**Smlouva o vytvoření Znalostní báze a redakčního systému a jeho podpoře č. 1800479/4100052063**

**ID VZ: 1800479**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon),
ve znění pozdějších předpisů

**(dále jen „Smlouva“)**

**Smluvní strany:**

## **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28
 číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXX
zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Objednate**l“ nebo též „**VZP ČR**“)

a

1. **Rexonix s.r.o.**

se sídlem: Pod višňovkou 1661/35, Krč, 140 00 Praha 4

kterou zastupuje: jednatel DST Holding, a.s., jehož při výkonu funkce zastupuje Ing. Ivo Durník

 k podpisu této smlouvy je oprávněn Josef Vorel na základě Plné moci k zastupování společnosti vystavené jednatelem dne 19. 4. 2018 (Příloha č. 6 této Smlouvy)

IČO: 04493982

DIČ: CZ 04493982

Bankovní spojení: Česká Spořitelna, a.s

Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXX
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném městským soudem v Praze oddíl C vložka 248598

(dále jen „Zhotovitel“)

(jednotlivě též „Smluvní strana“ a společně též „Smluvní strany“)

**Článek I. Úvodní ustanovení**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Objednatelem a Zhotovitelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku č. 1800479 „**Vytvoření Znalostní báze a redakčního systému**“, jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zahájení zadávacího řízení“ do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 22. 8. 2018 (dále jen „veřejná zakázka“). Zhotovitel byl vybrán k uzavření Smlouvy v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), a to rozhodnutím ředitele VZP ČR ze dne 30. 10. 2018..
2. Tato Smlouva stanoví základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
3. Tato Smlouva je uzavírána za účelem zajištění sjednocení informačních zdrojů VZP ČR do jedné softwarové datové báze (Knowledge base) pro zabezpečení plnění všech požadavků odborných útvarů VZP ČR, nad kterou redakční a publikační systémy (CMS) zabezpečí:
* správu obsahu informací ve formě vkládání, shromažďování a schvalování a
* publikování informací jednotlivých prezentačních vrstev na veřejné e-VZP portály VZP ČR (web VZP ČR, VZP Point, Moje VZP) a na interní portál VZP ČR, včetně řízené propagace pro různé cílové skupiny (pracovníci Call Centra a klientských pracovišť, podpora uživatelů, metodické řízení agend, informace pro klienty VZP ČR a poskytovatele služeb apod.).
1. Zhotovitel tímto výslovně prohlašuje, že je oprávněn poskytnout plnění dle této Smlouvy a že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují. Dále prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné, zejména právní podmínky plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí plnění za ceny uvedené v této Smlouvě, a že je způsobilý a oprávněný ke splnění všech svých závazků dle této Smlouvy.
2. Zhotovitel prohlašuje a odpovídá za to, že plnění dle této Smlouvy, která jsou předmětem jakéhokoliv práva duševního vlastnictví, je oprávněn distribuovat a poskytovat třetím osobám včetně VZP ČR.

**Článek II. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je:
2. závazek Zhotovitele provést pro Objednatele za účelem stanoveným touto Smlouvou plnění, jehož podrobná specifikace je uvedena dále v této Smlouvě a jejích přílohách,
3. závazek Objednatele zaplatit Zhotoviteli za řádné splnění předmětu plnění cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou,

to vše za podmínek stanovených touto Smlouvou.

**Článek III. Předmět plnění**

* + - 1. **Zhotovitel se zavazuje provést pro Objednatele plnění spočívající v:**
1. **provedení díla** zahrnujícího **vytvoření tzv. „na míru“ softwarového systému** pro sjednocení správy a publikace informací, tj. softwarové znalostní báze s CMS (Content Management System) realizované na platformě MS SharePoint verze 2016, která umožní správu obsahu informací dle potřeb VZP ČR a jejich propagaci do interní prezentační vrstvy (prezentační prostor MS SharePoint 2016) a do veřejných prezentačních vrstev pomocí integrace se systémem Orchard (webové stránky VZP ČR, portály eVZP) a která zajistí sjednocení správy a publikace informací tak, aby informace byly uloženy pouze na jednom místě, byly spravovány jedním redakčním systémem, garantovány příslušnými vlastníky a zobrazovány podle předem definovaných pravidel koncovým uživatelům na platformě MS SharePoint 2016 (dále vše společně též „SW“ nebo „ Znalostní báze“ nebo „systém“)

 a **provedení souvisejících prací**

(dále vše jen „**Dílo“**),

1. **poskytování podpory Díla**,
2. **poskytnutí příslušné související licence.**
	* + 1. **Dílo** zahrnuje zejména:
	1. vytvoření Znalostní báze, její instalaci a integraci do prostředí IS VZP ČR, včetně provedení akceptačních testů a potvrzení funkcionality Objednatelem) a zajištění podpory pilotního provozu,
	2. vypracování a poskytnutí administrátorské a uživatelské dokumentace k  provedenému Dílu, tj. k vytvořenému SW a k provedené potřebné konfiguraci/customizaci souvisejícího stávajícího SW, včetně technického popisu, instalačních postupů pro instalaci příslušného programového vybavení, včetně příslušných dokumentací, dodávku instalačních balíčků a konfiguračních souborů, vč. dodání **příslušných zdrojových kódů veškerého vytvořeného SW s příslušnou dokumentací** a včetně předání instalačních médií (CD / DVD / Flash disk; to vše v souladu se „Standardy IS VZP – NIS“ vč. jejich příloh (viz Příloha č. 3 této Smlouvy) (dále vše jen „dokumentace“),
	3. zaškolení klíčových uživatelů a klíčových IT administrátorů VZP ČR v ovládání a správě SW vytvořeného v rámci Díla, a to formou 3 workshopů v rámci funkčních a uživatelských testů - jednoho workshopu pro administrátory a 2 workshopů pro uživatele – každý workshop v rozsahu maximálně jednoho dne, tj. 8 hodin; zaškolení bude provedeno v sídle VZP ČR, termíny respektující stanovený termín zahájení pilotního provozu budou Smluvními stranami dohodnuty ad hoc.

Další specifikace tohoto plnění (Díla) je uvedena v článku V. této Smlouvy a řídí se veškerými požadavky Objednatele uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy.

* + - 1. **Poskytování podpory Díla:**

Jedná se o:

* 1. **Podporu v rámci paušálu**, která zahrnuje:
1. **řešení incidentů/vad/chyb** (dále vše též jen „incidenty“, nebo jen „vady“ nebo jen „chyby“),tj. odstraňování chybových stavů vzniklých na provedeném Díle (včetně odstraňování programových chyb SW vytvořeného v rámci Díla v Objednatelem aktuálně využívané nebo v budoucnu nově instalované jeho verzi), včetně provádění případných potřebných úprav Díla souvisejících se zjištěnými chybami, a to i v případě chyb vzniklých neobvyklým nebo chybným obsahem vstupních dat. Řešení incidentů zahrnuje i provedení úprav Díla zabraňujících opakování zjištěných chyb, včetně předání související aktualizované dokumentace (tj. i včetně předání příslušných zdrojových kódů) a poskytování součinnosti Objednateli při řešení problémů souvisejících s provedeným Dílem.

**Incidentem se rozumí** situace, které jsou odchylkou od standardního chování Díla, a které způsobují nebo mohou způsobit přerušení nebo snížení kvality funkčnosti provedeného Díla.

Tato **Podpora v rámci paušálu** bude poskytována Dílu provedenému podle této Smlouvy i jeho úpravám, či změnám provedeným v rámci úprav Díla podle písm. b) tohoto odstavce 3.1 nebo v rámci Vynucených změn provedených podle odst. 3.2 tohoto článku po dobu poskytování podpory Díla podle této Smlouvy.

1. **Předplacené služby podpory**  realizované na základě jednotlivých požadavků Objednatele podle jeho potřeb.

Jedná se o tyto služby:

* úpravy Díla v souvislosti s aktualizací prostředí (OS, MS aplikace, IE, atd.) na uživatelských zařízeních (tablet, notebook, PC, mobil),
* konzultační služby,
* on-site podpora – konzultace s přítomností konzultanta Zhotovitele na pracovišti VZP ČR,
* řešení incidentů nad rámec povinností Zhotovitele podle odstavce 3.1, písm. a) tohoto článku nebo nad rámec povinností Zhotovitele vyplývajících pro něho ze záruky,
* workshopy související s provozem Díla,
* zaškolení dle potřeb Objednatele.

