

Specifikace technické podpory a strategického rozvoje Core systému VoZP

1. Specifikace technické podpory provozu Core systému VoZP

Účastník (Dodavatel) v nabídce popíše služby „Technické podpory provozu Core systému VoZP“ minimálně v níže uvedeném rozsahu a doplní o parametry hodnotících kritérií, které v rámci fixní ceny uvedené v článku 4 zadávací dokumentace bude poskytovat Zadavateli po dobu 4 let ode dne podpisu smlouvy.

K podmínkám „Technické podpory provozu Core systému VoZP“ Zadavatel uvádí následující minimální požadavky:

1.1. Evidence incidentů

Všechny incidenty plněné v rámci jednotlivých služeb jsou evidovány prostřednictvím Servicedesku VoZP.

Účastník (Dodavatel) zajistí na vlastní náklad napojení vlastního nástroje pro sledování incidentů na Servicedesk VoZP.

Zadání incidentů probíhá pracovníky VoZP, incidenty identifikované Účastníkem (Dodavatelem) prostřednictvím monitoringu jsou Účastníkem (Dodavatelem) nahlášeny samostatně a do evidence vloženy dodatečně.

Veškerá Technická podpora Core systému VoZP je zajišťována výhradně touto smlouvou, a to i v případě, kdy konkrétní požadavek není jednoznačně specifikován v popisu služby.

1.2. Definice kategorií incidentů

Používaný Servicedesk obecně rozděluje „hlášení požadavků“ na

- Incident (závada) – hrazeno paušálem za Technickou podporu Core systému VoZP
- Podpora pro paušální služby (požadavky vyplývající se změny legislativy) – hrazeno paušálem
- Rozvojový požadavek – hrazeno z částky vyhrazené na strategický rozvoj Core systému VoZP

Priorita incidentů je

1.2.1. Kritická (urgentní)

Celý Core systém VoZP nebo jednotlivý modul jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí nedostupná. Jedná se o kritickou vadu znemožňující užití Core systému VoZP.

Tedy vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že Zadavatel nemůže Core systému VoZP používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití Core systému VoZP nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému.

1.2.2. Vysoká

Důležité funkce Core systému VoZP jsou nedostupné a nelze je vyvolat jiným způsobem nebo je nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, vážně ohrožující užití dodaného řešení. Tedy taková vada, kdy funkčnost dodaného řešení je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz VoZP. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či data Core systému VoZP.

1.2.3. Nízká (normální)

Funkční vady drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze vyvolat jiným způsobem. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití Core systému VoZP jako celku, která nemá vliv na ostatní části systému ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat a ani neznemožňuje vykonávání žádné závažné funkce systému, nebo je možné nalézt za ní vhodnou alternativu.

1.3. Garantovaná provozní doba systému

1.3.1. Uživatelský provoz

Zajištění dostupnosti systému pro uživatele:

V pracovní dny min. 6:00 – 17:00

1.3.2. Provoz automatických úloh

Dostupnost systému pro spuštění plánovaných automatických a dávkových úloh:

Každý den min. 17:00 – 6:00

1.4. Plánované servisní odstávky

1.4.1. Rezerva pro kritickou údržbu systému

Nedostupnost systému pro ad-hoc administrátorský zásah (v případě urgentní potřeby):

Každý den 16:00 – 17:00

1.4.2. Malá servisní odstávka

Pá – Ne od 14:00 do 17:00

1.4.3. Velká servisní odstávka

Nedostupnost systému pro velké zásahy dle plánu profylaxi, je nutné zastavit stahování z portálu ZP a noční chody:

První úterý v měsíci 16:00 - 8:00

1.5. Seznam požadovaných služeb

1.5.1. Zaškolování uživatelů

Zaškolování uživatelů je zajišťováno VoZP s podporou dodavatele Core systému VoZP.

1.5.2. Zákaznická podpora I. úrovně

Zákaznická podpora I. úrovně je zajišťována VoZP.

1.5.3. Služba 010 - Zákaznická podpora II. a III. úrovně

Zákaznická podpora II. a III. úrovně je zajišťována Účastníkem (Dodavatelem) v rámci placeného paušálu Technické podpory Core systém VoZP.

Služba je zajištěna prostřednictvím kontaktních telefonů a e-mailů na pověřené pracovníky Účastníka (Dodavatele) nebo prostřednictvím SW nástroje pro podporu Servicedesk VoZP. Poskytování služby vyžaduje důkladnou znalost aplikačního i systémového prostředí celého Core systému (II. úroveň), zejména aplikace ISŘZP a dále procesní znalost agend výdajové části zdravotní pojišťovny a jejich průmět do aplikačního software (III. úroveň).

