Zadavatel má výhradní oprávnění řídit, přidělovat, odebírat a kontrolovat přístupy k těmto prostředkům. Vypůjčené prostředky nejsou předmětem dodávky díla. |  |
| 6.4.12 | **Plán migrace**  Zhotovitel zpracuje **Plán migrace** dat do Systému SIS NPK. Součástí plánu migrace musí být i rozsah (struktura) testovacích dat pro modelování přípravy migrace dat, harmonogram, požadavky na technické prostředky Zadavatele apod. |  |
| 6.4.13 | **Struktura Plánu migrace**  Struktura Plánu migrace vypracovaného Zhotovitelem musí obsahovat zejména následující:   1. Analýza rozsahu, objemu a formátu dat. 2. Analýza cílového zdrojového systému. 3. Stanovení pravidel migrace, struktury migrovaných dat a formy migrace. 4. Harmonogram provedení migrace – datový vzorek, zkušební migrace, ostrá migrace. 5. Definice požadavků na případnou zápůjčku migračního SW a HW. 6. Příprava převodního prostředí (aplikací pro export, import, čištění, kontrolu). 7. Způsob a provedené integračních a migrační testů (odzkoušení exportu a importu dat). 8. Čištění dat. 9. Zkušební vzorek. 10. Zkušební migrace. 11. Ostrá migrace dat. 12. Kontrola a testování migrace, vč. kontroly na integritu a úplnost migrovaných dat. 13. Zálohování starých dat. |  |
| 6.4.14 | **Zkušební migrace**  Zhotovitel odpovídá za provedení zkušební migrace dat v rozsahu, termínu a způsobu provedení dle schváleného Plánu migrace. |  |
| 6.4.15 | **Ostrá migrace**  Zhotovitel odpovídá za provedení ostré migrace dat v rozsahu, termínu a způsobu provedení dle schváleného Plánu migrace. |  |
| 6.4.16 | **Rozsah migrace dat – stávající informační systémy Zadavatele**  Zhotovitel v součinnosti s Zadavatelem je povinen provést migraci dat do dodávaného stravovacího informačního Systému SIS NPK z těchto aktuálně užívaných stávajících informačních systémů Zadavatele:   1. Stravovací informační systém Astris (pacientská strava, f. EFG) a ISIS (zaměstnanecká strava, f. ISIS) v Pardubické nemocnici 2. Stravovací informační systém Astris (f. EFG) v Orlickoústecké nemocnici 3. Stravovací informační systém HyComp (f. Stapro) v Chrudimské nemocnici 4. Stravovací informační systém AMIS H (f. ICZ)v Litomyšlské nemocnici 5. Stravovací informační systém HyComp (f. Stapro) ve Svitavské nemocnici |  |
| 6.4.17 | **Rozsah migrace dat**  **Minimální rozsah požadovaných migrovaných dat ze stávajících SIS NPK:**   1. Evidenční listy strávníků 2. Skladové karty 3. Receptury 4. Jídelníčky |  |

# Požadavky na dokumentaci Systému SIS NPK

Soubor požadavků na dokumentaci vyhotovenou v rámci implementace a provozu díla.

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 6.6.1 | **Dokumentace**  V rámci plnění bude dodána zejména následující dokumentace - instalační dokumentace, uživatelská dokumentace, projektová dokumentace, základní bezpečnostní dokumentace, dokumentace migrace, provozní dokumentace a dopadovou analýzu DPIA, HVP (havarijní plán, včetně DR plánů) za součinnosti Zadavatele |  |
| 6.6.2 | **On-line dostupnost dokumentace**  Uživatelská, instalační a provozní příručky budou dostupné uživatelům v příslušných rolích též on-line v rámci nápovědy Systému SIS NPK. |  |
| 6.6.3 | **Správa dokumentace**  Zadavatel požaduje dokumentace k systému, a to zejména instalační, uživatelské, projektové, základní bezpečnostní a provozní, včetně dopadové analýzy.  Zhotovitel povede centrální knihovnu těchto dokumentů s uvedením všech verzí a datem posledních změn v úložišti dokumentů poskytnutém Zadavatelem. |  |
| 6.6.4 | **Formát dokumentace**  Výstupy dokumentové povahy (například instalační příručka, provozní příručka, uživatelská příručka, bezpečnostní dokumentace, vývojářská dokumentace, dokumentace migrace apod.) budou dodány ve formátu Microsoft Word a ve formátu PDF (každý dokument v obou formátech), a to ve verzi aktuálně uvolněné ke dni akceptace. Dokumenty nebudou uzamčené na provádění editace a tisku. |  |
| 6.6.5 | **Jazyk dokumentace**  Výstupy dokumentové povahy budou vytvořeny v českém jazyce s výjimkou odkazované technické dokumentace pro správce a administrátory, která může být též v jazyce anglickém. |  |
| 6.6.6 | **Aktualizace dokumentace**  S dodávkou aktualizace Systému je vždy též aktualizována dokumentace systému. Aktualizovaná dokumentace obsahuje nové verze celých dokumentů, nikoliv jen dokumenty zaznamenávající dílčí změnu. |  |
| 6.6.7 | **Instalační dokumentace**  Zhotovitel dodá instalační dokumentaci pro nasazení Systému SIS NPK, popisující jednotlivé kroky instalace, konfigurace a zprovoznění. Dokumentace bude zahrnovat všechny nezbytné instalační kroky nad rámec instalace operačního systému. Dokumentace bude také zahrnovat výčet všech nezbytných komponent pro nasazení Systému SIS NPK, včetně verzí, licencí třetích stran a konfigurací, a to včetně operačního systému, databáze, frameworků a aplikačních rámců.  Dokumentace se může částečně odkazovat do instalačních dokumentací produktů třetích stran či produktů Zhotovitele za podmínky, že je možno dokumentaci předat na samostatném datovém nosiči (např. CD/DVD ROM). |  |
| 6.6.8 | **Uživatelská dokumentace**  Zhotovitel dodá uživatelskou dokumentaci (uživatelský manuál) s popisem uživatelských funkcí systému, umožňujícím novému uživateli systému začít samostatně pracovat se Systémem SIS NPK plně v rozsahu všech jeho funkcionalit. Dokumentace bude poskytnuta jako samostatný dokument, současně jako součást nápovědy Systému a současně jako dílčí uživatelské návody dostupné v kontextové nápovědě. |  |
| 6.6.9 | **Projektová dokumentace**  Zhotovitel zpracuje projektovou dokumentaci dle podmínek uvedených v Zadávací dokumentaci. |  |
| 6.6.10 | **Základní bezpečnostní dokumentace**  Zhotovitel zpracuje základní bezpečnostní dokumentaci, která zahrnuje minimálně:   * Popis přístupů ke všem správcovským, administrátorským a servisním účtům, * Disaster-recovery plány (plány obnovení dostupnosti služeb dodávaného řešení). Součást HVP. |  |
| 6.6.12 | **Dokumentace migrace**  Zhotovitel zpracuje dokumentaci o průběhu a výsledku migrace. |  |
| 6.6.13 | **Školící dokumentace**  Zhotovitel zpracuje dokumentaci pro školení |  |
| 6.6.14 | **Dopadová analýza DPIA**  Zhotovitel provede a vytvoří dokumentaci k dopadové analýze DPIA. |  |
| 6.6.15 | **Havarijní plán**  Zhotovitel zpracuje plán o řešení chybových stavů ve struktuře požadované Zadavatelem. |  |
| 6.6.16 | **Exitový plán**  Zhotovitel zpracujeplán o řízeném ukončení spolupráce. |  |
| 6.6.17 | **Formáty dokumentace**  Dokumentace bude dodána formou dokumentů ve formátu Microsoft Word a PDF (každý dokument v obou formátech), ve verzi aktuálně uvolněné ke dni akceptace. |  |

