

**Výpadek systému objednání patientské a zaměstnanecké stravy – havarijní plán****1. Objednávání diet a přídavků v NIS MEDEA**

Problém	UIT informuje o havárii	
NIS MEDEA je mimo provoz	OLV – kl. 4347 nebo 724 255 329	marie.kohutova@fnol.cz
	STRAV – kl. 2002, 6480	ivana.benesova@fnol.cz

Následný postup:

Pracovník Oddělení správy aplikací UIT průběžně informuje (OLV a STRAV) o stavu systému a nejpozději v **8:30** (1. kolo objednávek) sdělí (OLV a STRAV) aktuální stav NIS MEDEA:

- NIS MEDEA je již v provozu – postupuje se klasickým způsobem
- NIS MEDEA je stále mimo provoz – OLV a STRAV budou vycházet z minulých počtů diet a přídavků stejného kola a dne v týdnu

Postup OLV:

Obědy – NT/NA má k dispozici „sumář“ z předešlého dne, ideálně 2. kolo. Pokud není 2. kolo k dispozici, bere v potaz 1. kolo z předešlého dne. U první kola je třeba ručně zpracovat rozdíly stavů pro kuchyň. NT/NA připraví plechové karty s označením diet společně s košíky s označením jednotlivých oddělení a vychystá sestavy pro výdej obědů na tabletovacím páse.

Vedoucí OLV zajistí oznámení na intranetu o náhradním značení tabletů z důvodu havárie SW Anete. Výběr stravy pro pacienty nebude v den havárie k dispozici.

Postup - zaměstnanecká strava:

Obědy - referentka STRAV bude vycházet pro distribuci obědů na daný den na oddělení z předcházejícího dne.

Referentka STRAV připraví plechové karty s označením stravy společně s košíky s označením jednotlivých oddělení a vychystá dle sestavy „Jmenný seznam objednávek“ z předcházejícího dne pro výdej obědů na tabletovacím páse.

Chlazená strava nebude v den havárie k dispozici.

V případě pokračování výpadku NIS MEDEA pracovník Oddělení správy aplikací UIT průběžně informuje (OLV a STRAV) o stavu systému a nejpozději v **11:00** (2. kolo objednávek) sdělí (OLV a STRAV) aktuální stav NIS MEDEA:

- NIS MEDEA je již v provozu – postupuje se klasickým způsobem
- NIS MEDEA je stále mimo provoz – OLV a STRAV budou vycházet z minulých počtů diet a přídavků stejného kola a dne v týdnu

Postup OLV:

Večeře – NT/NA má k dispozici „sumář“ z předešlého dne, ideálně 2. kolo. Pokud není 2. kolo k dispozici, bere v potaz 1. kolo z předešlého dne. U první kola je třeba ručně zpracovat rozdíly stavů pro sklad. Při samotné expedici večeří NT/NA diktuje ze „sumáře“ počty potravin na jednotlivá oddělení a kuchař příslušné množství vkládá do označených transportních beden jako u standardní expedice.

Normování na následující den – NT/NA vyzvedne z archivu příslušný den v odpovídajícím týdnu a okopíruje:

- „Výrobní list podle receptur – souhrn“ za tyto úseky:
 - Oběd „Pacienti – základní úsek“
 - Oběd „Pacienti – DIETY“



- „Večeře“

- „Výrobní list – souhrn surovin dle druhů jídel, pro výdej“ za tyto úseky:
 - Oběd „Pacienti – základní úsek“
 - Oběd „Pacienti – DIETY“
 - „Večeře“
 - „Snídaně“

Současně NT/NA ručně zpracuje „Výdejní list masa na den:...“ a „Přehled pečiva na den:...“.
Snídaně na následující den – NT/NA postupuje stejně jako při zpracování podkladů pro večeře.

2. **Export diet a přídavků z NIS MEDEA** (provádí OLV)

Problém	Okamžité řešení
Nedostupnost síťového svazku označeného písmenem „W“ ¹ , na který je odkázán export objednávek diet a přídavků z NIS MEDEA včetně exportu původní plachty ¹ pro UIT: „W“ je namapováno „\\fs20\Transfer\NIS-STRAV“	- Informovat UIT pomocí Agenta Call Centra, popřípadě na kl.4516 - Pokud se nepodaří problém odstranit do 30 minut, pokračuje UIT v řešení havarijní situace následovně

- a) UIT kontaktuje firmu Stapro - konkrétně instalační techniky s požadavkem „*Upravit nastavení v mKonfigu v záložce Konfigurace*“ s nahlášením písmene náhradní diskové jednotky (kontakt: 734 863 756, 467 000 369 - Konzultant Medea Gurmed a FONS Akord Diet)
- b) UIT společně s OLV provede export objednávek diet a přídavků z NIS MEDEA na náhradní diskovou jednotku a následně provede import objednávek diet a přídavků do IS Anete

3. **Import diet a přídavků do IS ANETE** (K8 + dietní stravování a normování + sklady)

Problém	Informovat o havárii	
Výpadek „havárie“ IS Anete kdykoliv v době od 6:00 do 14:00	STRAV – kl. 2002, 6480	ivana.benesova@fnol.cz
	UIT – kl. 4516	telefon Agent Call Centra

OLV informuje UIT pomocí Agenta Call Centra, popřípadě na kl.4516 o havárii. UIT provede hodnocení havárie, zda se jedná o problém, který:

a) **Nelze vyřešit vlastními silami**

UIT kontaktuje firmu ANETE a postupuje dle SLA listů uvedených ve smlouvě č. S2014-029 s Anete (příloha č.3 a příloha č. 4, odstavec f. Odstraňování problémů a havárií).

V případě „Kritické chyby“ (nedostupnost systému) je reakční doba do 4 hodin od písemného zadání požadavku.

Oprávněné osoby a kontaktní údaje (pouze v pracovní dny od 8.00 do 15.30 hod):

HotLine +420 531 028 029

e-mail hotLine@anete.cz nebo raus@anete.cz

Mimo výše uvedenou dobu je služba HotLine poskytována na tel.čísle +420 604 291 217.

b) **Lze vyřešit vlastními silami**

**Příloha č. 4 Sm-L014-4**

- a. UIT je schopno do **1 hodiny** zkopírovat ostrou databázi do testovací verze IS Anete, kde je potom možné pokračovat standardním způsobem
- b. **V případě poškození** databáze IS Anete je UIT schopno do **1 hodiny** od nahlášení obnovit databázi ve stavu před 15 minutami (záloha databáze IS Anete probíhá každých 15 minut)

V případě úplného výpadku IS Anete (ostrá i testovací) včetně serveru bude OLV a STRAV vycházet z papírových podkladů z minulých počtů stejného kola, dne v týdnu a týdne.

OLV si připraví podklady pro náhradní režim výdeje a expedice stravy (obnáší manuální zpracování počtů porcí stravy, dále manuální zpracování podkladů pro drobné diety pro kuchaře a rozřídění plechových kartiček podle oddělení pro označení tabletů. Vedoucí STRAV zajistí informovanost DOPR, že z důvodu nutného manuálního vstupu může dojít ke zpožděnému rozvozu a svozu a tím pádem i ke zpožděnému návratu nákladních aut na centrální parkoviště dopravy.

Tato příloha při změně textu **podléhá** připomínkovému řízení.