Požadavky na konzultační podporu jsou předávány formou záznamu v Service Desku VoZP. Požadavek musí být validován pracovníkem VoZP odpovědným za Zákaznickou podporu I. úrovně, který odfiltruje a odbaví jednodušší typy požadavků. Účastník (Dodavatel) je povinen do určitého termínu poskytnout poradenskou službu a předat vhodnou formou potřebné informace uživateli (telefonicky, mailem, osobně). O době trvání poskytnuté služby je povinen pořídit záznam do Service Desku. Do doby trvání se započítává jen doba potřebná pro efektivní řešení včetně doby pro přípravu relevantní odpovědi tazateli. Minimální doba trvání je 30min, po tomto čase se reálná doba vždy matematicky zaokrouhluje na 0,5hod.

1.5.3.1. Služba 010 – Limitace servisních úkonů

V nabídce Uchazeč uvede přípustný limit vyřizovaných požadavků měsíčně v rozsahu 50 – 1.000.

1.5.4. Služba 020 - Incident Management

Služba Incident Management slouží k zajištění garancí souladu řešení s legislativou ČR a sběru informací o stavu informačního systému od uživatelů a z dalších zdrojů. Zabezpečuje proces rozlišování Požadavků vs. Incidentů, kategorizaci na záruční/nezáruční typy Incidentů a

zadávání Požadavků na realizaci (posun incidentu k dodavateli). Součástí služby je dohled nad dodržováním reakčních dob služeb a jejich vyhodnocování. Součástí služby je dále členění Incidentů dle kategorie závažnosti (nízká, normální, vysoká, kritická). Služba je zajišťována v prostředí Servicedesku VoZP.

Cílem služby je ustanovit garanci Účastníkem (Dodavatelem) z pohledu pracovních dob, reakčních dob a dob na vyřešení jednotlivých Konzultací, Požadavků a Incidentů. Popis evidování a řešení jednotlivých incidentů (požadavků). Účastníkem (Dodavatel) garantuje aktuálnost spravovaného řešení z pohledu legislativních změn v rozsahu současných funkcí SW řešení.

Služba řídí zpracování Incidentů a Požadavků v rámci Provozní údržby systému a zabezpečuje adekvátní reakční doby a doby na odstranění závad.

Řídí konzultace II. a III. úrovně v rámci zákaznické podpory.

1.5.4.1. Služba 020 - Incident Management – Nabídka SLA

Účastník (Dodavatel) v nabídce přehledně a jednoznačně uvede dobu potřebnou na vyřešení Incidentů podle jejich závažnosti.

Závažnost Incidentu	Reakční doba na zahájení řešení Incidentu	Vyřešení Incidentu	Pracovní doba
1. Kritická (urgentní)	2 hod.	V nabídce Uchazeč uvede čas v hodinách (min. 4 hod. – max. 48 hod.)*	Prac. dny 8:00 - 16:00 SO + NE 8:00 – 16:00
2. Vysoká	8 hod.	V nabídce Uchazeč uvede čas v hodinách (min. 16 hod.– max. 96 hod.)*	Prac. dny 8:00 - 16:00
3. Nízká (normální)	1 den (24 hod.)	V nabídce Uchazeč uvede dobu v kalendářních dnech (min. 7 dní – max. 180 dní)	Prac. dny 8:00 - 16:00

* Uvedený čas v hodinách se počítá po dobu Pracovní doby

1.5.5. Služba 030 - Provozní dohled systému (Monitoring)

Služba provozního dohledu zajišťuje monitoring aplikačního prostředí, a vybraných komponent běhového prostředí Core systému VoZP za účelem okamžitého zjišťování provozních výpadků nebo snížení provozních parametrů. V případě zjištění incidentu je spouštěna služba Incident Management, která zajistí jeho odstranění a opětné obnovení provozu v souladu s nastavenými parametry. Provozní dohled je dělen na oblast sledování HW a systémového prostředí, a na oblast aplikační a kontrol datových zpracování.

Posledně jmenovaná služba zajišťuje monitoring toku provozních dat v rámci celého integrovaného řešení, tok dat do DWH, datové provozy do externích systémů apod. Služba je zajišťována jak VoZP, tak Účastníkem (Dodavatelem), případně třetí stranou. V případě vzniku incidentu je tento přímo zadán do Servicedesku VoZP nebo zaslán pověřenému zaměstnanci VoZP, který incident zadá do Servicedesku VoZP.

1.5.5.1. Služba 030 – Servisní hodiny

Požadovaný servisní dohled

- 7 x 24 – automatický dohled
- 5 x 8 (pracovní dny od 8:00 do 16:00) – manuální kontrola

1.5.6. Služba 031 - Kontrola datových zpracování

Cílem této služby je zajistit manuální dohled nad automatizovanými a dávkovými úlohami kompletního Core systému VoZP. Upozorňuje VoZP na nestandardní výsledek těchto úloh jak z pohledu technologického průběhu tak věcného výsledku.