# 

# Požadavky na nasazení Systému SIS NPK

Soubor požadavků na nasazení Systému SIS NPK v rámci implementace a provozu díla.

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 6.7.1 | **Implementační plán projektu**  Zhotovitel zpracuje vstupní analytické práce a činnosti na projektu (dále jen Implementační plán projektu), zejména v oblasti mapování průřezových procesů organizace na Systém SIS NPK, požadavky na architekturu a konfiguraci infrastruktury, nastavení akceptačních procedur nezbytných k provedení akceptace díla, včetně max. počtu KO kritérií akceptace a návrhu akceptačních protokolů.  Implementační plán projektu bude dále obsahovat:   * Plán migrace, * Plán nasazení interface, * Plán testování (obecný) * Plán školení. |  |
| 6.7.2 | **Poskytnutí infrastruktury**  Zhotovitel zpracuje nejméně 4 týdny před každou plánovanou instalací Systému (provozní, záložní, školící, testovací, vývojovou) dokument s upřesněnými požadavky na architekturu a konfiguraci infrastruktury, zahrnující přesné požadavky na počet a určení serverů, počet a charakteristiky jejich procesorů, požadované kapacity úložiště, požadavky na komunikační propojení serverů navzájem a propojení s koncovými uživatelskými stanicemi, požadavky na propojení s dalšími interagujícími systémy a požadavky na používané síťové protokoly a požadované komunikační kapacity. Zhotovitel zpracuje aktualizaci dokumentace požadavků na architekturu a konfiguraci infrastruktury v případě, že výsledky výkonnostních (zátěžových) testů prokáží nezbytnost změn a doplnění požadavků. |  |
| 6.7.3 | **Sítě a komunikace**  Systém bude provozován v síťové a komunikační infrastruktuře Zadavatele. Zhotovitel musí tak respektovat topologii sítě (na úrovni LAN i WAN), technologické možnosti sítě a bezpečnostní pravidla. |  |
| 6.7.4 | **Účast metodika při spuštění**  Zhotovitel zajistí přítomnost svého odborného pracovníka se znalostí Systému (metodika) v každé lokalitě pracovišť, kde bude Systém nově zaváděn (nasazován, využíván). Přítomnost pracovníka bude zajištěna po dobu minimálně pěti pracovních dní.  V případě výskytu závad představujících překážku v práci uživatelů, zajistí Zhotovitel přítomnost pracovníků do doby odstranění závad. |  |

# Požadavky na EXIT

Požadavky na služby Exitu jsou skupinou požadavků na činnosti, které Zhotovitel musí vykonat v souvislosti s ukončením svého plnění vůči Zadavateli.