Jedná se o služby, které budou poskytovány v maximálním rozsahu **384 člověkohodin, tj. 48 člověkodnů, po** dobu poskytování podpory Díla podle této Smlouvy.

* 1. **Podporu hrazenou nad rámec paušálu (tzv. „Vynucené změny“)**

realizovanou na základě jednotlivých požadavků Objednatele podle jeho potřeb.

Jedná se o provádění softwarových úprav Díla nad rámec povinností Zhotovitele podle odstavce 3.1 tohoto článku nebo nad rámec povinností Zhotovitele vyplývajících pro něho ze záruky.

Vynucené změny zahrnují provádění úprav funkcionalit Díla, a to i s předpokladem zásahu do zdrojových kódů SW (Vynucenou změnou se rozumí výsledek příslušného procesu), včetně předání související aktualizované provozní a uživatelské dokumentace a předání příslušných zdrojových kódů

Vynucené změny budou po dobu poskytování podpory Díla podle této Smlouvy provedeny v rozsahu maximálně 848 člověkohodin, tj. 106 člověkodnů.

Před zahájením plnění dle tohoto odst. 3.2 si Smluvní strany písemně odsouhlasí předpokládanou časovou náročnost plnění a  dobu plnění (k tomu viz článek V. ,odst. 3. ).

Tato Smlouva nezavazuje Objednatele k čerpání plnění dle tohoto odst. 3.2 v jakémkoli minimálním množství (co do rozsahu plnění nebo jeho finančního objemu).

(dále vše dle odst. 3.1 a odst. 3.2 společně též „**Podpora“ nebo „služby Podpory“)**

* 1. Výstupy Podpory, které spočívají v provedení jakýchkoliv faktických softwarových oprav, úprav, a dalších změn SW/Díla, atd., se v této Smlouvě označují společně též „upgrade / update“.
	2. Další specifikace Podpory je uvedena v čl. V. a v Příloze č. 2 této Smlouvy.
		+ 1. **Poskytnutí příslušné související licence:**

Poskytnutí licence k provedenému Dílu a jeho upgrade/update, které budou pořízeny za trvání Podpory poskytované podle této Smlouvy, se řídí ustanovením článku IV. této Smlouvy.

* + - 1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy zcela v souladu se všemi požadavky VZP ČR uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy – Technická specifikace.

**Článek IV. Vlastnické právo a licenční ujednání**

* + - 1. Zhotovitel poskytuje touto Smlouvou Objednateli licenci, tj. oprávnění k užití Díla/SW vytvořeného v rámci Díla pro Objednatele podle této Smlouvy včetně příslušné dokumentace (tj. poskytuje licenci), a to včetně stejného oprávnění k užití jeho upgrade/update, pokud výsledek realizace Díla a upgrade/update provedených za trvání této Smlouvy v rámci Podpory (srov. čl. III., odst. 3.) podléhá ochraně podle autorského zákona (dále vše jen „autorské dílo“).
			2. Licence je autorskému dílu poskytována ode dne instalace příslušného SW v IS VZP ČR na dobu trvání majetkových práv autora, a to jako nevýhradní, a ke způsobu užití v rámci VZP ČR podle jejích potřeb. Objednatel je tedy i po skončení této Smlouvy oprávněn v rozsahu licence poskytnuté podle tohoto článku užít předmětné autorské dílo ve všech verzích (upgrade/update) získaných za trvání této Smlouvy.
			3. Licence je dále poskytována ke všem způsobům užití předmětného autorského díla (tj. Objednatel je oprávněn zejména toto autorské dílo rozmnožovat a dále distribuovat, jakkoliv a kdykoliv je měnit, překládat, zpracovávat, upravovat, spojovat s jiným jakýmkoliv dílem či prvkem, atp.), a to i za pomoci třetích osob a bez jakéhokoliv omezení; tedy mimo jiné je Objednatel bez jakéhokoliv omezení oprávněn postupovat rovněž podle ust. § 66 odst. 1. písm. b) autorského zákona. Za tím účelem v tomto odstavci je Objednatel oprávněn získat od Zhotovitele příslušné úplné komentované zdrojové kódy s příslušnou programovou dokumentací; předávané zdrojové kódy musí být čitelné a komentované tak, aby bylo možné autorské dílo dále měnit, překládat, zpracovávat a upravovat i za pomoci třetích osob bez jakéhokoliv omezení.
			4. V případě, že Zhotovitel pro předmět plnění dle této Smlouvy použil software jiných subjektů, prohlašuje, že k tomu měl plné oprávnění a že softwarový produkt, poskytnutý Objednateli podle této Smlouvy, je zcela bez právních vad a Objednatel je oprávněn jej užít tak, jak je uvedeno v  tomto článku; jinak odpovídá za způsobenou škodu.
			5. Pro účely tohoto licenčního ujednání se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
			6. V případě přechodu práv a závazků z Objednatele na 3. osobu na základě zákona, je tato 3. osoba oprávněna užívat předmětné autorské dílo nebo jeho části obdobně jako Objednatel.
			7. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci) tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.

**Článek V. Doba, způsob a místo plnění, ostatní ujednání**

1. **Dílo:**
2. Zhotovitel se zavazuje provést Dílo jako celek podle této Smlouvy řádně a včas, a to s termínem plnění (tj. provedení Díla jako celku) **do 13 měsíců** od nabytí účinnosti této Smlouvy (dále též jen „termín provedení Díla jako celku“).
3. Dílo musí být provedeno v souladu se „Standardy IS VZP – NIS " vč. jejich příloh, které tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.
4. Dílo bude předáno formou instalačních balíčků a příslušné dokumentace na dohodnuté úložiště Objednatele (k tomu srov. čl. III., odst. 2., písm. b)), a to tak, aby instalace v produkčním prostředí IS VZP ČR mohla být provedena pracovníky Objednatele. Dohodnutým úložištěm se rozumí úložiště, které Objednatel určí a Poskytovateli e-mailem sdělí v rámci realizace analytického projektu.
5. Provádění Díla bude rozděleno do etap A – G, které jsou „dílčími plněními“ v rámci Díla jako celku.

Jedná se o:

Etapa A – detailní analýza

Etapa B - realizační etapa I.

Etapa C - zkušební provoz I.

Etapa D - realizační etapa II.

Etapa E - zkušební provoz II.

Etapa F - pilotní provoz

Etapa G - akceptace Díla jako celku

Tato dílčí plnění budou předána k připomínkám a k akceptačnímu řízení podle milníků uvedených v harmonogramu plnění (viz odst. 1.7 tohoto článku).

1. Provedení plnění v Etapě B - realizační etapa I. a v Etapě D - realizační etapa II. bude potvrzeno podpisem příslušného „**Předávacího protokolu“** pověřenými osobami obou Smluvních stran. Podpisem příslušného Předávacího protokolu bude současně příslušná etapa považována za pro vedenou.
2. Provedení plnění v Etapě F -pilotní provoz bude potvrzeno podpisem „**Protokolu o výsledcích pilotního provozu“** pověřenými osobami obou Smluvních stran. Podpisem Protokolu ovýsledcích pilotního provozu bude současně tato etapa považována za pro vedenou.
3. Zaškolení klíčových administrátorů a klíčových uživatelů Zhotovitelem včetně dodání školicích podkladů v příslušných etapách bude potvrzeno podpisem „**Protokolu o zaškolení**“ pověřenými osobami obou Smluvních stran.
4. Provedení (akceptace) plnění v Etapě A - detailní analýza, v Etapě C- zkušební provoz I. a v Etapě E - zkušební provoz II. bude vždy potvrzeno podpisem příslušného „**Akceptačního protokolu“** pověřenými osobami obou Smluvních stran. Podpisem příslušného Akceptačního protokolu bude současně příslušná etapa považována za pro vedenou (akceptovanou).
5. Dílo jako celek, bude považováno za provedené dnem podpisu Akceptačního protokolu o provedení Díla jako celku pověřenými osobami Smluvních stran (v Etapě G), to za předpokladu provedení všech jeho předchozích etap.
6. Rozsah prací v jednotlivých etapách:

**1.5.1. Etapa A – detailní analýza**

* + Detailní analýza požadavků na funkcionalitu systému z Katalogu požadavků v Příloze č. 1 této smlouvy „Technická specifikace“ kap. 1.5.3 s Objednatelem.
	+ Aktualizace požadavků na funkcionalitu systému z Katalogu požadavků VZP ČR uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy „Technická specifikace“ kap. 1.5.3 dle závěrů detailní analýzy.
	+ Vytvoření Use Case modelu popisujícího chování ovládacích prvků a jednotlivých obrazovek.
	+ Vytvoření Class modelu popisujícího detailně metadata a taxonomii.
	+ Vytvoření grafického návrhu (UX).
	+ Vytvoření detailního časového plánu komplexní realizace plnění včetně rozdělení do etap.
	+ Vytvoření Analytického projektu provedení Díla Zhotovitelem. (dále též jen“ Analytický projekt“).
	+ Předání Analytického projektu k Akceptačnímu řízení.
	+ Předání Akceptačního protokolu.
	+ Podpisy Akceptačního protokolu.