Služba sleduje průběh a výsledky definovaných automatizovaných a dávkových úloh přímou kontrolou pracovníka VoZP.

Klíčové úlohy jsou ověřovány před zahájením pracovní doby VoZP (tj. do 8:00 hod) tak, aby pracovníci VoZP byli upozorněni na případné odchylky ve výsledku úloh. Odchylky jsou evidovány do Servicedesku VoZP. Odchylky od provozních parametrů jsou případně řešeny službou Incident Management.

Součástí služby jsou zejména:

1. Dohled přenosů dat přes sběrnici WSO2
2. Komunikace s Portálem ZP
3. Komunikace s portálem VZP
4. Komunikace s Klientským portálem VoZP
5. Komunikace s Mobilní aplikací VoZP
6. Komunikace s CMÚ (KZP)
7. Dohled přenosu dat do DWH, včetně generování dat bufferů
8. Dohled zpracování dávkových úloh/datových zpracování/automatických úloh:
 - Replikace dat registrů do NIS
 - Načítání dat z PZP (dílčí agendy) - předání dat odborným modulům a NIS
 - Noční úlohy registrů včetně automatizovaného zpracování HOZ
 - Zpracování výkazů ZdP (včetně přenosů ZúZ do EZOP)
 - Výpočet kapitací
 - Noční úlohy NIS
 - Problematika souborů CRP a AČR

1.5.7. Služba 040 – Správa infrastruktury

Následující služby (040-044) jsou služby pravidelně poskytované profylaktické služby nebo služby „na vyžádání“ (ad-hoc) zajišťující správu aplikací, správu dat, správu infrastruktury a správu HW, LAN a přístupů. Provozní správa je komplex těchto služeb, které mají preventivní a korektivní charakter vzhledem k zajištění bezporuchového a bezproblémového běhu informačního systému. Její zajištění vyžaduje mj. schopnost administrace na hluboké úrovni aplikačního prostředí, zejména aplikace ISŘZP a dále schopnost konfigurovat a administrovat aplikace třetích stran a systémové prvky řešení na dané platformě.

Služba 040 – Správa infrastruktury zajišťuje průběžnou péči o technické prvky na rozmezí mezi HW a aplikační vrstvou (middleware). Jedná se o vrstvu operačních systémů, virtualizačních nástrojů, prvků pro datové transfery a nástrojů zpracování dat, nástrojů pro optimalizaci výkonu, systémových a dohledových nástrojů a podpůrných aplikací nutných pro běh Core systému VoZP jako celku. Z pohledu služby se jedná o konfigurace těchto prvků a zajištění jejich optimálního chodu formou pravidelných funkčních kontrol, korekcí zjištěných chyb a průběžnou funkční optimalizací.

1.5.7.1. Služba 040 – Servisní hodiny

Požadovaný servisní dohled

- 7 x 24 – automatický dohled
- 5 x 8 (pracovní dny od 8:00 do 16:00) – manuální kontrola

1.5.7.2. Služba 040 – Reakční doba

Viz kap. 1.5.4.1

1.5.8. Služba 041 – Správa infrastruktury, profylaxe

Cílem této služby je realizace pravidelné profylaxe činností nad infrastrukturou, aplikační a integrační vrstvou řešení za účelem minimalizace provozních incidentů, optimalizace stability a výkonnosti integrovaného systému jako celku.

Z pohledu služby se jedná o konfigurace těchto prvků a zajištění jejich optimálního chodu formou pravidelných funkčních kontrol, korekcí zjištěných chyb a průběžnou funkční optimalizací.

Součástí této služby je

1. Správa a konfigurace doprovodných technologií:
 - DNS server
 - NTP server

- SMTP server
 - Nagios
2. Správa a konfigurace virtuálních serverů včetně jejich OS (Windows, Linux)
 3. Správa load balancingu windows serverů skrze Apache reverzní proxy server
 4. Správa load balancingu linux severů skrze OS RHEL 5 a nástroj LVS Piranha
 5. Správa a konfigurace databází pro dílčí části integrovaného IS
 6. Správa a konfigurace aplikačních serverů (O/S Windows pro chod aplikace a .NET prostředí)
 7. Správa a konfigurace BI serverů (Oracle Business Intelligence Suite 11g, Oracle BI Publisher)
 8. Správa a konfigurace SOA prostředí (WSO2)
 9. Správa a konfigurace serverů pro komunikaci s ISŘZP
 10. Správa a konfigurace serverů pro ERIAN
 11. Správa a konfigurace aplikačního SW IIS VOZP

Zálohování konfigurací (probíhá zápisem na sdílené místo přidělené VoZP)

- Instalace opravných "patch set" a upgrade k použitým OS a produktům třetích stran. (Samostatné hotfix budou instalovány v závislosti na dopadu vůči funkcionalitě či architektuře integrovaného systému)
- Kontrola logů všech výše uvedených částí infrastruktury a integrovaného řešení

VoZP bude disponovat platnou maintenance k produktům třetích stran pro možnost instalací opravných release a upgrade verzí.