| Číslo | Požadavek – základní popis | Splněno |
| --- | --- | --- |
| 6.8.1 | **Exitový plán**  Zhotovitel se zavazuje poskytnout součinnost při přechodu na jiný informační systém. |  |
| 6.8.2 | **Archivní režim systému**  Zhotovitel se zavazuje poskytnout součinnost při ukončení provozu, případně při je dalším obnovení. |  |
| 6.8.3 | **Součinnost Zhotovitele**  Zhotovitel poskytne dle pokynů Zadavatele veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace. Bude se účastnit jednání s Zadavatelem a popřípadě s třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Servisních služeb nebo Rozvoje na Zadavatele nebo nového Poskytovatele těchto služeb. |  |
| 6.8.4 | **Poskytnutí konzultace**  Zhotovitel poskytne služby konzultací ve vztahu k ukončení provozu či přechodu na nový systém do maximálního rozsahu 5 člověkodní. Konzultace budou poskytovány oproti objednávce Zadavatele. |  |
| 6.8.5 | **Další činnosti k předání aplikace**  Zhotovitel je povinen na základě objednávky Zadavatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Zadavatele při ukončení plnění Zhotovitele v rozsahu nepřevyšujícím 5 člověkodní práce. |  |
| 6.8.6 | **Předání dokumentace**  Zhotovitel je povinen předat Zadavateli kompletní elektronickou kopii veškeré dokumentace, kterou vytvořil v rámci svého plnění s tím, že bude aktualizována tak, aby odrážela stav Systému SIS NPK a poskytovaných služeb k termínu ukončení plnění.  Dokumentace bude předána ve lhůtě písemně stanovené Zadavatelem, nejpozději však k datu ukončení plnění Zhotovitele. |  |
| 6.8.7 | **Předání hesel a klíčů**  Zhotovitel předá Zadavateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Zadavateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a aplikaci, případně k dalším technickým prostředkům využívaným Zhotovitelem pro potřeby plnění jeho služeb, a to ve lhůtě písemně stanovené Zadavatelem, nejpozději však k datu ukončení plnění Zhotovitele. |  |
| 6.8.8 | **Skartace údajů**  Zhotovitel je povinen protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá data či uživatelské údaje Zadavatele, které mu byly předány a to dle pokynů a ve lhůtách písemně stanovených Zadavatelem. |  |

# Součinnost Objednavatele

Dále uvedený katalog součinnosti Zadavatele obsahuje popisy maximálních dílčích součinností, které se Zadavatel zavazuje poskytnout pro realizaci projektu, aby Zhotovitel mohl splnit na něho kladené požadavky.

# Součinnost pro projektové řízení

Součinnost pro projektové řízení je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro výkon projektového řízení Zhotovitelem.

| Číslo | Požadavek – základní popis |
| --- | --- |
| 7.1.1 | **Jmenování vedoucího projektu**  Zadavatel zajistí jmenování vedoucího projektu za stranu Zadavatele. Dále zajistí účast vedoucího projektu za stranu Zadavatele nebo jeho zástupce na všech jednáních vedení projektu v rámci předmětu plnění. |
| 7.1.2 | **Osoba odpovědná za řízení smluvního vztahu**  Zadavatel se zavazuje stanovit osobu odpovědnou za řízení smluvního vztahu mezi Zadavatelem a Zhotovitelem v oblasti předmětu plnění. |
| 7.1.3 | **Poskytování podkladů a informací**  Zadavatel bude na požádání poskytovat Zhotoviteli dohodnuté podklady a informace, související s realizací plnění, a to nejpozději do pěti pracovních dnů po doručení písemné žádosti, pokud se strany nedohodnou jinak. |
| 7.1.4 | **Připojení k síti Internet**  Zadavatel zajistí připojení k síti Internet v místě Zhotoviteli přidělených kancelářských prostor. Připojení bude realizováno pomocí bezdrátové sítě s autentizovaným připojením. |
| 7.1.5 | **Součinnost při předání**  Zadavatel poskytne nezbytnou součinnost nutnou pro předání částí projektu nebo výstupů, a to i jednotlivých fází jeho plnění, která bude předem schválena na úrovni Vedení projektu nebo Řídícího výboru projektu. |
| 7.1.6 | **Svolávání schůzek**  Zadavatel bude svolávat po dohodě se Zhotovitelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s plněním dle předmětu smlouvy. |
| 7.1.7 | **Vyjádření k písemným materiálům**  Zadavatel se bude vyjadřovat písemně k předkládaným písemným materiálům Zhotovitele nejpozději do deseti pracovních dnů od jejich doručení, pokud nebude dohodnuto jinak. |
| 7.1.8 | **Zajištění pracovního týmu**  Vedoucí projektu Zadavatele zajistí přítomnost vybraných členů pracovního týmu za Zadavatele na jednáních projektového týmu podle požadavků Zhotovitele. |
| 7.1.9 | **Poskytnutí kancelářských prostor**  Zadavatel zajistí v prostorách NPK uzamykatelné kanceláře pro max. 5 pracovníků Zhotovitele. |
| 7.1.10 | **Poskytnutí konzultací**  Zadavatel bude na požádání konzultovat se Zhotovitelem v průběhu realizace plnění přijatá řešení, a to nejpozději do pěti pracovních dnů od doručení písemné žádosti. Zadavatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků. |
| 7.1.11 | **Poskytnutí zasedací místnosti**  Zadavatel zajistí v místě Zhotoviteli přidělených kancelářských prostor zasedací místnost vybavenou projektorem pro patnáct účastníků. Aktuální využití zasedací místnosti bude nutné ze strany Zhotovitele vždy rezervovat. |
| 7.1.12 | **Přístup do budovy**  Zadavatel zajistí v pracovní době přístup do budov NPK pojmenovaným pracovníkům Zhotovitele. |
| 7.1.13 | **Poskytnutí vzdáleného přístupu**  Zadavatel se zavazuje, že technicky a organizačně zajistí možnost vzdáleného přístupu pracovníků Zhotovitele prostřednictvím sítě Internet na ty a pouze ty určené technické prostředky Zadavatele, kam je přístup nutný z důvodu plnění díla. K tomu Smluvní strany sjednávají vzdálený přístup prostřednictvím zabezpečeného kanálu sítě Internet, způsobem připojení je VPN tunel (IPSec, PPTP, SSL) + RDP nebo RDP přístup (terminálová relace). |

# Součinnost pro implementaci

Součinnost pro provedení analýzy je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro provedení analýzy Zhotovitelem.