V Analytickém projektu Zhotovitel vydefinuje podrobně způsob řešení požadavků Objednatele, tj. způsob realizace plnění podle této Smlouvy. Akceptace Analytického projektu je podmínkou zahájení Etapy B - realizační etapa I.

Analytický projekt musí minimálně obsahovat následující body:

* Návrh logické a fyzické architektury řešení Znalostní báze (dále též jen „ZB“) na platformě SharePoint z pohledu
* tvorby obsahu a jeho schvalování,
* publikace obsahu na Znalostních webech,
* návrhu architektury stránek,
* typů a popisu obsahových prvků,
* integračních vazeb na IS Orchard.
* Katalog požadavků, které budou v rámci plnění implementovány.
* Návrh grafiky systému.
* Popis integrace ZB na systém Orchard včetně specifikace integračního rozhraní.
* Model datových tříd (Class model).
* Detailní projektový plán komplexní realizace plnění včetně rozdělení do etap.
* Požadavky na nezbytnou součinnost ze strany VZP ČR.
* Požadavky na infrastrukturu (v souladu s popisem prostředí v kap. 5. Přílohy č. 1 této Smlouvy „Technická specifikace“).

Akceptační kritéria pro akceptaci dokumentu „Analytický projekt“ jsou:

* Soulad Analytického projektu s požadavky Objednatele uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy „Technická specifikace“- v Katalog požadavků- kap. 1.5.3.
* Jeho Soulad s obsahem dokumentu „Standardy IS VZP – NIS“ vč. jejich příloh (viz Příloha č. 3 této Smlouvy).
* Jeho soulad s dohodnutými a formálně odsouhlasenými specifikacemi na analytických workshopech v rámci řízení projektu.

**1.5.2. Etapa B - realizační etapa I.**

* + Nastavení a základní konfigurace platformy SHP.
	+ Konfigurace nativních SHP funkcionalit a subsystémů a příprava definovaných typů knihoven, webů, taxonomií, contenttypes (úložiště), apod.
	+ Implementace grafiky, programování speciálních formulářů, funkcí, prvků, apod., které jsou součástí platformy Sharepoint a prvků nad rámec platformy SharePoint a které jsou nezbytné pro fungování Díla jako celku.
	+ Vytvoření funkčních šablon a grafického návrhu.
	+ Implementace dle požadavků VZP ČR pro Etapu B - realizační etapa I. uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy „Technická specifikace“- Katalog požadavků - kap. 1.5.3
	+ Konfigurace znalostních publikačních webů.
	+ Vytvoření a předání testovacích scénářů pro Etapu C
	+ Funkční testování systému Zhotovitelem.
	+ Příprava testovacího prostředí pro Etapu C - zkušební provoz I. v prostředí VZP ČR. Objednatelem s podporou Zhotovitele.
	+ Předání Předávacího protokolu.
	+ Podpisy Předávacího protokolu

**1.5.3. Etapa C - zkušební provoz I.**

* + Zaškolení klíčových administrátorů a klíčových uživatelů, předání dokumentace pro testování.
	+ Tvorba obsahu a naplnění obsahu pro vybrané znalostní weby.
	+ Testovací provoz pro funkcionality implementované v Etapě B - realizační etapa I .
	+ Testovací provoz publikační části.
	+ Průběžné opravy chyb zjištěných při testování.
	+ Uživatelské Akceptační testování I. dle testovacích scénářů předaných v Etapě B.
	+ Akceptační řízení
	+ Předání Akceptačního protokolu
	+ Podpisy Akceptačního protokolu

Akceptačními kritérii pro akceptaci Etapy C - zkušební provoz I. jsou:

1. nakonfigurované testovací prostředí připravené pro zkušební provoz.
2. vytvořené testovací scénáře pro Etapu C.
3. zapracování všech požadavků ze seznamu implementovaných požadavků určených k otestování v Etapě B - realizační etapa I. určených k otestování.
4. dokumentace jako návod pro testování pro testery na straně VZP ČR.
5. funkční rozhraní se systémem Orchard.
6. úspěšné provedení funkčních a uživatelských akceptačních testů, tj. jejich akceptace při splnění podmínek ad g) tohoto odstavce.
7. akceptačním kritériem pro funkční i uživatelské akceptační testy je nepřekročení počtu chyb, detekovaných při provádění těchto testů. Přitom nebude rozlišováno, zda chyba byla nalezena při provádění těchto testů podle testovacích scénářů nebo byla nalezena mimo postup podle těchto scénářů.

Akceptační kritéria pro funkční a uživatelské testy

Chyby jsou hodnoceny podle závažnosti.

Akceptační kritéria pro funkční a uživatelské testy pro Etapu C - zkušební provoz I. jsou dána níže uvedenou tabulkou, která obsahuje maximální počty neduplicitních otevřených (tj. dosud nevyřešených) chyb nahlášených a předaných Zhotoviteli v době vyhrazené pro konání funkčních a uživatelských testů dle akceptační procedury, které jsou přípustné pro provedení akceptace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Závažnost chyby** | **Počet neduplicitních otevřených chyb** |
| Kritická, Blokující | 0 chyb |
| Zásadní | 10 chyb |
| Drobné | 20 chyb |

Definice závažnosti chyb:

|  |  |
| --- | --- |
| **Závažnost chyby** | **Popis chyby** |
| Blokující | Má zásadní vliv na funkcionalitu systému a nedovoluje systém řádně provozovat. Systém nebo jeho zásadní funkcionalita jsou nedostupné, dochází k výpadkům, nedají se dokončit základní obchodní případy a procesy systému. |
| Kritická | Vážné funkční chyby, které mají vliv na správnost zpracovávaných dat, výsledků a výstupů a kde pro chybu nelze použít náhradního postupu nebo dočasného opatření.  |
| Zásadní | Závažným způsobem ovlivňuje funkčnost systému a vede k omezení možnosti používat systém v plném rozsahu. Funkční chyby, které mají vliv na správnost zpracovávaných dat a výsledků, chyby které odhalují nedostatek funkcionality, který se vyskytuje pro nestandardní situace, dané specifickou kombinaci dat a parametrů. Pro chybu lze použít náhradního postupu nebo dočasného opatření (workaround). |
| Drobná | Drobné funkční chyby, které nebrání dokončení případů a procesů systému, ale které mohou způsobit neefektivnost systému, případně mírně zvýšit pracnost provádění. Další chyby nepodstatného rázu, které mají jen menší dopad na provozovanou funkcionalitu, na ovládání nebo vzhled systému. Chyby v dokumentaci, které nebrání používání systému. |

**1.5.4. Etapa D - realizační etapa II.**

* + Implementace požadavků pro Etapu D - realizační etapa II. uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy „Technická specifikace“- Katalog požadavků - kap. 1.5.3.
	+ Implementace změn a opravy chyb dle připomínek z Etapy C - zkušebního provozu I.
	+ Konfigurace a změny existujících znalostních publikačních webů.
	+ Vytvoření testovacích scénářů pro požadavky realizační etapy II. .
	+ Aktualizace již existujících testovacích scénářů.
	+ Funkční testování systému Zhotovitelem.
	+ Příprava/aktualizace testovacího prostředí pro Etapu E - zkušební provoz II. v prostředí VZP ČR Objednatelem s podporou Zhotovitele.
	+ Předání Předávacího protokolu
	+ Podpisy Předávacího protokolu

**1.5.5. Etapa E - zkušební provoz II.**

* + Zaškolení klíčových administrátorů a klíčových uživatelů, předání dokumentace pro testování.
	+ Tvorba obsahu a naplnění obsahu pro vybrané znalostní weby.
	+ Testovací provoz pro funkcionality implementované v realizační Etapě D.
	+ Průběžné opravy chyb zjištěných při testování .
	+ Uživatelské Akceptační testování II. dle testovacích scénářů.
	+ Akceptační řízení
	+ Předání Akceptačního protokolu
	+ Podpisy Akceptačního protokolu

Akceptační kritéria pro Etapu E - zkušební provoz II. jsou dána níže uvedenou tabulkou, která obsahuje maximální počty neduplicitních otevřených chyb nahlášených a předaných Zhotoviteli v době vyhrazené pro konání zkušebního provozu dle akceptační procedury, které jsou přípustné pro provedení akceptace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Závažnost** | **Počet neduplicitních otevřených chyb** |
| Kritická, Blokující | 0 chyb |
| Zásadní | 5 chyb |
| Drobné | 10 chyb |

Definice Kritické, Blokující, Zásadní a Drobné chyby pro pilotní provoz je shodná jako pro funkční a uživatelské akceptační testy (srov. odstavec „Definice závažnosti chyb“).