Účastník (Dodavatel) zajistí instalace opravných release a upgrade verzí nejpozději do 4 kalendářních týdnů od oficiálního zveřejnění výrobcem (pokud na provedení instalace není vázán incident s havarijní nebo nehavarijní závadou).

VoZP zajistí provoz centrální zálohovací jednotky.

1.5.9. Služba 042 – Správa dat

Cílem služby je zajistit korekci chyb datových zpracování v rámci všech prvků integrovaného systému; provádět řízené zásahy na úrovni databázové vrstvy řešení; zajistit aktuálnost dat v manažerské nadstavbě a testovacím prostředí.

Jednotlivé činnosti jsou realizovány na základě požadavků nebo vzniklých incidentů.

Požadavky a Incidenty vzešlé ze služby Incident Managementu jsou ad-hoc zpracovávány podle nastavených priorit nebo úrovně závažnosti v reakčních dobách stanovených pro tuto službu.

O každé aktivitě je pořízen záznam do Service Desku, přes který je či Požadavek či Incident vrácen do služby Incident Managementu.

Přímá modifikace dat v DB schématech řešení za účelem nápravy hlášeného incidentu či požadavku.

Administrace integračních vazeb, vyvolání opakované komunikace při výpadcích integrovaného systému nebo okolních systémů, včetně ověření nápravy (komunikace s administrátory) v okolních systémech.

Aktualizace testovacího prostředí ISŘZP (tzv. překlápění dat z produkce).

Hromadná záměna obsahu číselníku pomocí skriptů (netýká se standardní úlohy administrace externích číselníků).

1.5.9.1. Služba 042 – Správa dat - Limitace servisních úkonů

V nabídce Uchazeč uvede přípustný limit vyřizovaných požadavků měsíčně v rozsahu 10 – 200.

1.5.10. Služba 043 – Správa dat, profylaxe

Cílem této služby je realizace pravidelné kontroly činností nad DB vrstvou za účelem minimalizace provozních incidentů, optimalizace stability a výkonnosti Core systému VZP jako celku.

Výčet preventivních činností a četnost jejich provádění je zaznamenán formou plánu profylaxe dat.

Profylaxe nesmí ohrozit ani omezit provozní dostupnost řešení.

Součástí služby je kontrola indexů, reindexace nad všemi DB schématy, optimalizace dávkových úloh/datových zpracování na úrovni databázové vrstvy z pohledu rychlosti, nároku na technologické prostředky (paměť, výkonnost procesoru, apod.). Dále pak optimalizace ETL transformací pro načítání dat do DWH, optimalizace algoritmů pro generování dat, údržba datové komunikace prostřednictvím integrační sběrnice - aktualizace certifikátů pro komunikace, údržba souborových i DB logů (odmazávání, archivace).

1.5.11. Služba 044 - Správa aplikace ISŘZP a dalších vrstev integrovaného systému

Cílem této služby je zajistit potřebné úpravy a běh aplikace programovými úpravami, low-level administračními nástroji a konfiguračními prvky vlastní aplikace; zastoupit uživatele při obtížných zpracováních úloh. Jednotlivé činnosti jsou realizovány na základě požadavků nebo vzniklých incidentů.

Požadavky a Incidenty vzešlé ze služby Incident Managementu jsou ad-hoc zpracovávány podle nastavených priorit nebo úrovně závažnosti v reakčních dobách stanovených pro tuto službu.

O každé aktivitě je pořízen záznam do Service Desku, přes který je pak Požadavek či Incident vrácen do služby Incident Managementu.

Součástí této služby je i Restart jednotlivých částí celého Core systému, Instalace nových verzí SW na testovací prostředí a produkční prostředí v dohodnutém čase (defaultně v době určeném pro odstávky nebo dle dohody s VoZP), realizace úprav globálních nastavení aplikace.

Služba řeší i provedení uživatelské operace v systému, která řeší nestandardní výsledek automatické nebo manuální úlohy:

- Opakované stažení dat z Portálu ZP
- Činnosti spojené se zpracováním výkazů ZdP, HOZ
- Opakovaná komunikace – replikace záznamů do RIS
- a další

Služba řeší i analýzu chybových stavů k hlášenému incidentu (požadavku), korekce zpracování.

Administrátorské služby pro správu agend ve výdajové části ISŘZP a v části správy registrů.

Údržba, zajištění konzistence aplikačního prostředí a dat v tzv. testovací instanci ISŘZP. V této instanci je zajišťováno nasazování nových funkcí k otestování.

Součástí služby je Implementace legislativních změn nad současným rozsahem řešení, přesná implementace dané legislativní úpravy bude vždy předem odsouhlasena s VoZP.

