

## SMLOUVA

### o poskytování provozní podpory a rozvoje informačního systému DMS ELO a dokoupení licencí ELOenterprise

uzavřená podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů mezi:

|                    |  |
|--------------------|--|
| obchodní firma:    | <b>Česká průmyslová zdravotní pojišťovna</b>               |
| jednající:         | JUDr. Petr Vaněk, Ph. D. generální ředitel                 |
| sídlo:             | Ostrava–Vítkovice, Jeremenkova 11, PSČ: 703 00             |
| IČ:                | 47672234   |
| Obchodní rejstřík: | vedený u Krajského soudu v Ostravě oddíl A.XIV, vložka 545 |

dále jen „Objednatel“ nebo „ČPZP“

|                    |  |
|--------------------|--|
| obchodní firma:    | EXON s.r.o.  |
| jednající:         | Ing. Radek Chramosta, jednatel                           |
| sídlo:             | Spádná 112/3, 321 00 Plzeň                               |
| kontaktní adresa:  | Vrážská 100/12a, 153 00 Praha-Radotín                    |
| IČ:                | 26376326   |
| DIČ:               | CZ26376326   |
| Obchodní rejstřík: | Vedený u Krajského soudu v Plzni, spisová značka C 16426 |
| číslo bank. účtu:  |  |

dále jen „Poskytovatel“

### Článek I Základní pojmy

1. Incident = Neplánované přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT.

Incidenty jako vnější projevy přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT jsou odstupňované podle stupně naléhavosti z hlediska dopadu na provoz IS nebo poskytování služby:

- a. Havárie, je stav, který znemožňuje fungování DMS ELO. Systém není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav ohrožuje podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
  - b. Problém, je stav systému, který znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce DMS ELO u některého koncového uživatele či třetí strany tak, že ohrožuje splnění závazků ČPZP vůči těmto třetím stranám, nebo DMS ELO vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy, a tyto vadné funkce nelze nahradit jinou funkcionalitou či náhradním postupem bez podstatně zvýšené pracnosti nebo nákladů ČPZP. Činnost DMS ELO je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
  - c. Vada, drobná vada je stav DMS ELO, kdy některé funkce IS pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
2. Problém = Příčina jednoho nebo více incidentů. Příčina obvykle není známa v čase vytvoření záznamu o incidentu. Řešení problému je samostatně popsáno v příloze č. 1.
  3. Doba odezvy - doba, která uplyne od nahlášení Incidentu dle přílohy č. 1 až po prokazatelné zahájení činnosti pracovníků Poskytovatele vedoucí k odstranění Incidentu
  4. Doba odstranění Incidentu - doba, která uplyne od nahlášení Incidentu dle přílohy č. 1 až po prokazatelné odstranění Incidentu.

## **Článek II Předmět a rozsah plnění**

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je povinnost poskytovatele zajišťovat objednateli provozní podporu a rozvoj informačního systému DMS ELO (dále jen „DMS ELO“) včetně dodání potřebných licencí a jejich maintenance. Předmět plnění zahrnuje následující služby:

### **A. Služba profylaxe a provozní kontrola DMS ELO**

Popis služby:

V rámci profylaktické činnosti budou prováděny činnosti, které slouží k proaktivní údržbě systému a předcházení problémů a incidentů.

V rámci provozní kontroly bude prováděno především:

- Kontrola a vyhodnocení aplikačních logů DMS ELO a kontrola dostupnosti a funkčnosti automatizovaných vazeb na okolní systémy IS ČPZP. Na základě této kontroly bude poskytovatelem předkládán pravidelný, minimálně čtvrtletní report se seznamem optimalizačních opatření na úrovni DMS ELO a doporučeními na realizaci optimalizačních opatření na úrovni OS a infrastruktury.
- Realizace optimalizačních opatření na úrovni aplikace DMS ELO na základě pravidelné kontroly logů v rozsahu max. 32 ČH ročně. Budou-li potřebné úpravy většího rozsahu, budou čerpány po odsouhlasení Objednatelem z limitu čerpání rozvojových požadavků uvedeného v č. II. odst.1. E.
- Kontrola spotřeby a využití uživatelských licencí spojených s provozem DMS ELO.
- Údržba OrgChart a číselníků potřebných pro běh systému DMS ELO.