|  | Požadavek – základní popis |
| --- | --- |
| 7.2.1 | **Rozsah součinnosti pro provedení analýzy**  Pro provedení analýzy (poskytne vypracování vstupního analytického prováděcího plánu projektu - dále jen Implementační plán projektu) poskytne Zadavatel odborné a technické pracovníky v rozsahu odpovídajícímu ekvivalentu plného úvazku min. pět pracovníků (pět FTE). |
| 7.2.2 | **Rozsah součinnosti pro připojovaných HW a SW systémů – kapacity pracovníků NPK**  Pro připojení HW a SW systémů poskytne Zadavatel odborné a technické pracovníky v rozsahu odpovídajícímu ekvivalentu plného úvazku min. dva pracovníků (dva FTE). |
| 7.2.3 | **Rozsah součinnosti pro připojovaných HW a SW systémů – součinnosti se současnými dodavateli**  Zadavatel zajistí součinnost se současnými dodavateli všech systémů. |
| 7.2.4 | **Podklady a informace**  Zadavatel je povinen Zhotoviteli poskytnout veškeré podklady a informace nezbytné k provedení díla. |
| 7.2.5 | **Rozsah součinnosti pro provedení Migrace dat**  Pro migrace dat poskytne Zadavatel odborné a technické pracovníky v rozsahu odpovídajícímu ekvivalentu plného úvazku min. jeden pracovník (jeden FTE). |

# Součinnost pro provedení testování

Součinnost pro provedení testování je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro provedení služeb testování Zhotovitele.

| Číslo | Požadavek – základní popis |
| --- | --- |
| 7.3.1 | **Přebírací nebo akceptační testy**  Zadavatel poskytne pro provedení přebíracích nebo akceptačních testů Zhotovitelem, dle testovacích scénářů připravených Zhotovitelem, součinnost maximálně dvacet klíčových uživatelů. |
| 7.3.2 | **Bezpečnostní testy**  Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany provedení bezpečnostních testů podle metodiky a plánu testů, zpracovaných Zhotovitelem. |
| 7.3.3 | **Zátěžové testy**  Zadavatel zajistí s pomocí vlastních zdrojů či třetí strany návrh a provedení zátěžových (výkonnostních) testů Systému SIS NPK. |

# Součinnost pro provedení migrace

Součinnost pro provedení migrace je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro provedení migrace Zhotovitelem.

| Číslo | Požadavek – základní popis |
| --- | --- |
| 7.4.1 | **Rozsah součinnosti pro provedení migrace**  V rámci Zhotovitelem vytvářeného Plánu migrace poskytne Zadavatel nezbytné konzultace a současně se bude účastnit pracovních schůzek a workshopů jak se Zhotovitelem, tak s dodavateli stávajících informačních systémů. |
| 7.4.2 | **Poskytnutí přístupu k datům**  Zadavatel poskytne nezbytný přístup k datům stávajících informačních systémů a zajistí součinnost s dodavateli všech systémů. |
| 7.4.3 | **Data pro migraci**  Zadavatel zajistí relevantní data pro migraci dle domluvené struktury a integritních pravidel. Podílí se na ověření správnosti převedených dat a na čištění dat před migrací, nebo následných korekcích a pořizování dat, která nemohla být plně převedena.  Pokud v rámci kontroly migrovaných dat v novém Systému SIS NPK dojde k nekonzistenci a problém byl po kontrole migrační databáze nalezen v předávaných datech, zajistí Zadavatel doplnění chybějících položek, entit či vazeb v následující „migrační dávce“. |
| 7.4.4 | **Formát dat**  Zadavatel poskytne aktuální datové soubory ze stávajících informačních systémů ve formátu ASCII nebo excelovém souboru. Požadované soubory budou obsahovat dohodnutou strukturu dat, včetně platných formátů. |
| 7.4.5 | **Datový vzorek**  Zadavatel spolupracuje na vytvoření datového vzorku pro testovací migraci se Zhotovitelem. |
| 7.4.6 | **Zkušební migrace**  Zadavatel spolupracuje na kontrole konzistence dat po zkušební migraci se Zhotovitelem. |
| 7.4.7 | **Ostrá migrace**  Zadavatel spolupracuje na provedení ostré migrace se Zhotovitelem a zavazuje se mu poskytnout „ostrá data“ k migraci do Systému SIS NPK před zahájením rutinního provozu. Termín předání dat bude uveden v Plánu migrace. |

# Součinnost pro nasazení Systému SIS NPK

Součinnost pro nasazení systému je poskytovanou součinností Zadavatele nezbytnou pro poskytnutí služeb Zhotovitele v souvislosti s nasazením Systému SIS NPK.

| Číslo | Požadavek – základní popis |
| --- | --- |
| 7.5.1 | **Poskytnutí infrastruktury**  Zadavatel poskytne do 2 týdnů, na základě Objednavatelem schválených požadavků Zhotovitele a popř. po výsledku provedených zátěžových testů, infrastrukturu Zhotoviteli pro nasazení dodávaného systému pro všechny požadované instalace. |
| 7.5.2 | **Poskytnutí síťové a komunikační infrastruktury**  Síťovou a komunikační infrastrukturu LAN a WAN poskytne Zadavatel na základě Zadavatelem odsouhlasených požadavků Zhotovitele. |

# Součinnost pro školení

Součinnost pro školení zahrnuje součinnost nezbytnou pro zajištění všech typů školení.

| Číslo | Požadavek – základní popis |
| --- | --- |
| 7.6.1 | **Školící prostory**  Zadavatel zajistí prostory pro provádění školení v prostorách NPK na těchto pracovištích Objednavatele:   * Pardubická nemocnice, Kyjevská 44, 53203 Pardubice, * Chrudimská nemocnice, Václavská 570, 537 27 Chrudim, * Svitavská nemocnice, Kollárova 7, 568 25 Svitavy, * Litomyšlská nemocnice, J. E. Purkyně 652, 570 14 Litomyšl, * Orlickoústecká nemocnice, Čs. armády 1076, 562 18 Ústí nad Orlicí. |
| 7.6.2 | **Velikost a vybavení**  Zadavatel poskytne učebny pro provedení školení. Školící učebny budou svojí velikostí umožňovat školení nejvýše 15 pracovníků. Každá učebna bude vybavena prezentační a výpočetní technikou. |
| 7.6.3 | **Zajištění účasti na školeních**  Zadavatel zajistí účast školených osob na plánovaných školeních. |
| 7.6.4 | **Termíny**  Zadavatel schválí termínový plán školení a seznámí s ním zaměstnance nejpozději do dvou týdnů před zahájením školení. |

# Výchozí stav

Stávající systémy SIS v NPK se dle nemocnic liší, jak typem využitého softwarového řešení, tak i rozsahem využívané funkcionality, nastavení procesů i zajištěním úrovně dostupnosti a bezpečnosti.