1.5.11.1. Služba 044 – Správa aplikace ISŘZP, NIS, XIS - Limitace servisních úkonů

V nabídce Uchazeč uvede přípustný limit vyřizovaných požadavků měsíčně v rozsahu 10 – 200.

2. Specifikace strategického rozvoje Core systému VoZP

Zadavatel požaduje ze stávajícího stavu Core systému VoZP navrhnout a detailně popsat strategický rozvoj systému na období 4 let. Tento rozvoj by měl být zaměřen zejména na nové perspektivní technologie, sjednocování platforem, sjednocení datového modelu a univerzální modulárnost integračních rozhraní na bázi stávající sběrnice WSO2. Důraz by měl být kladen na rozvoj univerzálního Komunikačního úložiště a nového Komunikačního nástroje pro správu vstupních, výstupních i interních datových procesů, včetně řízení jejich workflow, integrovaného do Core systému VoZP a pracujícím nad jedním centrálním úložištěm. Dále by měl být rozvoj systému zaměřen na automatizovaný výpočet a vypořádání regulačních omezení úhrad poskytovatelům zdravotní péče v oblasti ambulantní péče i nemocnic.

- a) Zadavatel požaduje navrhnout novou architekturu Core systému VoZP, na jaké moderní technologie se budou stávající technologie převádět, jakým způsobem se budou sjednocovat používané platformy a jak bude navržen jednotný nový datový model. To vše včetně podrobného harmonogramu plánovaného rozvoje Core systému VoZP na 4 roky dopředu.
- b) Zadavatel požaduje detailně popsat realizaci automatizovaného výpočtu a navrhnout způsob vypořádání regulačních omezení úhrad poskytovatelům zdravotní péče v oblasti ambulantní péče i nemocnic podle úhradové vyhlášky.

Základní požadavky:

- i) Výpočet regulací a vypořádání musí respektovat Vyhlášku o stanovení hodnot bodu, výše úhrad hrazených služeb a regulačních omezení Ministerstva zdravotnictví 353/2017 Sb.
 - ii) Systém musí zohledňovat specifika regulací a vypořádání ve VoZP formou individuálně nasmlouvaných Příloh 2 ke smlouvám s poskytovateli zdravotní péče a další zavedené způsoby zpracování regulací a vypořádání ve VoZP, včetně výkladu Úhradové vyhlášky z pohledu zvyklostí VoZP.
 - iii) Modul musí být parametrizovatelný a modulární.
 - iv) Musí respektovat výpočet vypořádání a regulací podle Úhradové vyhlášky a parametrů smluvních dodatků s poskytovateli zdravotní péče pro libovolný rok od roku 2018, který bude respektovat následující verze vydání Úhradové vyhlášky a změny ve smluvních vztazích poskytovatelů zdravotní péče s VoZP.
- c) Zadavatel požaduje navrhnout a detailně popsat realizaci Komunikačního úložiště s vazbou na robustní Komunikační nástroj Objednatele pro správu vstupních, výstupních i interních dokumentových procesů, včetně řízení jejich workflow, integrovaného do Core systému VoZP a pracujícím nad jedním centrálním úložištěm dokumentů.

Základní požadavky:

- i) Detailně popsat funkci a realizaci Komunikačního úložiště integrovaného do Core systému VoZP. Minimálně musí splňovat:
 - Komunikační úložiště je pouze pasivní.
 - Musí umožňovat synchronní i asynchronní režim zpracování.
 - Bude evidovat veškeré vstupní, výstupní i interní dokumenty (formuláře), tj. např. PPZ, HOZ, ELP, ELZ, Přehled OSVČ, Přihláška pojištěnce, žádost o bezdlužnost, Přílohy 2, Zúčtovací zprávy, Screeningy, Exekuce a další ...
 - Vstup dokumentů musí umožňovat přes jednotnou WS sběrnice WSO2 univerzální šablonou pro každý samostatný dokument multikanálově (Centrální elektronická podatelna, Portál VoZP, mobilní aplikace VoZP, ručně z jednotlivých agend Core systému VoZP).