**1.5.6. Etapa F - pilotní provoz**

* + Zaškolení klíčových administrátorů a klíčových uživatelů.
	+ Pilotní provoz s podporou Zhotovitele v produkčním prostředí VZP. V průběhu Etapy F – pilotní provoz poskytne Zhotovitel podporu a odstraní případné nedostatky. Rozsah Etapy F spočívá v bezodkladném řešení incidentů Zhotovitelem, nahlášených pracovníky VZP ČR. Etapa F - pilotní provoz je řízen na úrovni projektu (projektových vedoucích), kteří dohlížejí a kontrolují průběh pilotního provozu a nastavují komunikaci pro hlášení a evidenci incidentů. Zároveň stanovují prioritu hlášených incidentů a zajišťují vzájemnou součinnost při řešení problémů.
	+ Předání a podpis Protokolu o výsledcích pilotního provozu (za předpokladu jeho úspěšnosti).

**1.5.7 Etapa G - akceptace provedení Díla jako celku**

Akceptačním kritériem pro akceptaci provedení Díla jako celku je:

* + Funkčnost Díla jako celku včetně funkčního rozhraní se systémem Orchard.

Funkčnost je potvrzena úspěšným provedením akceptačních testů v Etapách C a E včetně podepsání příslušných Akceptačních protokolů. Dále je potvrzena úspěšným provedením pilotního provozu ukončeným předáním Protokolu o výsledcích pilotního provozu. Úspěšnost pilotního provozu znamená, že pilotní provoz nezaznamená nevyřešené chyby kategorie A a B.

* + Podpis a předání Akceptačního protokolu
1. Akceptační řízení bude probíhat podle následujících pravidel:
2. Zhotovitel bude předkládat dílčí plnění/Dílo jako celek podle harmonogramu plnění k akceptačnímu řízení a k akceptaci Objednateli. O předání bude pořízen příslušný předávací protokol.
3. Podpisem předávacího protokolu Objednatelem začíná akceptační období a trvá:

ba) pro akceptaci Etapy A, Etapy C a Etapy E v celkové délce 10 pracovních dnů,

bb) pro akceptaci Etapy G v celkové délce 5 pracovních dnů.

Objednatel je oprávněn v průběhu akceptačního období předávat Zhotoviteli připomínky k dílčímu plnění/ Dílu jako celek, které je předmětem akceptace.

1. Objednatel je povinen do konce akceptačního období provést buďto akceptaci předaného dílčího plnění/Díla jako celku formou podpisu příslušného Akceptačního protokolu (bez připomínek nebo s připomínkami) nebo akceptaci odmítnout a v příslušném Akceptačním protokolu uvést výčet nesplněných dohodnutých akceptačních kritérií, pro které příslušné dílčí plnění/ Dílo jako celek neakceptuje.
2. Pokud dojde k akceptaci s připomínkami, je příslušné dílčí plnění/Dílo jako celek považováno za akceptované/provedené a připomínky jsou uvedeny v příslušném Akceptačním protokolu včetně dohodnutého termínu a způsobu odstranění připomínek. Není-li v příslušném Akceptačním protokolu dohodnuto jinak, je Zhotovitel povinen zjištěné nedostatky uvedené v připomínkách odstranit do 10 pracovních dnů od podpisu příslušného Akceptačního protokolu. O úspěšném odstranění (vypořádání) veškerých připomínek bude sepsán Protokol o odstranění (vypořádání) připomínek, který podepíší pověřené osoby obou Smluvních stran. Akceptace s připomínkami se nepovažuje za prodlení s plněním příslušného dílčího plnění/Díla jako celku a Zhotoviteli dává právo fakturovat dle pravidel dohodnutých v této Smlouvě.
3. Objednatel může akceptaci dílčích plnění/ Díla jako celku odmítnout v případě, že předávané dílčí plnění/Dílo jako celek nesplňuje akceptační kritéria a Zhotovitel má právo fakturovat a fakturační lhůty začínají běžet až ode dne akceptace příslušného dílčího plnění, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu.
4. Pokud má odmítnutí akceptace důsledky v prodlení s provedením Díla jako celku, má Objednatel právo aplikovat příslušné sankce z důvodu tohoto prodlení podle této Smlouvy
5. V případě, že akceptace dílčího plnění/Díla jako celku byla provedena s připomínkami Objednatele, je Zhotovitel povinen odstranit (vypořádat) veškeré připomínky v termínech dohodnutých v rámci příslušného Akceptačního protokolu, nejsou-li termíny dohodnuty, pak ve lhůtě stanovené pod písm. d) tohoto odstavce. Pokud bude Zhotovitel v prodlení odstraněním (vypořádání) připomínek, má Objednatel právo aplikovat příslušné sankce z důvodu prodlení podle této Smlouvy.
6. Od takto stanovených pravidel Akceptačního řízení se Smluvní strany mohou odchýlit, je-li tak stanoveno buď přímo v těchto pravidlech, nebo na základě příslušného ujednání uvedeného v této Smlouvě.
7. **Věcný a časový harmonogram plnění (dále též jen „harmonogram“).**

|  |
| --- |
| **Harmonogram plnění** |
| **Etapa** | **Termín zahájení a doba trvání** | **Termíny zahájení a doba trvání v pracovních dnech** |
| Etapa A -  detailní analýza | Zahájení plnění | den účinnosti Smlouvy  |
| Vytvoření návrhu Analytického projektu ZhotovitelePředávací protokol | 40 dnů |
| Připomínkování Analytického projektu Objednatelem | 10 dnů |
| Zapracování připomínek, předání finální verze Analytického projektu k akceptačnímu řízení  | 10 dnů |
| Akceptace Analytického projektu ObjednatelemAkceptační protokol | 10 dnů |
| Etapa B -realizační etapa I. | Zahájení plnění | 1. den po akceptaci Analytického projektu  |
| Vytvoření řešení v rozsahu stanoveném akceptovaným Analytickým projektem pro danou etapu.Předání řešení formou instalačních balíčků a příslušné dokumentace tak, aby instalace mohla být provedena ObjednatelemPředání řešení k testovacímu provozu I. včetně testovacích scénářů k Etapě CPředávací protokol | 60 dnů |
| Etapa C - zkušební provozu I. | Zahájení plnění | 1. den po předání ke zkušebnímu provozu |
| Zaškolení klíčových uživatelů a administrátorů Zhotovitelem včetně dodání školících podkladůProtokol o zaškoleníFunkční a uživatelské testování, připomínkování Objednatelem | 20 dnů |
| Zahájení akceptačního obdobíAkceptace zkušebního provozu I. ObjednatelemAkceptační protokol | 10 dnů |
| Etapa D - realizační etapa II. | Zahájení plnění | 1. den po akceptaci zkušebního provozu I. |
| Vytvoření řešení v rozsahu daném Analytickým projektem pro danou etapu.Zapracování připomínek z předešlé etapy.Předání řešení formou instalačních balíčků a příslušné dokumentace tak, aby instalace mohla být provedena ObjednatelemPředání k testovacímu provozu II. včetně testovacích scénářů k Etapě E Předávací protokol | 30 dnů |
| Etapa E- zkušební provoz II. | Zahájení plnění | 1. den po akceptaci realizační etapy II. |
| Zaškolení klíčových uživatelů a administrátorů Zhotovitelem včetně dodání školících podkladůProtokol o zaškoleníUživatelské testování (UAT testy), připomínkování Objednatelem | 20 dnů |
| Zahájení akceptačního obdobíAkceptace zkušebního provozu II. ObjednatelemAkceptační protokol | 10 dnů |
| Etapa F -  pilotní provoz | Zahájení plnění | 1. den po akceptaci zkušebního provozu II. |
| Provedení instalace Objednatelem v produkčním prostředí s podporou ZhotovitelePilotní provoz s podporou ZhotovitelePrůběžné vypořádávání připomínek z pilotního provozu ZhotovitelemProtokol o výsledcích pilotního provozu | 20 dnů |
| Etapa G - akceptace Díla jako celku | Akceptace Díla jako celku ObjednatelemAkceptační protokol o akceptaci Díla jako celku | 5 dnů |

Etapa A – detailní analýza

Etapa B - realizační etapa I.