Zavádění těchto systémů probíhá v nemocnicích NPK již mnoho let a za tuto dobu se v nemocnicích vytvořilo technologicky, rozsahem i procesně různorodé informační prostředí systémů SIS. Byly využity systémy několika dodavatelů specializovaného SIS software a nasazeny různé technologie. Všechny SIS systémy byly budovány jako nezávislé SIS systémy a nepočítalo se s variantou nutnosti vzájemného propojení a sjednocení ani s potřebou realizovat jednotný centrální SIS systém.

Nemocnice NPK jsou propojeny regionální datovou sítí Pardubického kraje (RDS). Tato síť využívá optických vláken, která jsou ve vlastnictví kraje. Síť je postavena jako hvězda s centrem v nemocnici Pardubice. Každá lokalita je do nemocnice Pardubice připojena 1Gbit vyhrazenou linkou. Pro potřeby Systému SIS NPK je počítáno s vyhrazením 10 Mbit pásma.

Záloha linky je řešena pomocí internetových linek a IPsec tunelu. Tyto linky mají omezenou kapacitu a je zde možné vyhradit cca 1 Mbit pro SIS. (Pozn.: Pardubický kraj nyní připravuje projekt na zvýšení dostupnosti sítě (zakruhování) a navýšení kapacity a lze očekávat zlepšení uvedeného stavu).

| **Kategorie IS** | **Sjednocené centrální IS** | **Lokálně provozované IS dle lokality**  **(název aplikačního SW, název výrobce/dodavatele)** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NPK** | **Pardubice** | **Chrudim** | **Ústí nad Orlicí** | **Litomyšl** | **Svitavy** |
| **Klinický informační systém (KIS)** | **V roce 2021 se realizuje nový KIS NPK ve Fons Enterprise (fy STAPRO)** | **STAPROMedea,** (f.Stapro) **FONS Enterprise – operační sály**, (f.Stapro) | **Winmedicalc** (f. Medicalc) | **STAPROMedea,** (f.Stapro) **IS Medix** – operační sály (f. Stapro) | **Amis H, (f.** ICZ) **Centrální operační sály** (vlastní sw) | **Clinicom** (f. CGM – CompuGroup Medical ČR) **IS Medix – operační sály** (f. Stapro) |
| **Manažerský informační systém (MIS)** | **FONS Reports** (f. Stapro) **SWLAB DRG** (f.SWLAB) - výnosová analýza **WebManažer** (f.Apatyka Servis) - sledování nákladů na léčivé přípravky |  | | | | |
| **Ekonomický informační systém (EIS)** | **QI** (f. OR Next) |  | | | | |
| **Nemocniční sklady - logistika SZM a LP** |  | **QI** (f. OR Next) - MTZ, SZM  **MEDIOX** (f. Apatyka Servis)  LP | **QI** (f. OR Next) - MTZ, SZM  **MEDIOX** (f. Apatyka Servis)  LP | **QI** (f. OR Next) - MTZ, SZM  **MEDIOX** (f. Apatyka Servis)  LP | **QI** (f. OR Next) - MTZ, SZM  **MEDIOX** (f. Apatyka Servis)  LP | **QI** (f. OR Next) - MTZ, SZM  **MEDIOX** (f. Apatyka Servis)  LP |
| **Prodejní sklady - veřejné lékárny** |  | **MEDIOX** (f. Apatyka Servis) | **MEDIOX** (f. Apatyka Servis) | **MEDIOX** (f. Apatyka Servis) | **MEDIOX** (f. Apatyka Servis) | **MEDIOX** (f. Apatyka Servis) |
| **Personalistika a mzdy** | **VEMA** (f. Vema) |  | | | | |
| **Stravovací systém** |  | **Astris** (f. EFG) | **Stapro H** (f. Stapro/Hicomp) | **Astris** (f. EFG) | **Amis H** (f.ICZ) | **Stapro H** (f. Stapro/Hicomp) |
| **Systém pro řízení identit a přístupů (IAM)** | **CzechId** (f. BCV Solution) a  **MS Active Directory** (f. Microsoft) | **CzechId** (f. BCV Solution) a **MS Active Directory** (MS AD) (f. Microsoft)  Pozn.: projekt v realizaci - jednotný MS AD pro centrální systémy, lokality dosud vlastní AD | | | | |