### **B. Služba lokalizace a řešení Incidentu**

Popis služby:

Služba spočívá v zajištění identifikace incidentu z hlediska aplikace, databáze, operačního systému nebo vlivu HW, komunikačních komponent, posouzení závažnosti z hlediska provozu DMS ELO a stanovení posloupností činností vedoucích k vyřešení.

Vlastní řešení incidentu spočívá v provedení programových úprav nebo technických činností nezbytných pro odstranění incidentu DMS ELO. Služba zahrnuje:

- a) podporu při řešení provozních problémů přímo souvisejících se systémem ve formě konzultací věcnému i technickému správci sloužícím jako návody a rady jak použít systém v určité situaci, jak by mělo být nastaveno systémové prostředí k optimálnímu fungování systému,
- b) odstraňování pozáručních vad,
- c) odstraňování mimozáručních vad,
- d) řešení havarijních situací.

Odstraněním incidentu se rozumí i poskytnutí vzájemně odsouhlaseného náhradního řešení a následného termínu konečného řešení Problému viz. příloha č. 1.

Do doby vyřešení se nezapočítává:

1. Doba nutná ke zprovoznění infrastruktury objednatel v případě incidentu způsobeného infrastrukturou.
2. Technologické časy nutné pro obnovu dat ze zálohy.

### **C. Služba Aktualizace a administrace systému DMS ELO**

Služba zahrnuje dodávku a implementaci nových verzí SW modulů DMS ELO

V rámci služby Aktualizace bude prováděno především:

- Podpora při aktualizaci serverových komponent DMS ELO.
- Podpora při instalaci a aktualizaci klientů DMS ELO.
- Údržba systému DMS ELO dle platné legislativy.
- Administrace systému DMS ELO, která zahrnuje úpravy skriptů VBS (pevný klient) a JS (tenký klient), úpravy a nastavení evidenčních karet a archivu systému DMS ELO, customizace klienta DMS ELO.
- Služba aktualizace a administrace bude plněna v rozsahu 120 ČH ročně. Budou-li potřebné aktualizací a administrativní úpravy většího rozsahu, budou čerpány po odsouhlasení Objednatel z limitu čerpání rozvojových požadavků uvedeného v č.II. odst.1. E.

### **D. Služba HotLine**

Popis služby:

Předmětem služby je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele telefonickou podporu k DMS ELO. Tato podpora bude primárně určena pracovníkům útvaru ICT Objednatele.

V rámci podpory budou Poskytovatelem zajištěny především tyto služby:

- konzultace používání DMS ELO,
- asistence při systémové údržbě DMS ELO,
- podpora instalací nových verzí DMS ELO a informace o změnách v nových verzích

### **E. SW úpravy (rozvoj)**

Předmětem plnění podle této smlouvy je dále povinnost poskytovatele zajišťovat plánovaný rozvoj informačního systému DMS ELO včetně aktualizací DMS ELO spojenými se změnami prostředí objednatele.

Rozsah plnění softwarové úpravy DMS ELO bude stanoven na základě definování požadavků na plánovaný rozvoj DMS ELO v prostředí Service Desk ČPZP. Konkrétní pracnost v člověkohodinách (ČH) pro každou rozvojovou úlohu bude stanovena na základě analýzy požadavku ze strany Poskytovatele a odsouhlasení rozsahu pracnosti ze strany Objednatele.