- Umožní interní zobrazení dat a dokumentů (formulářů) jednotnou šablonou pro každý samostatný dokument pro všechny agendy Core systému.
 - Umožní responzivní výstup přes jednotnou WS sběrnice WSO2 univerzální šablonou pro každý samostatný dokument multikanalově (Centrální tisková a obálkovací linka, lokální tisky, DS, Emaily, SMS).
 - Komunikační úložiště bude ukládat pro každý dokument jeho XML datovou větu, název šablony, PDF náhled dokumentu a stavové atributy (kde, kdy a proč dokument vznikl, jeho současný stav a další).
- ii) Detailně definovat požadavky na robustní Komunikační nástroj Zadavatele vyhovující potřebám všem agendovým modulům Core systému VoZP, které generují vstupní, výstupní i interní dokumenty. Systém musí podporovat jediné prostředí pro tvorbu dokumentů, jejich správu a dizajnování a vytvářet prostředí pro možnou komunikaci všemi možnými komunikačními kanály. Systém multikanalové komunikace musí být nezávislý na ostatních systémech VOZP a integruje veškeré systémy VOZP do jedné komunikační platformy. Minimálně musí umožňovat:
- Uživatelsky přívětivé vytváření šablon dokumentů a jejich efektivní správu a verzování, tzn. jediné prostředí pro tvorbu jednotného designu dokumentů VoZP.
 - Náhled navrženého Designu s možností jeho schvalovacího procesu a workflow k jednotlivým dokumentům s popisem komunikace, dat a designu, které budou pro daný konkrétní dokument použity.
 - Systém správy jednotlivých dokumentů musí umožnit správu jednotlivých práv k jednotlivým šablonám dokumentů, dále různé role a oprávnění jednotlivých pracovníků a musí zamezit konfliktům jednotlivých pracovníků při tvorbě a správě jedné šablony. Popis správy tvorby šablon bude součástí nabídky.
 - Komunikační a designová technologie musí umožnit vstupy a integraci návrhů, např. integrace návrhů - import PDF, Word, Adobe InDesign a QuarkXPress do tvorby dokumentu a pracovat se všemi běžnými formáty, min. formáty: PDF, RTF, Microsoft Word (DOC, DOCX), Adobe InDesign (INDD), QuarkXPress, vektorovou grafiku (PS, EPS) a dále HTML soubory. Veškeré vstupní a výstupní formáty technologie budou popsány v nabídce.
 - Komunikační technologie umožní operace s daty, např. merger, sorter, histogram apod. Možnosti práce s daty budou popsány v nabídce.
 - Komunikační a designová technologie musí umožnit integraci optických znaků, např. BCR, OCR, 1D a 2D kódy a kódy nutné pro tiskové výstupy z následným zpracování na obálkovacích technologiích (integrita dokumentů pro strojní zpracování apod.). Možnosti kódování dokumentů budou uvedeny v nabídce.
 - Komunikační technologie musí umožnit vedle správy centrálních tisků VoZP také možnost lokálních tisků podle jednotlivých požadavků uživatelů a typu dokumentu, včetně možnosti kontrolních náhledů a tisků jednotlivých dokumentů pro jednotlivé uživatele v rámci VoZP. Způsob práce s dokumenty, náhledy a správy tisků pomocí komunikační platformy bude popsán v nabídce.
 - Komunikační technologie musí obsahovat centrální automatizační platformu pro řízení celého procesu komunikace a správu celého komunikačního systému. Od získávání dat a jejich úpravu, přes kompozici obsahu dokumentu, jeho produkci

a nastavení parametrů výstupu až po vícekanálové doručení. Popis automatizačního procesu bude součástí nabídky.

- Technologie umožní responzivní přizpůsobování definovaných šablon dokumentů (Design) pro různá prostředí (webové stránky VoZP, portál VoZP, mobilní aplikace VoZP, interní agendové zobrazování, výstup pro papírovou komunikaci, elektronickou komunikaci přes DS, Email, SMS a sociální sítě).
- Automatické generování notifikačních SMS a Emailů.
- Musí umožňovat synchronní i asynchronní režim zpracování.
- Integrace se standardními systémy ECM, CRM a BPM.
- Komunikační technologie umožní na základě jednotlivých workflow archivaci dokumentů do úložiště VoZP podle parametrů zadaných pro jednotlivé dokumenty a ve formátech určených VoZP. Způsob archivace dokumentů jako výstupního kanálu komunikační technologie bude popsán v nabídce.
- Komunikační technologie bude umožňovat tvorbu tzv. interaktivních dokumentů, tzn. např. tvorbu interaktivních formulářů, kde uživatelé budou vyplňovat pouze předdefinovaná pole a po odeslání do VoZP bude možné tyto dokumenty využít i jako datový vstup do stávajících systémů. Tvorba a využití interaktivních dokumentů bude popsán v nabídce.
- Navrhovaný komunikační systém musí VoZP umožnit tvořit dokumenty obsahující informace, které bude možné zobrazit na různých zařízeních, jako např. tablety, mobilní telefony, včetně možné tvorby mobilních aplikací a zobrazení pro webové aplikace. Tvořené dokumenty také musí umožnit informace, jejichž obsah a struktura se může měnit, jako např. grafy, tabulky, různě tříděné informace, dále obrázky a videa. Popis této části technologie bude obsahovat nabídka.
- Nabízená komunikační technologie musí umožňovat personifikované komunikace, především personifikovaná Emailová sdělení, s možností tvorby těla obsahu Emailu (TXT/HTML), s možností připojování příloh, např. v pdf formátu. Dodaná technologie musí umožnit odeslání prostřednictvím stejné komunikační platformy, ale také umožnit odeslání prostřednictvím jiného poskytovatele služeb. Popis Emailové komunikace bude součástí nabídky.
- Komunikační technologie musí umožnit informace ohledně odesílaných Emailů, zda Email byl doručen a přečten, poskytnout informaci o špatných Emailových adresách, dále zpětnou vazbu zda byl přečten přiložený soubor apod. Rozsah poskytovaných služeb nad komunikační platformou ohledně multikanálové komunikace bude součástí nabídky.