Etapa C - zkušební provoz I.

Etapa D - realizační etapa II.

Etapa E - zkušební provoz II.

Etapa F - pilotní provoz

Etapa G - akceptace Díla jako celku

1. Věcný a časový harmonogram plnění může být měněn (aktualizován) zpravidla v závislosti na průběhu plnění a chybovosti během Etap UAT a pilotního provozu. Příslušné změny harmonogramu budou řešeny na úrovni řízení projektu; věcný a časový harmonogram bude odpovídajícím způsobem protokolárně upraven (na tzv. aktuální harmonogram), tím ale není dotčeno ujednání v čl. V., odst. 1.1 této Smlouvy, ani ustanovení uvedená v čl. XI. této Smlouvy, která se týkají smluvní pokuty. Termín provedení Díla jako celku (viz čl. V., odst. 1.1,) takto měnit nelze.
2. V rámci příslušné etapy musí Zhotovitel předat Objednateli příslušnou dokumentaci v elektronické podobě, ve formátu PDF nebo formátech kompatibilních s MS Office nebo ostatních formátech specifikovaných v Příloze č. 3, v českém jazyce. O předání příslušné dokumentace budou vždy pořízeny předávací protokoly, pokud předání nebude zaznamenáno v Předávacím protokolu či Akceptačním protokolu.
3. Za řádně provedené Dílo se považuje Dílo bez jakýchkoliv vad.
4. V případě, že Dílo bude mít v okamžiku akceptace vadu, je VZP ČR oprávněna vadné plnění odmítnout. Pokud VZP ČR přesto Dílo s vadou/vadami přijme, má právo z vadného plnění. V Akceptačním protokolu pak bude uvedeno, že VZP ČR plnění přebírá s vadami, tyto vady budou v Akceptačním protokolu konkretizovány a bude stanovena doba k jejich odstranění (tomu viz čl. V., odst. 1.6 ); ujednání o záruce tím není dotčeno.
5. Akceptační protokoly a Akceptační protokol o akceptaci Díla jako celku podepsané Objednatelem budou podkladem pro fakturaci dle čl. VII. této Smlouvy
6. **Popis dále uvedených plnění v jednotlivých etapách**

**Funkční testy**

Jedná se o testy, které slouží k otestování korektního chování jednotlivých součástí systému. Ověřují funkčnosti a úplnosti jednotlivých případů užití systému prostřednictvím uživatelského rozhraní. Funkční testy budou prováděny na definovaných testovacích scénářích. Funkční testy provede Zhotovitel interně v rámci vývoje na vlastním testovacím prostředí a popsaném vzorku dat a úspěšné provedení zaprotokoluje do Protokolu o provedení funkčních testů, včetně zdokumentování konkrétních výsledků (tj. chyba / bez chyby) jednotlivě pro každý testovací scénář. Součástí Funkčních testů jsou také Integrační testy v rámci možností daných zvoleným prostředím – ověření, zda spolu jednotlivé upravované komponenty pracují, jak bylo požadováno. Předání protokolu o úspěšném provedení funkčních testů, včetně uvedeného zdokumentování, je podmínkou zahájení UAT.

**UAT**

Uživatelské akceptační testy – jedná se o testy prováděné Objednatelem, které ověří, že dodaná funkcionalita odpovídá specifikaci v Analytickém projektu (akceptačním kritériím).

Cílem uživatelských akceptačních testů (UAT) je ověření, že dodaná funkcionalita odpovídá specifikaci v Analytickém projektu. UAT slouží k otestování korektního chování jednotlivých součástí systému. Testování bude provedeno na základě testovacích scénářů pro jednotlivé části zhotovených Zhotovitelem. Součástí UAT jsou také integrační a zátěžové testy, tj. ověření, že spolu jednotlivé komponenty pracují, jak bylo požadováno, že přidávaná nová funkcionalita neovlivnila ostatní funkcionality a že systém je dostatečně spolehlivý a výkonný a umožňuje práci většího množství uživatelů současně.

**Zátěžové testy**

Jedná se o testy, které zjišťují spolehlivost a výkonnost systému. Na základě testovacích scénářů zátěžových testů vytvořených Zhotovitelem bude v prostředí IS Objednatele proveden zátěžový test. Zátěžový test je součástí UAT.

1. **Podpora:**
2. Podpora bude poskytována po dobu stanovenou touto Smlouvou Dílu, zahrnujícímu vytvořenou Znalostní bázi (viz čl. III., odst. 2.) a jeho úpravám provedeným podle této Smlouvy (viz čl. III., odst. 3.).
3. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby Podpory dle této Smlouvy po dobu **48 měsíců** ode dne podpisu Akceptačního protokolu Díla jako celku (ujednání o záruce tím není dotčeno) do posledního dne 48. měsíce (tj. do dne, který se číslem bude shodovat se dnem, od kterého bude Podpora poskytována). Podpora bude poskytována průběžně, a to řádně a včas a v termínech stanovených touto Smlouvou nebo podle této Smlouvy, a to podle povahy plnění na základě příslušného servisního požadavku Objednatele.
4. Podpora bude poskytována podle její povahy zejména dodáním řešení (opravné patche/upgrade nebo jiné metody incident eliminující (workaround)), vzdáleným připojením VPN za podmínek stanovených VZP ČR pro vzdálený přístup, formou telefonických konzultací nebo osobní přítomností pracovníků Zhotovitele v sídle Objednatele.
5. Pokud pro poskytnutí příslušné služby Podpory není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Zhotovitele v místě plnění, mohou být služby Podpory provedeny u VZP ČR formou vzdáleného připojení (VPN přístup - Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR). Pro tyto případy se Zhotovitel zavazuje k uzavření Smlouvy o podmínkách VPN přístupů do sítě VZP ČR.
6. Vynucené změny (čl. III., odst. 3.2.) :
7. Vynucená změna bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny oprávněnými osobami Smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy, jímž bude rovněž akceptována cena u Vynucené změny / počet člověkohodin v obou případech a potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace (tj. i včetně zdrojových kódů), popř. stanoveny i termíny odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků (dále vše též jen „Akceptační protokol o provedení Vynucené změny“)“).
8. Smluvní strany se dohodly na tom, že servisní požadavek Objednatele na realizaci plnění podle čl. III., odst. 3. 2. této Smlouvy (Vynucená změna) může být odeslán Zhotoviteli nejpozději 14 pracovních dnů před ukončením poskytování Podpory dle této Smlouvy (pokud se Smluvní strany ad hoc nedohodnou jinak). Bez ohledu na dohodnutou dobu plnění u požadovaných Vynucených změn bude při realizaci Vynucených změn postupováno podle podmínek stanovených touto Smlouvou; to znamená, že doba poskytování Podpory dle této Smlouvy, tedy trvání Podpory podle této Smlouvy nemá vliv na provedení Vynucené změny podle podmínek stanovených touto Smlouvou a příslušnou související záruku.
9. Vykazování Předplacených služeb podpory (čl. III., odst. 3.1, písm. b) ):

U Předplacených služeb podpory je Zhotovitel povinen pro účely evidence celkového čerpání těchto služeb evidovat počet poskytnutých hodin za dané měsíční zúčtovací období a počet využitých hodin promítnout ve „Výkazu prací“ za příslušný kalendářní měsíc (**viz vzor v Příloze č. 4**).

Výkaz prací odešle Zhotovitel Objednateli prokazatelně e-mailem, a to do 10 kalendářních dnů ode dne ukončení daného zúčtovacího období, kterým je kalendářní měsíc. Objednatel po doručení Výkazu prací odešle Zhotoviteli tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 10 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu prací. V případě, že Výkaz prací bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Zhotoviteli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 10 denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího emailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu prací.