**Celkové plnění pro oblast SW úpravy systému se sjednává na maximální objem 400 ČH ročně, přičemž Objednatel se zavazuje 120 ČH ročně vyčerpat.**

### **F. Dodávka licencí**

Předmětem dodávky je rozšíření stávajícího počtu licencí na následující stav:

ELOenterprise 2011 – klouzavá licence pro 750 uživatelů (součet současně používaných Suite a IX klientských licencí bude 750 s možností volby jednotlivých typů licencí podle potřeb objednatele). Počet licencí ELOenterprise Sign Encoma nebude navyšován.

Současný počet licencí vlastněných Zadavatelem je uveden v příloze č. 2 - Rekapitulace stávajících licencí.

### **G. Maintenance licencí**

Předmětem dodávky je zajištění maintenance licencí vlastněných objednatel a uvedených v rekapitulaci stávajícího stavu v příloze č. 2 - Rekapitulace stávajících licencí a nově pořízených licencí uvedených v čl. II, odst. 1, bodu F této smlouvy. V rámci této služby poskytovatel dodá:

- Nové verze stávajících licencí pro technologický update a upgrade ELO v případě rozhodnutí objednatele o realizaci update nebo upgrade
- Opravné balíčky - patche (úpravy, opravy chyb ve standardní verzi) a hot patche (úpravy a opravy týkající se odlišností instalace u objednatele)
- Servisní balík pro odstraňování závad
- Informace o nových verzích

### **Článek III Místo a způsob plnění**

1. Konzultace v rámci provozní podpory budou poskytovány telefonicky nebo e-mailem mezi kontaktními osobami podle čl. VI odst. 3 této smlouvy. Případné změny v uvedených kontaktech oznámí jedna smluvní strana druhé písemně předem.
2. Ostatní práce podle této smlouvy budou dle okolností a dohody obou stran poskytovány na pracovištích objednatele - Ostrava-Vítkovice, ul. Jeremenkova 11, PSČ 703 00, dále Praha 2, ul. Ječná 39 a Kladno, ul. Čermákova 1951, případně komunikačními prostředky vzdálené podpory.

### **Článek IV Požadavky na provozní podporu, Hotline, kategorizace vad a lhůty jejich odstraňování**

1. Plnění dle článku II. odst. 1 písmene A, C, D, E, F a G této smlouvy bude poskytována v pracovních dnech v době od 7.00 do 16.00 hod. V tomto čase budou předávány také aktualizace.
2. Ohlášení Incidentů systému DMS ELO poskytovateli musí být provedeno dle přílohy č. 1. této smlouvy. V oznámení Incidentu musí být vada popsána a vymezena její závažnost.
3. Plnění dle článku II. odst. 1 písmene B této smlouvy bude poskytováno v kalendářních dnech. Poskytovatel se zavazuje dodržet následující lhůty pro plnění dle čl. II, odst. 1. písmene B této smlouvy:

| Stupeň naléhavosti Incidentu | Garance doby odezvy                     | Doba odstranění havárie/problému/vady |
|------------------------------|---|---------------------------------------|
| Vada, Drobná vada            | 2 pracovní dny                          | 15 pracovních dnů                     |
| Problém                      | do 10:00 následující pracovního dne     | 3 pracovní dny                        |
| Havárie                      | do 10:00 následujícího kalendářního dne | 24 hodin                              |

6. Lhůta dle článku IV. odst. 3 této smlouvy počíná plynout okamžikem ohlášení objednatelem dle přílohy č. 1. této smlouvy.
8. Předání a převzetí plnění dle čl. II odst. 1 písmene C této smlouvy proběhne dle procedury, která je popsána v příloze č. 1 této smlouvy.
9. Plnění podle dle čl. II odst. 1 písmene C předá poskytovatel tak, aby aktualizace mohla být nainstalována nejpozději ke dni účinnosti příslušné právní normy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
10. Lhůty plnění podle dle čl. II odst. 1 písmene E sjednají smluvní strany dohodou pro každý případ samostatně.