# Rozsah navrhovaného řešení

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ŘÍZENÍ Z CENTRA** | **(PARDUBICKÁ NEMOCNICE – HOSPODÁŘSKÁ SPRÁVA)** |  |
|  | Pracoviště centrální správy (vedoucí, IT, controlling) (Správa objednávkového systému + dietní systém) | 3 ks |
| **Potenciálních strávníků:** | zaměstnanců | 5000 |
|  | lůžek (pacientů) | 2200 |
|  | cizích | 500 |
| **Zajištění oblastí - SW:** | Webové objednávání jídel pro zaměstnance a cizí včetně Mobilního objednávání (nativní aplikace pro Android + iOS) – počet uživatelů | 5500 uživatelů |
|  |
|  | SW modul e-banking | Ano |
|  | | |
| **PARDUBICKÁ NEMOCNICE** |  |  |
| **Zajištění oblastí - SW:** | Webové pacientské objednávání z oddělení anebo napojení na NIS | 1 ks |
|  | Pracoviště Nutričních terapeutek - dietní systém=diet.normování+sklad | 2 ks |
|  | Pracoviště skladníka (skladové hospodářství) | 2 ks |
|  | Pracoviště vedoucí (Správa objednávkového systému + dietní systém) | 1 ks |
|  | Ostatní provozní pracoviště (Správa klientů objednávkového systému+dietní systém) | 3 ks |
|  | Pokladna doplňkového prodeje u výdeje jídel včetně skladu | 1 ks |
|  | Pokladna kantýny, bufety anebo jiné provozní jednotky včetně skladu | 1 ks |
|  | Převod dat (strávníci, skladové karty, receptury, jídelníčky) | ano |
|  | Školení | ano |
|  | Napojení na personální systém (aktualizace údajů zaměstnanců včetně ID karet) | ano |
|  |  |  |
| **Výdej jídel (HW):** | Výdejové terminály umožňující výdej objednaných a prodej neobjednaných jídel - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 3 ks |
|  | Informační terminál – funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
| **Objednávání jídel (HW):** | Kiosek s dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Terminál minimálně se 7" dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 0 ks |
|  | Snímač bezkontaktních karet k pokladně anebo do kanceláře | 3 ks |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Další požadavky:** | SW Univerzální zobrazovací modul k automatickému zobrazování jídelníčků a zboží včetně cen, nabídek a informací na velkoplošných obrazovkách z jednoho ovládacího místa (PC) pro jeden zobrazovač (monitor, TV) | 2 ks |
|  | výdej ID karet na personálním oddělení a zároveň v jídelně | ano |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CHRUDIMSKÁ NEMOCNICE** |  |  |
| **Zajištění oblastí - SW:** | Webové pacientské objednávání z oddělení anebo napojení na NIS | 1 ks |
|  | Pracoviště Nutričních terapeutek - dietní systém=diet.normování+sklad | 3 ks |
|  | Pracoviště skladníka (skladové hospodářství) | 1 ks |
|  | Pracoviště vedoucí (Správa objednávkového systému + dietní systém) | 1 ks |
|  | Ostatní provozní pracoviště (Správa klientů objednávkového systému+dietní systém) | 2 ks |
|  | Pokladna doplňkového prodeje u výdeje jídel včetně skladu | 1 ks |
|  | Pokladna kantýny, bufety anebo jiné provozní jednotky včetně skladu | 0 ks |
|  | Převod dat (strávníci, skladové karty, receptury, jídelníčky) | ano |
|  | Školení | ano |
|  | Napojení na personální systém (aktualizace údajů zaměstnanců včetně ID karet) | ano |
|  |  |  |
| **Výdej jídel (HW):** | Výdejové terminály umožňující výdej objednaných a prodej neobjednaných jídel - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 2 ks |
|  | Informační terminál – funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
| **Objednávání jídel (HW):** | Kiosek s dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Terminál minimálně se 7" dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Snímač bezkontaktních karet k pokladně anebo do kanceláře | 2 ks |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Další požadavky:** | SW Univerzální zobrazovací modul k automatickému zobrazování jídelníčků a zboží včetně cen, nabídek a informací na velkoplošných obrazovkách z jednoho ovládacího místa (PC) pro jeden zobrazovač (monitor, TV) | 1 ks |
|  | výdej ID karet na personálním oddělení a zároveň v jídelně | ano |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SVITAVSKÁ NEMOCNICE:** |  |  |
| **Zajištění oblastí - SW:** | Webové pacientské objednávání z oddělení anebo napojení na NIS | 1 ks |
|  | Pracoviště Nutričních terapeutek - dietní systém=diet.normování+sklad | 2 ks |
|  | Pracoviště skladníka (skladové hospodářství) | 1 ks |
|  | Pracoviště vedoucí (Správa objednávkového systému + dietní systém) | 1 ks |
|  | Ostatní provozní pracoviště (Správa klientů objednávkového systému+dietní systém) | 2 ks |
|  | Pokladna doplňkového prodeje u výdeje jídel včetně skladu | 1 ks |
|  | Pokladna kantýny, bufety anebo jiné provozní jednotky včetně skladu | 2 ks |
|  | Převod dat (strávníci, skladové karty, receptury, jídelníčky) | ano |
|  | Školení | ano |
|  | Napojení na personální systém (aktualizace údajů zaměstnanců včetně ID karet) | ano |
|  |  |  |
| **Výdej jídel (HW):** | Výdejové terminály umožňující výdej objednaných a prodej neobjednaných jídel - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 2 ks |
|  | Informační terminál – funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
| **Objednávání jídel (HW):** | Kiosek s dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Terminál minimálně se 7" dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Snímač bezkontaktních karet k pokladně anebo do kanceláře | 4 ks |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Další požadavky:** | SW Univerzální zobrazovací modul k automatickému zobrazování jídelníčků a zboží včetně cen, nabídek a informací na velkoplošných obrazovkách z jednoho ovládacího místa (PC) pro jeden zobrazovač (monitor, TV) | 1 ks |
|  | výdej ID karet na personálním oddělení a zároveň v jídelně | ano |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LITOMYŠLSKÁ NEMOCNICE:** |  |  |
| **Zajištění oblastí - SW:** | Webové pacientské objednávání z oddělení anebo napojení na NIS | 1 ks |
|  | Pracoviště Nutričních terapeutek - dietní systém=diet.normování+sklad | 2 ks |
|  | Pracoviště skladníka (skladové hospodářství) | 1 ks |
|  | Pracoviště vedoucí (Správa objednávkového systému + dietní systém) | 1 ks |
|  | Ostatní provozní pracoviště (Správa klientů objednávkového systému+dietní systém) | 2 ks |
|  | Pokladna doplňkového prodeje u výdeje jídel včetně skladu | 1 ks |
|  | Pokladna kantýny, bufety anebo jiné provozní jednotky včetně skladu | 0 ks |
|  | Převod dat (strávníci, skladové karty, receptury, jídelníčky) | ano |
|  | Školení | ano |
|  | Napojení na personální systém (aktualizace údajů zaměstnanců včetně ID karet) | ano |
|  |  |  |
| **Výdej jídel (HW):** | Výdejové terminály umožňující výdej objednaných a prodej neobjednaných jídel - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 2 ks |
|  | Informační terminál – funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
| **Objednávání jídel (HW):** | Kiosek s dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Terminál minimálně se 7" dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Snímač bezkontaktních karet k pokladně anebo do kanceláře | 2 ks |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Další požadavky:** | SW Univerzální zobrazovací modul k automatickému zobrazování jídelníčků a zboží včetně cen, nabídek a informací na velkoplošných obrazovkách z jednoho ovládacího místa (PC) pro jeden zobrazovač (monitor, TV) | 1 ks |
|  | výdej ID karet na personálním oddělení a zároveň v jídelně | ano |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ORLICKOÚSTECKÁ NEMOCNICE:** |  |  |
| **Zajištění oblastí - SW:** | Webové pacientské objednávání z oddělení anebo napojení na NIS | 1 ks |
|  | Pracoviště Nutričních terapeutek - dietní systém=diet.normování+sklad | 2 ks |
|  | Pracoviště skladníka (skladové hospodářství) | 1 ks |
|  | Pracoviště vedoucí (Správa objednávkového systému + dietní systém) | 1 ks |
|  | Ostatní provozní pracoviště (Správa klientů objednávkového systému+dietní systém) | 2 ks |
|  | Pokladna doplňkového prodeje u výdeje jídel včetně skladu | 0 ks |
|  | Pokladna kantýny, bufety anebo jiné provozní jednotky včetně skladu | 0 ks |
|  | Převod dat (strávníci, skladové karty, receptury, jídelníčky) | ano |
|  | Školení | ano |
|  | Napojení na personální systém (aktualizace údajů zaměstnanců včetně ID karet) | ano |
|  |  |  |
| **Výdej jídel (HW):** | Výdejové terminály umožňující výdej objednaných a prodej neobjednaných jídel - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Informační terminál – funkční vlastnosti viz Speciální HW | 0 ks |
| **Objednávání jídel (HW):** | Kiosek s dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Terminál minimálně se 7" dotykovou obrazovkou - funkční vlastnosti viz Speciální HW | 1 ks |
|  | Snímač bezkontaktních karet k pokladně anebo do kanceláře | 1 ks |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Další požadavky:** | SW Univerzální zobrazovací modul k automatickému zobrazování jídelníčků a zboží včetně cen, nabídek a informací na velkoplošných obrazovkách z jednoho ovládacího místa (PC) pro jeden zobrazovač (monitor, TV) | 1 ks |
|  | výdej ID karet na personálním oddělení a zároveň v jídelně | ano |