Objednatel je oprávněn čerpat Předplacené služby podpory po celou dobu poskytování Podpory podle této Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v maximálním celkovém rozsahu 384 člověkohodin, tj. 48 člověkodnů za období 48 měsíců poskytování Podpory podle této Smlouvy. Člověkohodinou se rozumí 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy a vykazují se po 30 minutách (i započatých).

1. Vykazování provedených Vynucených změn:

U poskytování Vynucených změn je Zhotovitel povinen pro účely evidence pořizovat pro Objednatele **při fakturaci každé** Vynucené změny „Výkaz Vynucených změn“ dosud podle této Smlouvy ke **dni příslušné fakturace** provedených (včetně uvedení Vynucené změny, jíž se předmětná faktura týká) a s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin. (**viz vzor v Příloze č. 5).**

Výkaz provedených Vynucených změn odešle Zhotovitel Objednateli prokazatelně e-mailem, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu o provedení poslední Vynucené změny. Objednatel po doručení Výkazu provedených Vynucených změn odešle Zhotoviteli tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 10 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu prací. V případě, že Výkaz provedených Vynucených změn bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Zhotoviteli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 10 denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího emailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu provedených Vynucených změn.

Objednatel je oprávněn čerpat člověkohodiny pro provedení Vynucených změn po celou dobu poskytování Podpory podle této Smlouvy dle svých aktuálních potřeb. Člověkohodinou se rozumí 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy a vykazují po 30 minutách (i započatých).

1. **Komunikace mezi VZP ČR a Zhotovitelem při poskytování Podpory**
2. Standardní komunikace mezi VZP ČR a Zhotovitelem bude probíhat přes Service Desk VZP ČR, a to výhradně na bázi elektronické komunikace v českém nebo slovenském jazyce. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.

VZP ČR bude hlásit servisní požadavek prostřednictvím svého Service Desku (SD) (tel: XXXXXXXXXXXXXX na kontaktní místo (service deskový nástroj) Zhotovitele: XXXXXXXXXXXXXX

1. Komunikace mezi VZP ČR a Zhotovitelem při řešení servisních požadavků vrámc**i Podpory v rámci paušálu** (tj. řešení incidentů a Předplacené služby podpory mimo Vynucených změn**)** bude obsahovat minimálně tyto kroky:
	* 1. Zaslání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace, a včetně uvedení kódu priority – zaslání e- MAILU Zhotoviteli;
		2. Potvrzení přijetí servisního požadavku Zhotovitelem (se zasláním návrhu řešení Objednateli ( a časového rámce plnění, tj. maximálního počtu potřebných člověkohodin u využití příslušné Předplacené služby podpory dle čl. III., odst. 3.1. b)) – (zaslání e-MAILU do VZP ČR)
		3. Akceptace návrhu řešení (a časového rámce u využití příslušné Předplacené služby podpory dle dle čl. III., odst. 3.1. b)) Objednatelem - (zaslání e- MAILU Zhotoviteli)
		4. V případě nesouhlasu Zhotovitele s požadavkem VZP ČR - zaslání e-MAILU do VZP ČR s odůvodněním odmítnutí; případně požadavek Zhotovitele na změnu priority;
		5. Případný dotaz VZP ČR na stav řešení servisního požadavku - (zaslání e-MAILU Zhotoviteli); Zhotovitel odpoví nestrukturovaným e-mailem na e-MAIL do VZP ČR;
		6. Vyřešení servisního požadavku Zhotovitelem - zaslání e- MAILU s řešením servisního požadavku (včetně počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté Předplacené služby podpory dle čl. III., odst. 3.1 b)) do VZP ČR,
		7. Potvrzení o vyřešení servisního požadavku (potvrzení správnosti řešení) Objednatelem (včetně potvrzení počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté Předplacené služby podpory dle čl. III., odst. 3.1 b)) - zaslání e-MAILU Zhotoviteli.
		8. V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno, servisní požadavek bude vrácen Zhotoviteli a doby řešení se poté budou sčítat;
		9. Zhotovitel předá řešení formou instalačního balíčku dle odst. 3. 5 tohoto článku, pokud se strany nedohodnou jinak.
		10. Pokud u poskytnuté Předplacené služby podpory přesáhne počet člověkohodin potřebných pro řádné poskytnutí této Předplacené služby podpory jejich dohodnutý maximální počet, jde to k tíži Zhotovitele; to vše platí v případě, nedohodnou-li se ad hoc Smluvní strany písemně jinak.

1. Komunikace mezi VZP ČR a Zhotovitelem v rámci **Podpory hrazené nad rámec paušálu (tj. při realizaci Vynucených změn)** bude obsahovat minimálně tyto kroky (k tomu viz též čl. XIV., odst. 7.):
	* 1. Zadání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění - (zaslání e- MAILU Zhotoviteli);
		2. Potvrzení o přijetí SP Zhotovitelem - včetně zaslání návrhu řešení a časového rámce plnění (tj.  předpokládaného maximálního počtu potřebných člověkohodin) a doby plnění Objednateli; (zaslání e-MAILU do VZP ČR);
		3. Akceptace návrhu řešení, časového rámce plnění (maximálního počtu potřebných člověkohodin), doby plnění Objednatelem - (zaslání e-MAILU Zhotoviteli);
		4. .Zhotovitel předá řešení formou instalačního balíčku dle odst. 3.5 tohoto článku, pokud se strany nedohodnou jinak;
		5. **Vyřešení servisního požadavku** Zhotovitelem (tj. provedení Vynucené změny) nastane akceptací předmětného plnění dodaného Zhotovitelem, tj. **dnem podpisu Akceptačního protokolu** o provedení Vynucené změny oprávněnými osobami Smluvních stran, jímž rovněž bude akceptována upřesněná cena / počet člověkohodin a potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace (včetně zdrojových kódů), popř. stanoveny i termíny odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků. Akceptací plnění není dotčeno ujednání uvedené v čl. XI., odst. 3. této Smlouvy (sankce).
	1. **Součinnost při poskytování Podpory**

 VZP ČR bude Zhotoviteli zajišťovat následující potřebnou součinnost:

* 1. Na vyžádání zajistí Zhotoviteli přístup do IS VZP ČR formou vzdáleného přístupu prostřednictvím VPN (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR); připojení k serveru v prohlížecím režimu, na němž je instalován dodaný SW;
	2. Ve svých požadavcích bude poskytovat Zhotoviteli informace potřebné pro správné a včasné provedení příslušného servisního požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků Objednatele;
	3. Při provádění Podpory na místě u Objednatele v běžné pracovní době zajistí přítomnost pověřené/oprávněné osoby v místě realizace Podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti;
	4. Pravidelně bude zálohovat data a konfiguraci dodaného SW.
	5. **Předání upgrades/updates v rámci poskytování Podpory**

Zhotovitel poskytne upgrades/updates formou instalačních balíčků, pomocí kterých lze upgrades/updates jednoznačným způsobem úspěšně u Objednatele nainstalovat. Instalační balíčky umístí Zhotovitel na úložiště VZP ČR, určené pro upgrades/updates.

Součástí instalačního balíčku je instalační průvodka (definice výchozích podmínek instalace, číslo verze, detailní bodový plán instalace), obsahová průvodka (přehled úprav v daném upgrade/update, včetně změn rozhraní atp., aktualizované uživatelské příručky, aktualizované administrátorské příručky a sw balíček s vlastní instalací) včetně zdrojových kódů.

Zároveň Zhotovitel zašle notifikační mail o příslušném upgrade/update na adresu: upgrade@vzp.cz.

Pro Vynucené změny platí:

Vyřešení servisního požadavku Zhotovitelem (tj. provedení Vynucené změny) nastane po akceptaci plnění dodaného Zhotovitelem dnem podpisu Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny osobami Smluvních stran pověřenými ve věci plnění této Smlouvy, jímž rovněž bude akceptována upřesněná cena / počet člověkohodin a potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace (včetně zdrojových kódů), popř. stanoveny i termíny odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků (k tomu viz článek V., odst. 3. 3.).

1. **Součinnost Smluvních stran při plnění dle této Smlouvy**

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ust. § 2591 občanského zákoníku.

1. **Místo plnění**

Místem plnění je sídlo Objednatele tj. Ústředí VZP ČR, Orlická 2020/4, Praha 3.