## **Článek V**

### **Cena a platební podmínky**

1. Cena plnění dle článku II. odstavce 1 písmene A až D této smlouvy je stanovena paušálně ve výši 475 000,- Kč bez DPH ročně, tj. 574 750,- Kč včetně DPH 21%.
2. Jednotková cena za plnění podle čl. II odstavce 1 písmene E této smlouvy je stanovena hodinovou sazbou ve výši 1 350,- Kč bez DPH, tj. 1 634,- Kč včetně DPH 21%.
3. Cena plnění dle článku II. odstavce 1 písmene F této smlouvy je stanovena v jednorázové výši 1 000 000,- Kč bez DPH, tj. 1 210 000,- Kč včetně DPH 21%.
4. Cena plnění dle článku II. odstavce 1 písmene G této smlouvy je stanovena v roční výši 568 600,- Kč bez DPH, tj. 688 006,- Kč včetně DPH 21%.
5. Cena za poskytování služeb dle článku II. odstavce 1 písmene A až D této smlouvy bude hrazena na základě samostatných faktur vystavených poskytovatelem čtvrtletně a to vždy jednou čtvrtinou ročního plnění. Součástí faktury bude objednatelům odsouhlasený protokol o čerpání prací v ČR vymezených limitem dle článku II. odstavce 1 písmene A a C. Daňový doklad na cenu plnění podle článku V. odstavce 1 písmene A až D této smlouvy je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve poslední den uplynulého kalendářního čtvrtletí. Pokud smlouva vznikne nebo zanikne v průběhu čtvrtletí, je poskytovatel oprávněn účtovat jen alikvotní část paušální ceny.
6. Cena za poskytování odsouhlasených a předaných služeb dle článku II. odstavce 1 písmene E této smlouvy bude hrazena na základě samostatných faktur vystavených poskytovatelem čtvrtletně. Součástí faktury bude objednatelům odsouhlasený výkaz čerpání prací v ČR. Poskytovatel je povinen před fakturací předložit k akceptaci výkaz práce plnění dle čl. II odstavce 1 písmene E, který vychází ze soupisu dokončených požadavků na rozvoj IS. Oprávněný zaměstnanec objednatele je povinen výkaz do 5 pracovních dnů projednat, a pokud je v pořádku, pak odsouhlasit. Takto akceptovaný výkaz práce je nedílnou přílohou daňového dokladu.
7. Cena za dodávku licencí dle článku II. odstavce 1 písmene F této smlouvy bude hrazena jednorázově na základě samostatné faktury vystavené poskytovatelem. Faktura bude vystavena po podpisu této smlouvy.
8. Cena za maintenance licencí dle článku II. odstavce 1 písmene G této smlouvy bude hrazena na základě samostatných faktur vystavených poskytovatelem jednou ročně, vždy na začátku období pro maintenance.
9. Splatnost daňových dokladů je 21 dnů od doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
10. Daňové doklady budou obsahovat náležitosti stanovené zákonem o DPH a údaje podle § 13a obchodního zákoníku. Vadné daňové doklady je objednatel oprávněn vrátit. Nová lhůta splatností plyne až dnem doručení bezvadného daňového dokladu.

Daňové doklady budou zasílány na adresu sídla objednatele.

**Článek VI**  
**Součinnost, odpovědnost, kontaktní osoby**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli všechny informace, všechny podklady a písemnosti, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro činnost poskytovatele dle této smlouvy.
2. Poskytovatel neodpovídá:
  - za závady systému DMS ELO, které vznikly na základě chybných údajů objednatele,
  - za závady systému DMS ELO způsobené vadnou funkcí spolupracujících programů třetích stran nebo vadnou funkcí hardware použitého pro provoz systému,
  - za závady systému DMS ELO způsobené nedodržením uživatelské a systémové dokumentace a používání systému v rozporu s touto dokumentací.