# Definice servisních služeb

Tato kapitola definuje popis servisních služeb dle „Smlouvy o dílo a smlouvy o poskytnutí licence a souvisejících služeb“ formou **Katalogu servisních služeb** uvedeného níže. Servisní služby jsou poskytovány a garantovány vůči spravovanému systému jako celku (též Systému SIS NPK).

Katalog servisních služeb specifikuje služby Zhotovitele a činnosti (tzv. definované formou katalogových listů), které vykonává Zhotovitel v rámci jednotlivých servisních služeb.

Katalog servisních služeb obsahuje popis těchto služeb a požadované parametry jednotlivých služeb. Pro účely poskytování servisních služeb definovaných v této kapitole se pojem „**spravovaný systém**“ myslí jako **systém v jeho aktuálním stavu,** tj. vč. všech dalších budoucích modifikací, které byly aplikovány od předání Díla do ostrého provozu ke dni poskytnutí dané servisní služby.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servisní služby | | | | Režim |
| S1 | Provozní podpora Systému SIS NPK | KS1.1 | Technologický update Systému SIS NPK (Garance softwarové podpory) | Paušál |
|  |  | KS1.2 | Servisní garance Systému SIS NPK | Paušál |
|  |  | KS1.3 | Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků Systému SIS NPK | Paušál |
|  |  | KS1.4 | Technická a metodická podpora Systému SIS NPK (Konzultační služby a návštěvy) | Paušál |
|  |  | KS1.5 | Podpora provozu Systému SIS NPK | Paušál |
|  |  | KS1.6 | Preventivní prohlídky a profylaxe Systému SIS NPK | Paušál |
| S2 | Vzdělávání klíčových uživatelů, administrátorů a správců Systému SIS NPK | | | Paušál |
| S3 | Služby údržby dokumentace Systému SIS NPK (Garance aktualizované dokumentace) | | | Paušál |