**Článek VI. Cena plnění**

* 1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za řádné a včasné splnění předmětu plnění dohodnutou cenu plnění v dále dohodnuté výši a v dále dohodnutých lhůtách splatnosti.
	2. Cena za plnění poskytované dle této Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Zhotovitele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
	3. Podrobný rozpis cen je uveden v následující Cenové tabulce:

**Cenová tabulka**

|  |  |
| --- | --- |
| **Předmět** | **Cena v Kč bez DPH** |
| **Dílo/ licence:** |
| Cena za Dílo, včetně odměny za licenci  | 5 960 340,00 |
| **Podpora:** |
| Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování **Podpory v rámci paušálu** (plnění dle čl. III., odst. 3.1, písm. a)) | 18 800,00 |
| Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování **Podpory v rámci paušálu** (plnění dle čl. III., odst. 3.1.písm. b) ) | 9 300,00 |
| Cena za 1 člověkohodinu poskytování **Podpory hrazené nad rámec paušálu** (plnění dle čl. III., odst. 3.2 - Vynucené změny) | 1 200,00 |

* 1. Na cenu za 1 kalendářní měsíc poskytování všech služeb Podpory v rámci paušálu (plnění dle čl. III., odst. 3.1) nemají vliv Vynucené změny provedené podle této Smlouvy.
	2. Počet člověkohodin potřebný pro realizaci plnění dle čl. III., odst. 3.1, písm. b) (Předplacené služby podpory) této Smlouvy bude vždy ad hoc písemně dohodnut osobami pověřenými Smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy (viz čl. V. odst. 3.2).
	3. Cena plnění poskytnutého dle čl. III., odst. 3.2 (Vynucené změny) této Smlouvy bude vždy ad hoc písemně dohodnuta oprávněnými osobami Smluvních stran, a to v závislosti na počtu člověkohodin potřebném pro realizaci příslušné Vynucené změny (viz čl. V., odst. 3.3).
	4. K účtované ceně plnění bude Zhotovitelem vždy účtována DPH v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Zhotovitel.
	5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění podle této Smlouvy po celou dobu trvání této Smlouvy za ceny, které jsou uvedeny v odstavci 3. tohoto článku.
	6. Ceny uvedené v odst. 3. tohoto článku jsou stanoveny jako ceny maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují odměnu za poskytnutou licenci i veškeré náklady Zhotovitele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.

**Článek VII. Fakturační a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrady za plnění budou VZP ČR prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Zhotovitelem (dále jen „faktura“) a zaslaných do VZP ČR.
2. Jednotlivé faktury bude Zhotovitel zasílat VZP ČR v listinné podobě na adresu sídla VZP ČR uvedenou v záhlaví této Smlouvy, nebo v elektronické podobě do datové schránky VZP ČR.
3. Úhrady za plnění budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Zhotovitele.
4. Úhrada ceny za Dílo:

Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel vyfakturuje Objednateli cenu dílčích plnění/Díla jako celku provedených/provedeného v rozsahu a lhůtách sjednaných touto Smlouvou vždy na základě pověřenými osobami obou Smluvních stran podepsaného příslušného Akceptačního protokolu, jehož kopie bude nedílnou součástí příslušné faktury (k tomu viz čl. VII. odst. 13. této Smlouvy „Platební rozvrh pro fakturaci ceny Díla“).

1. Úhrada ceny plnění za **podporu v rámci paušálu**, tj. cena za plnění dle čl. III., odst. 3.1. písm. a) a b) této Smlouvy:
2. bude prováděna vždy zpětně za dané zúčtovací období, kterým je **kalendářní měsíc,** v němž byla tato podpora v rámci paušálu poskytována, (popřípadě bude cena plnění účtována v poměrné výši za poměrnou část kalendářního měsíce, pokud Podpora podle této Smlouvy po celý kalendářní měsíc nepotrvá).

Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce.

1. přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny za plnění dle článku III., odst. 3.1. písm. a) a b) této Smlouvy bude Výkaz prací za příslušné období (viz Příloha č. 3 této Smlouvy), v němž byla tato podpora v rámci paušálu poskytována (tj. kalendářní měsíc, popř. jeho příslušná část), podepsaný osobami pověřenými Smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy.
2. Cena plnění za **podporu hrazenou nad rámec paušálu** poskytovanou dle článku III., odst. 3.2 této Smlouvy (tj za Vynucenou změnu) bude účtována vždy až po provedení příslušné Vynucené změny. Den podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.

Přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny za plnění dle článku III., odst. 3.2 této Smlouvy, bude v kopii:

1. Příslušný Akceptační protokol o provedení Vynucené změny,
2. Výkaz Vynucených změn dosud podle této Smlouvy ke dni fakturace provedených (včetně uvedení Vynucené změny, jíž se předmětná faktura týká) s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin.
3. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. Dále každá faktura musí obsahovat číslo této Smlouvy, každá faktura plnění podle čl. III., odst. 3.1. písm. a) a b) této Smlouvy musí navíc obsahovat i číslo z interního ekonomického systému VZP ČR 4100052064.
4. Na veškerých fakturách musí být vždy jako Objednatel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
5. Smluvní strany se dohodly, že splatnost každé faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Zhotovitel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení.
6. VZP ČR je oprávněna před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je VZP ČR povinna zároveň uvést důvod vrácení faktury. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury VZP ČR.
7. Zhotovitel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Zhotovitel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví této Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Zhotoviteli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH ze Zhotovitelem fakturované ceny plnění uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Zhotoviteli. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
8. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Zhotovitel uveden ve smyslu § 106a a § 106aa zákona o DPH v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako Nespolehlivý plátce, dohodly se Smluvní strany, že při úhradě ceny plnění bude postupováno způsobem uvedeným v odst. 11. tohoto článku.
9. Platební rozvrh pro fakturaci ceny Díla:

***Do smlouvy zpracuje Zhotovitel (Součet uvedených cen plnění musí být roven ceně za provedení Díla).***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Fakturační milníky** | **Částka v Kč bez DPH** | **Forma akceptace – podklad pro fakturaci** |
| **Etapa A** | **Fakturace 20 % z ceny Díla bez DPH** | XXXXXXXXXXXXXX |  Akceptační protokol(, tj. provedení Etapy A) |
| **Etapa B** | **X** | **X** | **X** |
| **Etapa C** | **Fakturace 40% z ceny Díla bez DPH** | XXXXXXXXXXXXXX | Akceptační protokol,( tj. provedení Etapy C) |
| **Etapa D** | **X** | **X** | **X** |
| **Etapa E** | **X** | **X** | **X** |
| **Etapa F** | **X** | **X** | **X** |
| **Etapa G** | **Fakturace 40%bez DPH z ceny Díla** | XXXXXXXXXXXXXX | Akceptační protokol o provedení Díla jako celku  |

**Článek VIII. Odpovědnost za vady, záruka, náhrada škody**

* 1. Zhotovitel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a podle podmínek této Smlouvy s maximální péčí a v kvalitě odpovídající odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze vzhledem k jeho zaměření právem očekávat.
	2. Zhotovitel přejímá závazek, že jím řádně provedené Dílo bude způsobilé pro použití ke smluvenému účelu.
	3. Zhotovitel odpovídá za to, že plnění poskytované podle této Smlouvy bude po celou dobu trvání této Smlouvy bez právních vad. Při výskytu právních vad souvisejících s předmětem plnění, či vyslovení nároku jiných osob, bude Objednatel neprodleně kontaktovat Zhotovitele prokazatelným způsobem a Zhotovitel nahradí Objednateli v celém rozsahu škodu, která případně v souvislosti s těmito vadami či nároky vznikne.
	4. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů. Zhotovitel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
	5. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně, a to v plném rozsahu. Povinnosti k náhradě škody se zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověří plněním svých závazků dle této Smlouvy, bude vždy posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.
	6. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá příslušná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností příslušné Smluvní strany podle této Smlouvy.
	7. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
	8. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
	9. Povinnosti k náhradě škody se Smluvní strana (škůdce) zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
	10. Překážka vzniklá z osobních poměrů Smluvní strany (škůdce) nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle této Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě škody nezprostí.
	11. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
	12. Škoda, způsobená zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané Smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná Smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle této Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou Smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná Smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné Smluvní straně stejně, jakoby ji způsobila sama zavázaná Smluvní strana. Ustanovení § 2914, věty druhé občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
	13. Zhotovitel vždy ručí za splnění povinnosti poddodavatele k náhradě škody, pokud by poddodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal a VZP ČR Zhotovitele jako ručitele přijímá.
	14. Záruka:

Zhotovitel poskytuje na předmět plnění záruku, že provedené Dílo bude po dobu jejího trvání způsobilé pro použití ke smluvenému, popřípadě obvyklému účelu, a že SW vytvořený podle této Smlouvy, včetně jeho aktualizací, úprav, oprav atd. provedených na základě poskytování Podpory podle této Smlouvy, bude mít po celou dobu trvání záruky vlastnosti a schopnosti stanovené touto Smlouvou (resp. veškerými požadavky Objednatele uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy). Záruční doba poběží ode dne podpisu Akceptačního protokolu Díla jako celku a potrvá po dobu 24 měsíců.