iii) Popsat konsolidaci dokumentových šablon ze systému NIS a ISŘZP kompatibilních s platným Grafickým manuálem VoZP a CTOL (Centrální tisková a obálovací linka)

d) Zadavatel požaduje navrhnout a detailně popsat realizaci rozvoje operativního řízení podnikových procesů (workflow systému) v rámci centrálního Core systému VoZP.

Základní požadavky:

i) Cílové řešení poskytne grafické prostředí pro uživatelské modelování podnikových procesů zejména odborným referentům VoZP.

- ii) Umožní kompletní a jednotné definice, konfigurace a správu podnikových procesů pomocí parametrů a metadat.
- iii) Zajistí velmi výkonné exekuční jádro pro zpracování procesů VoZP se schopností interpretovat velmi složité podnikové odborné úlohy (agendy, procesy) z celého Core systému VoZP, zejména pak příjmové oblasti respektive z oblastí výběru pojistného a produktových oblastí. Jednotlivé definice agendových procesů budou obsahovat řádově tisíce stavů, přechodů, pravidel či uživatelských vstupů.
- iv) Požadované workflow precizně zajistí a převezme zpracování mj. následujících agend:
 - Pravděpodobná výše pojistného
 - Přehled OSVČ
 - Kontroly platební kázně
 - Rozhodčí komise
 - Exekuce
 - Kontrola splnění oznamovací povinnosti
 - Splátkový kalendář
 - Insolvenční řízení
 - Bezdlužnosti
- v) Řešení poskytne koncovým uživatelům VoZP příjemné uživatelské rozhraní. S možností individuálního přizpůsobení jednotlivým referentům a pracovištím v souladu se zavedenými pracovními postupy a metodikami VoZP. Uživatelské rozhraní bude navrženo a integrováno do stávajícího rozhraní IIS VoZP.
- iv) Systém bude pružně a rychle zpracovávat velmi velké objemy případů vstupujících a zpracovávaných do agend workflow. V ročních objemech se jedná až o 50 miliónů případů. I v těchto objemech dat bude odezva uživatelského rozhraní i celého workflow systému do 5 sekund.
- v) Systém umožní pružně realizovat změny definic jednotlivých procesů i v případě, že tyto procesy již mají běžící reálné instance.
- vi) Workflow bude plnohodnotně integrováno do Core systému VoZP prostřednictvím enterprise sběrnice WSO2 ESB přes standardizovaná rozhraní.
- vii) Systém workflow bude těsně propojen se systémem generování dokumentů, musí být schopen efektivně produkovat stovky tisíc dokumentů ručně.
- viii) Schopnost napojení na aplikace realizovaných v prostředí .NET, Java, Informix 4GL, Informix ESQL/C.
- ix) Systém workflow bude podporovat stávající aplikační monitoring a vyhodnocování provozních statistik.

- e) Zadavatel požaduje navrhnout a detailně popsat rozvoj a integraci příjmové oblasti do Core systému VoZP. Očekávaný cílový stav řešení je následující:

Základní požadavky:

- i) Cílový centrální informační systém včetně příjmové oblasti bude důsledně používat jednotné datové úložiště Core systému VoZP, včetně jednotných registrů osob, plátců pojistného a dalších subjektů, jednotných číselníků a dalších sdílených datových struktur.
- ii) Příjmová část bude rozvíjena plně v souladu se stávající architekturou Core systému VoZP, na technologiích používaných ve VoZP.
- iii) Příjmová oblast využije pro operativní řízení procesů, např. všech „nápravných agend“ souvisejících s vymáháním plateb
- iv) Příjmová oblast bude plnohodnotně zajišťovat všechny stávající agendy řešené stávajícími provozními systémy VoZP, tj. zejména:
 - Evidenci předpisů a úhrad v oblasti plateb pojistného
 - Kontrolu předpisů pojistného s tvorbou předpisu pokuty a nákladů řízení
 - Kontrolu platební kázně s vyčíslením dluhu na pojistném a výpočtem penále
 - Vymáhání pohledávek z oblasti plateb pojistného ve všech fázích právního cyklu
- v) Uživatelské rozhraní příjmové části bude navrženo a zcela integrováno do stávajícího uživatelského rozhraní Core systému VoZP.
- vi) Příjmová část bude plnohodnotně integrována do Core systému VoZP prostřednictvím enterprise sběrnice WSO2 ESB přes standardizovaná rozhraní.
- vii) Systém musí integrovat aplikace realizované v prostředí .NET, Java, Informix 4GL, Informix ESQ/C.
- viii) Software příjmové oblasti bude podporovat stávající aplikační monitoring a vyhodnocování provozních statistik.
- ix) Příjmová oblast bude jako datové úložiště používat výhradně stávající instance databázového systému IBM Informix Enterprise Edition.
- x) V rámci rozvoje příjmové oblasti musí Účastník vždy plnohodnotně provést veškeré migrace dat do nově vzniklých nebo změněných nových datových struktur rozvíjeného software příjmové oblasti. Nové nebo změněné datové struktury nesmí obsahovat duplicity. Uvedené datové struktury rovněž nesmí data ukládat redundantně, například data registrů nebo číselníků.