# Provozní podpora Systému SIS NPK

Vymezení servisní služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Označení | | Název servisní služby |
| **S1** | | Provozní podpora Systému SIS NPK |
| Stručný popis služby | | |
| Provozní podpora dodaného systému je soubor servisních služeb zajišťujících kompletní podporu a zajištění provozu dodaného systému způsobem vymezeným v samostatně definovaných servisních službách KS1.1 až KS1.6. | | |
| Podmínky poskytování služby | | |
| Zhotovitel je povinen zajištovat korektní funkcionality uvedených logických částí Systému SIS NPK pro uživatele Systému SIS NPK, a to v rozsahu akceptované specifikace vytvořené v rámci implementace Systému SIS NPK a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn Systému SIS NPK. Zároveň průběžně zabezpečuje veškeré náležitosti pro korektní průběh integračních vazeb na jiné systémy. Zhotovitel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí Systému SIS NPK ve všech požadovaných prostředích. Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti Systému SIS NPK a odezvy služby. Zadavatel požaduje plnění nejméně v rozsahu pokrývající všechny uvedené logické části a Systému SIS NPK a činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.6  Zhotovitel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do Helpdesku Zhotovitele spadajících do kompetence Zhotovitele.  Činnosti, které Zadavatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby. | | |
| Seznam servisních služeb Provozní podpory Systému SIS NPK | | |
| Označení | Název | |
| KS1.1 | Technologický update Systému SIS NPK (Garance softwarové podpory) | |
| KS1.2 | Servisní garance Systému SIS NPK | |
| KS1.3 | Garance příjmů hlášení chybových stavů a požadavků Systému SIS NPK | |
| KS1.4 | Technická a metodická podpora Systému SIS NPK (Konzultační služby a návštěvy) | |
| KS1.5 | Podpora provozu Systému SIS NPK | |
| KS1.6 | Preventivní prohlídky a profylaxe Systému SIS NPK | |
| Parametry služby | | |
| Parametry služby jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby. | | |

# Typy událostí

* 1. **Havárie** (mimořádná událost) je:
  + úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem s dopadem na všechny nebo většinu uživatelů,
  + úplné přerušení provozu či nedostupnost služeb poskytovaných Spravovaným systémem, jejímž důsledkem je ohrožení nebo ztráta života či zdraví nebo velká hmotná škoda.
  1. **Významná závada** (naléhavá událost) je:
  + částečné přerušení provozu či omezení kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části s dopadem na omezenou skupinu uživatelů či omezenou hmotnou škodu
  + porucha konfigurační položky, která omezuje kvalitu užití služeb poskytovaných dodaným systémem nebo jeho funkční části,
  + porucha konfigurační položky nebo funkčního celku, jejímž důsledkem může být v budoucnu způsobena mimořádná událost, havárie
  1. **Závada** (omezená událost, drobná porucha) je:
  + porucha konfigurační položky, která nemá bezprostřední vliv na schopnost Spravovaného systému či jeho funkční části poskytovat požadované služby,
  + porucha konfigurační položky, Spravovaného systému nebo jeho funkční části bránící užívání služeb konkrétnímu jednotlivému uživateli.

**Cílem řešení** chybových stavů je obnovení dostupnosti či úrovně kvality služeb poskytovaných Spravovaným systémem nebo jeho funkční části nebo oprava chybového stavu či poruchy konkrétní konfigurační položky.

# Způsob prokazování plnění servisních služeb.

1. **Pro účely prokazování plnění se definují následující procedury:**

* nahlášení chybového stavu nebo požadavku,
* zahájení servisního zásahu
* zahájení plnění požadavku
* obnovení služby (funkčnosti)
* akceptace anebo akceptační protokol

1. **Nahlášením chybového stavu nebo požadavku se rozumí:**

* nahlášení chybového stavu nebo požadavku odpovědným pracovníkem Zadavatele způsobem skrze hotline, helpdesk, email Zhotovitele, anebo
* prokazatelný příjem informace o chybovém stavu na straně Zhotovitele na základě automatizovaného sledování (vzdáleného monitoringu) vybraných provozních parametrů a následné předání této informace Zadavateli dle dohodnuté procedury, dohodnutá procedura musí umožnit transparentní sledování a vyhodnocování provozního stavu sledovaných systémů a chybových hlášení i ze strany Zadavatele.

1. **Zahájením servisního zásahu se rozumí:**

* zaslání potvrzení o zahájení servisního zásahu dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Zadavatele
* zahájení prací na eliminaci či odstranění chybového stavu pracovníky Zhotovitele.

1. **Zahájením plnění požadavku se rozumí:**

* zaslání potvrzení o zahájení plnění požadavku Zhotovitelem dohodnutým způsobem (email, helpdesk) odpovědným pracovníkům Zadavatele a
* zahájení prací na řešení požadavku Zhotovitelem (např. analýza, upřesnění požadavku, příprava obchodní nabídky aj.).

1. **Obnovením služby (funkčnosti) se rozumí:**

* obnovení služby (funkčnosti) dané konfigurační položky Díla nebo Díla jako celku či jeho funkční části do stavu, v jakém se nacházel před vznikem chybového stavu, nebo do nového stavu, který je schválen jako odpovídající odpovědným pracovníkem Zadavatele.

**Plnění sjednaných servisních služeb** v sjednaném rozsahu a kvalitě je obvykle prokazováno zápisem o stavu plnění těchto Služeb vyhotoveným Zhotovitelem a podepsaným odpovědnými pracovníky Zhotovitele i Zadavatele.

Plnění **Preventivní prohlídky a profylaxe** ve sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno formou předáním zprávy, protokolu o prohlídce, o výsledku provedené preventivní prohlídky a profylaxe, vč. případných doporučení nápravných opatření; protokol o prohlídce vyhotovuje Zhotovitel.

Plnění **Konzultační návštěvy** ve sjednaném rozsahu a kvalitě je prokazováno prostýmzápisem o konzultační návštěvě, vč. záznamu o počtu čerpaných hodin (dnů) z dohodnutého limitu.

1. Je-li v textu této přílohy zadávacích podmínek v souvislosti s citací právní normy užito sousloví „v platném znění“, má se pro potřeby interpretace pojmu „v platném znění“ pro potřebu této přílohy za to, že se jedná o znění právní normy platné ke dni konce lhůty pro podání nabídek zadávacího řízení na veřejnou zakázku, jejíž se tato příloha týká. [↑](#footnote-ref-1)