* 1. Zhotovitel dále poskytuje na každé plnění poskytnuté podle čl. III., odst. 3.2 (Vynucenou změnu) této Smlouvy záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba začne u každé Vynucené změny běžet vždy ode dne provedení příslušné Vynucené změny, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny.

**Článek IX. Ochrana informací, údajů a dat**

1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují všechny znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
2. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES ) obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Zhotovitel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Zhotovitele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
3. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy včetně předpisů EU není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
4. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Zhotovitel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě Smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody.
5. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.

**Článek X. Uveřejnění Smlouvy**

* + - 1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
			2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
			3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Zhotovitel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Zhotovitel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat a Smluvní strany si poskytnou veškerou potřebnou součinnost k zajištění opravy nepřesností či nedostatků.
			4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
			5. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
			6. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.
			7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

**Článek XI. Sankční ujednání**

1. Při nedodržení termínu plnění Zhotovitele dohodnutého touto Smlouvou, a to v čl. V., odst. 1.1. této Smlouvy, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1500 Kč za každý den prodlení a Zhotovitel se zavazuje vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě, kdy Zhotovitel nedodrží cílové parametry služeb, jak jsou stanovené v odst. 5., Tabulce č. 3 - **Cílová úroveň služeb Podpory** Přílohy č. 2 této Smlouvy, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení.
	* + 1. **Nedodržení reakční doby na servisní požadavek pro „řešení incidentů“ -** plnění dle čl. III., odst. 3.1, písm. a) této Smlouvy **a pro „Předplacené služby podpory“ -** plnění dle čl. III., odst. 3.1, písm. b) této Smlouvy**:**
* Priorita 1 (Prio 1) - 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
* Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) – 300,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení.
	+ - 1. **Nedodržení doby pro vyřešení incidentů -** plnění dle čl. III., odst. 3.1, písm. a) této Smlouvy**:**
* Priorita 1 (Prio 1) – 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
* Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) a Priorita 4 (Prio 4) - 1000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.
1. V případě, kdy Zhotovitel nedodrží termíny (doby plnění) dohodnuté pro realizaci požadovaných Vynucených změn (srov. čl. V., odst. 2.5), nebo nedodrží termíny pro odstranění vad a nedostatků případně stanovených v příslušných Akceptačních protokolech (srov. čl. V., odst. 1.6) je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Zhotovitel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
3. V případě porušení povinnosti Zhotovitele dle článku XII., odst. 1. této Smlouvy mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den porušení této povinnosti, tj. za každý den, kdy pojištění není sjednáno.
4. V případě porušení povinnosti Zhotovitele dle článku XII., odst. 2. této Smlouvy předložit ve stanovené době platný doklad o pojištění pro předmětné období, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení Zhotovitele s předložením příslušného platného dokladu o pojištění.
5. Právo na zaplacení pokuty dle odstavce 5. tohoto článku a právo na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 6. tohoto článku je VZP ČR oprávněna uplatnit souběžně.
6. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na plnou náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.

**Článek XII. Pojištění, náhrada škody**

1. Zhotovitel se zavazuje mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti Zhotovitele za škodu, která může vzniknout Objednatel nebo třetí osobě při plnění závazků Zhotovitele dle této Smlouvy nebo v souvislosti s tímto plněním. Pojištění musí být sjednáno zejména jako pojištění odpovědnosti za škody na věcech, majetku a zdraví, to vše s pojistnou částkou ne nižší než 10 milionů Kč (slovy: deset milionů korun českých) (v této Smlouvě též jen „**pojištění**“).
2. Tuto skutečnost je Zhotovitel povinen VZP ČR doložit předložením dokladu o pojištění pro předmětné období, a to do 10 pracovních dnů ode dne, kdy mu bude příslušná písemná výzva VZP ČR doručena, např. do jeho datové schránky, či jiným způsobem.

**Článek XIII. Ostatní ujednání**

* 1. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění této Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
	2. Pokud se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným v důsledku změny právních předpisů, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti, přičemž neplatné ustanovení bude na základě dohody Smluvních stran formou dodatku k této Smlouvě nahrazeno, v souladu s platnou právní úpravou, novým ustanovením, nejlépe odpovídajícím záměrům ustanovení, které se stalo v důsledku změny právního předpisu neplatným.
	3. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a ustanovení § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastanou dnem doručení oznámení od odstoupení od Smlouvy příslušné Smluvní straně.
	4. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
1. prodlení Zhotovitele se splněním závazku uvedeného v čl. V. odst. 1.1 této Smlouvy o více než 1 měsíc;
2. opakované (tj. alespoň 3x) nedodržení doby pro vyřešení incidentů Zhotovitelem při poskytování Podpory v období 6 po sobě jdoucích kalendářních měsíců;
3. Porušení závazku Zhotovitele uvedeného v  čl. IX., odst. 2. této Smlouvy v jednotlivých případech.
	1. Tuto Smlouvu může kterákoliv ze Smluvních stran písemně vypovědět (i bez uvedení důvodu výpovědi) v době poskytování Podpory podle této Smlouvy takto:
4. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní lhůta 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem kalendářního měsíce třetího,
5. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Zhotovitele činí výpovědní lhůta 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem kalendářního měsíce dvanáctého.
	1. Odstoupením od této Smlouvy, ani jejím ukončením dohodou nebo výpovědí není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy, jež má výslovně či ve svých důsledcích zůstat v platnosti po jejím zániku, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.
	2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností
	3. Zhotovitel se zavazuje poskytnout VZP ČR potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

**Článek XIV. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv. Tato Smlouva je podepisována elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“). Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel podepíše tuto Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem v souladu s § 6 ZSVD, Objednatel tuto Smlouvu podepíše v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
2. Zhotovitel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
3. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
4. Smluvní strany se ve smyslu § 1758 občanského zákoníku dohodly, že tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných zástupci obou Smluvních stran (viz „Smluvní strany“) pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak (to vše v souladu se ZZVZ).
5. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy (v této Smlouvě též jen „pověřené osoby“) jsou:

Za Zhotovitele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | Obchodní ředitel |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: |  |

Za VZP ČR:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXXX |

1. Je-li pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato tato Smlouva v konkrétním případě jinak.
2. Ke sjednávání úprav dodaného SW, tzv. „Vynucených změn“ **jsou výlučně oprávněny** (v této Smlouvě též jen „oprávněné osoby“):

a) osoby, jejichž oprávnění zastupovat příslušnou Smluvní stranu je zřejmé z veřejného seznamu.,

b) dále tyto osoby:

za VZP ČR

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXXX |

Za Zhotovitele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | Obchodní ředitel |

|  |  |
| --- | --- |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXXXX |

1. Změnu pověřených osob/oprávněných osob nebo jejich kontaktních údajů je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
2. e-mailem zaslaným pověřenou/oprávněnou osobou jedné Smluvní strany pověřené/oprávněné osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
3. oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek k této Smlouvě se v tomto případě neuzavírá; změna pověřené/oprávněné osoby či jejích kontaktních údajů je účinná okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány tyto spory k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
2. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
3. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
* Příloha č. 1 - Technická specifikace vč. jejích příloh
* Příloha č. 2 - Podmínky poskytování Podpory v rámci paušálu (SLA)
* Příloha č. 3 - Standardy IS VZP – NIS vč. jejich příloh
* Příloha č. 4 - Výkaz prací -vzor
* Příloha č. 5 – Výkaz Vynucených změn – vzor
* Příloha č. 6 – Plná moc ze dne 19. 4. 2018

Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.

1. Tato Smlouva je uzavírána písemně v elektronické podobě.
2. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení této Smlouvy a jejích příloh stvrzují svým podpisem.

Všeobecná zdravotní pojišťovna Rexonix s.r.o.

 České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek Josef Vorel

 ředitel VZP ČR na základě plné moci