Poskytovatel však při výše uvedených závadách poskytne plnění v rozsahu lokalizace Incidentu. Pro službu řešení incidentu budou před zahájením prací odsouhlaseny případné práce ze strany poskytovatele, které budou čerpány z celkového rozsahu prací dle článku II, odstavce 1, písmeno E za cenu ČH uvedenou v článku V., odstavce 2.

**3. Kontaktní osoby**  
**Za Objednatele:**

| Kompetence pracovníka                   | Jméno a příjmení       | Telefon | e-mail |
|---|------------------------|---------|--------|
| Pracovník pověřený jednáním             | Ing. Leo Večerek       |         |        |
| Převzetí a akceptace díla               | Ing. Leo Večerek       |         |        |
| Poskytnutí součinnosti s Poskytovatelem | RNDr. Rostislav Matera |         |        |
|   | RNDr. Ivana Palátová   |         |        |
|   | Ing. Jaroslav Sokol    |         |        |
|   | Ing. Martina Řehová    |         |        |

**Za Poskytovatele:**

| Kompetence pracovníka       | Jméno a příjmení    | Telefon | e-mail |
|-----------------------------|---------------------|---------|--------|
| Pracovník pověřený jednáním | Ing. Petr Straka    |         |        |
| Předání díla                | Ing. Petr Straka    |         |        |
| Poskytnutí plnění           | Ing. Petr Straka    |         |        |
|                             | Ing. Michal Filip   |         |        |
|                             | Bc. Michal Votrubec |         |        |

## **Článek VII Mlčenlivost**

Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni respektovat ochranu informací a dat objednatele dle smlouvy o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky ze dne 26.11.2013. Tato povinnost platí i při případném ukončení účinnosti této smlouvy.

## **Článek VIII Smluvní pokuty**

1. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro Dobu odezvy nebo Dobu odstranění incidentu je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši:

| <b>Stupeň naléhavosti Incidentu</b> | <b>Sankce při nedodržení doby odezvy</b>                  | <b>Sankce při nedodržení doby odstranění</b>            |
|-------------------------------------|---|---|
| Vada, Drobná vada                   | smluvní pokuta ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení    |   |
| Problém                             | smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení | smluvní pokuta ve výši 2 000,- Kč za každý den prodlení |
| Havárie                             | smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení |   |

5. V případě prodlení poskytovatele v plnění dle čl. II odst. 1 písmene E této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení oproti sjednanému termínu.
7. V případě prodlení objednatele v úhradě daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
8. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 21 dnů od doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.
9. Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody.

## **Článek IX Další ujednání**

Rozsah a kvalita poskytovaných služeb budou vyhodnocovány při společných jednáních objednatele a poskytovatele. Tato jednání proběhnou na základě výzvy objednatele.

## **Článek X Platnost a ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
2. Smlouvu lze ukončit:
  - a) Písemnou dohodou obou smluvních stran.
  - b) Odstoupením od Smlouvy jednou ze smluvních stran, porušuje-li druhá smluvní strana podstatným způsobem smluvní povinnost Smlouvy nebo jedná-li v rozporu s dobrými mravy a přes písemné upozornění takového jednání nebo konání nezanechá. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy i v případě změny právních předpisů upravujících jeho činnost takovým způsobem, že již nebude možné další plnění této Smlouvy. Smluvní vztah

skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení. Právo na náhradu škody není tímto ustanovením dotčeno.

- c) Každá ze smluvních stran může smlouvu jednostranně písemně vypovědět bez udání důvodu s dvanáctiměsíční výpovědní lhůtou, která začne plynout od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, nejdříve však po uplynutí prvního (1) roku účinnosti této smlouvy.
3. Práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nelze bez písemného souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu. Porušení tohoto ustanovení bude považováno za podstatné porušení Smlouvy.
4. Tato Smlouva je závazná i pro případné právní nástupce obou smluvních stran.