- f) Zadavatel požaduje navrhnout a detailně popsat realizaci konsolidace manažerského systému MIS
 - i) Doplnění chybějících výstupních sestav
 - ii) Rozvoj a konsolidace stávajících nástrojů
- g) Zadavatel požaduje navrhnout a detailně popsat rozvoj Klientského portálu VoZP

Základní požadavky:

- i) Zpřístupnění Klientského portálu pro zaměstnavatele a poskytovatele zdravotní péče
 - ii) Rozvoj stávající nabídky pro pojištěnce (Věrnostní klub, čerpání z fondu prevence, správa osobních údajů)
- h) Zadavatel upozorňuje, že VoZP, jako orgán veřejné moci, je povinna postupovat podle vyhlášky č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, tj. VoZP je povinným subjektem podle zákona o kybernetické bezpečnosti a požaduje tedy po Účastníkovi (Dodavateli) navrhnout ve všech předešlých bodech strategického rozvoje Core systému VoZP právě takový rozvoj IS, který bude v souladu s tímto zákonem.

3. Popis postupu převzetí technické podpory provozu Core systému VoZP

Účastník (Dodavatel) před zahájením poskytování plnění dle Kap. 1 a 2 je povinen převzít technickou podporu Core systému VoZP od stávajícího dodavatele. Vzhledem k tomu, že Zadavatel má zájem na co nejrychlejším a nejefektivnějším převzetí systému, očekávaný stav je dle Zadavatele následující (detailní návrh uvede Účastník ve své nabídce):

- a) Doba trvání převzetí technické podpory Core systému VoZP musí být co nejkratší, v žádném případě pak nesmí přesáhnout 60 kalendářních dnů od okamžiku účinnosti Smlouvy na Veřejnou zakázku. Omezení nejkratší doby trvání převzetí podpory Zadavatel stanoví na 7 kalendářních dnů.
- b) Účastník (Dodavatel) musí převzít podporu systému Core systému VoZP na těchto užitých technologiích:
 - i) aplikační technologie:
 - AQ Framework a Microsoft .NET
 - Wildfly a Java
 - Informix 4GL, Informix ESQL/C a ANSI C
 - ii) integrační a databázové technologie:
 - WSO2 ESB

- Informix Dynamic Server
- Oracle DB
- Oracle BI
- Microsoft SQL

c) Minimální požadavky na služby převzetí podpory:

- i) Účastník (Dodavatel) převezme a potvrdí převzetí zdrojových kódů všech komponent Core systému VoZP uložených v systému TFS a dalších úložištích.
- ii) Účastník (Dodavatel) převezme a potvrdí převzetí systémové, bezpečnostní, řešitelské, uživatelské a další dokumentace k systému IIS VoZP, zejména pak v těchto oblastech:
 - datové modely a datová schémata komponent Core systému VoZP,
 - procesní modely komponent Core systému VoZP,
 - komunikační, integrační a orchestrační pravidla Core systému VoZP,
 - interní a externí rozhraní Core systému VoZP.
- iii) Účastník (Dodavatel) se seznámí a potvrdí převzetí testovacího a produkčního prostředí Core systému VoZP.
- iv) Účastník (Dodavatel) se seznámí a potvrdí převzetí správy všech součástí Core systému VoZP, tj. aplikační, integrační a podpůrné vrstvy.
- v) Účastník (Dodavatel) se seznámí s těmito součástmi Core systému VoZP, tj. databázová, systémová, infrastrukturní vrstvy.
- vi) Účastník (Dodavatel) se seznámí a potvrdí převzetí systému monitoringu VoZP:
 - Účastník (Dodavatel) se seznámí s užíváním systémů helpdesku, servicedesku a hot-line,
 - Účastník (Dodavatel) provede úvodní audit stavu systému IIS VoZP a předloží zprávu z auditu Objednateli ke kontrole a schválení zahájení podpory.

Po převzetí Core systému VoZP Účastník (Dodavatel) zahájí poskytování služeb podpory (podle Kap. 1 této Přílohy).