#### **Článek XI Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako důvěrné informace a zprávy, týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou smluvní stranu. V případě nedodržení tohoto ustanovení bude se jednat o podstatné porušení Smlouvy.
2. Tuto Smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky, takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, po dohodě smluvních stran, a podepsanými oprávněnými zástupci Objednatele a Poskytovatele, uvedenými v záhlaví Smlouvy.
3. Smluvní vztahy výslovně neupravené Smlouvou nebo upravené pouze částečně se budou řídit výlučně příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku v platném znění a předpisy prováděcími.
4. Tato Smlouva se vyhotovuje ve 2 (dvou) vyhotoveních s platností originálu v českém jazyce, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku.
5. Účastníci Smlouvy si tuto přečetli, prohlašují, že Smlouvě rozumí, že byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy, a to i jako deklaraci svých platných jednatelejších oprávnění.
6. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 Postup řešení Incidentů a SW úprav  
Příloha č. 2 Rekapitulace stávajících licencí

V Ostravě dne 16.12.2013

V Praze dne 26.11.2013

za Objednatele:

za Poskytovatele:

**JUDr. Petr Vaněk, Ph. D.**  
generální ředitel

**Ing. Radek Chramosta**  
jednatel



## **Příloha č. 1 - Postup řešení Incidentů a SW úprav**

### **I. Postup při řešení Incidentu**

Smluvní strany sjednávají tento postup při odstranění Incidentu:

1. Incidenty, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v Service Desk; při zadání jsou označeny jako Vady.
2. V případě, kdy není Service Desk funkční, je ČPZP oprávněna Incident hlásit na telefonní číslo Hotline Poskytovatele s tím, že ČPZP poté bez zbytečného odkladu zaznamená tento požadavek do Service Desk, přičemž uvede, že se jedná o hlášení dodatečné a obě strany si v Service Desk potvrdí původní čas (telefonického) přijetí požadavku;
3. Poskytovatel má povinnost provést verifikaci obsahu požadavku a má právo reklamovat klasifikaci požadavku stanovenou ČPZP v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku;
4. ČPZP připouští postupné řešení Vad díla a to následujícím postupem:
  - při řešení tzv „Incidentu“ (vnějšího projevu vady díla) je možné poskytnutí vzájemně odsouhlaseného náhradního řešení, které zajistí provoz IS
  - je však nezbytné řešit příčinu „Incidentu“, zde řešení spočívá v pečlivé analýze příčin incidentů, odhalení této příčiny v terminologii Problém (ITIL) a následného konečného řešení vady díla

takové řešení je však podmíněno souhlasem ČPZP a nesmí navýšit cenu předmětu plnění ani další náklady ČPZP;
5. Poskytovatel zdokumentuje postup vyřešení Incidentu a ten přiloží k příslušnému záznamu hlášení Incidentu v Service Desk;
6. ČPZP má právo ověřit vyřešení Incidentu a v případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci. Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává;
7. Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Incidentu se Poskytovatel s ČPZP mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však písemně a oprávněnými osobami obou smluvních stran.

## **II. Postup při realizaci SW úprav (rozvoj)**

### **1. Zadání požadavku ČPZP:**

ČPZP zadá Poskytovateli požadavek formou zápisu do Service Desk oprávněnou osobou ČPZP a stanoví prioritu řešení v kategoriích:

- a. standardní požadavek;
- b. urgentní požadavek;

### **2. Nabídka Poskytovatele:**

Poskytovatel má v případech, kdy specifika požadavku zadávají možnost vzájemného nepochopení, právo si vyžádat od ČPZP nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace požadavku. Na základě zadání požadavku vypracuje Poskytovatel nabídku (návrh realizace), kterou předá ČPZP formou zápisu do Service Desk a která bude obsahovat zejména tyto části:

- a. analýza a způsob řešení požadavku v rozsahu návrhu řešení včetně popisu algoritmu, začlenění úpravy do DMS ELO a navazujících informačních systémů, datové struktury včetně číselníků a parametrů; to vše pokud to je pro rozsah požadavku nezbytné
- b. požadavky na součinnost;
- c. termíny realizace;
- d. způsob předání a akceptační kritéria;
- e. pracnost realizace (v hodinách);

### **3. Objednávka:**

ČPZP předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu vystaví písemnou objednávku formou zápisu oprávněnou osobou v Service Desk. Při změně odhadu pracnosti na straně Poskytovatele v průběhu řešení požadavku musí být změna opětovně odsouhlasena ČPZP.

### **4. Zpracování požadavku:**

Poskytovatel je oprávněn zahájit plnění v okamžiku vystavení písemné objednávky ze strany ČPZP v systému Service Desk;

Poskytovatel řeší požadavek a provádí evidenci časové náročnosti jeho řešení v Service Desk. Tato evidence je pravidelně předávána ČPZP jako nedílná součást pravidelného reportingu;

Poskytovatel zdokumentuje postup vyřešení a písemným zápisem v Service Desk provede oznámení o ukončení řešení a vyzve ČPZP k zahájení Akceptačního řízení, pokud požadavek podléhá akceptaci, a to v souladu s akceptačním postupem dle této Smlouvy;

Poskytovatel je povinen jako nedílnou součást plnění požadavku předat ČPZP i Dokumentaci k řešení požadavku;

### **5. Převzetí plnění:**

k převzetí vyzve Poskytovatel ČPZP zápisem v Service Desk;

ČPZP bez zbytečného odkladu zahájí ověření plnění, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění požadovaných kritérií požadavku v součinnosti s Poskytovatelem a existenci případných Vad;

V případě převzetí požadavku oprávněná osoba ČPZP potvrdí převzetí formou zápisu v Service Desk.

## **6. Akceptační řízení:**

V případě řešení rozsáhlého požadavku, nad rámec postupu převzetí díla v aplikaci Service Desk, dohodnout strany podmínky akceptačního řízení. Pro toto akceptační řízení jsou před zahájením řešení požadavku zpracovány a vzájemně odsouhlaseny následující body:

- akceptační kritéria
- způsob provedení akceptačního testování
- akceptační protokoly
- termíny akceptace

## **7. Povinnosti Poskytovatele při řešení rozvojových požadavků:**

Veškeré změny a rozšíření DMS ELO i změny datových struktur Poskytovatel nejprve nainstaluje a ověří v testovacím prostředí a po jejich schválení ČPZP je Poskytovatel nainstaluje v ostrém prostředí; před každou instalací úprav do ostrého prostředí bude Poskytovatel písemně informovat ČPZP formou zápisu v systému Service Desk o předpokládaném postupu instalace, termínu instalace a instalovaných změnách, tyto změny je oprávněn provést až po odsouhlasení ze strany ČPZP, přičemž tento souhlas je proveden oprávněnou osobou ČPZP zápisem v systému Service Desk.

## **Příloha č. 2 Rekapitulace stávajících licencí**

ČPZP disponuje v současné době následujícími licencemi ELO:

|   |  |
|---|--|
| <b>ELOenterprise 2011 ECM Suite (plný klient)</b> | pro 110 uživatelů  |
| <b>ELOenterprise 2011 WEB klient RW</b>           | pro 100 uživatelů  |
| <b>ELOenterprise 2011 fulltext</b>                | pro 210 uživatelů  |
| <b>ELOenterprise 2011 WAS unlimited</b>           | 1 ks   |
| <b>ELOenterprise 2011 WAS entry</b>               | 1 ks   |
| <b>ELOenterprise IX client</b>                    | pro 50 uživatelů   |
| <b>ELOenterprise Sign Encoma</b>                  | modul pro podepisování dokumentů (pro 110 uživatelů a serverová licence pro podepisování na serveru) |