**PŘÍLOHA Č. 1 TECHNICKÁ SPECIFIKACE**

1. **Obecná charakteristika**

V současné době je ve VZP ČR provozován systém Call Centrum (dále též „**systém Call Centrum**“ nebo „**systém CC**“).

Systém Call Centra je podrobně popsán v Příloze č.1a Technické specifikace – „Popis systému Call Centra VZP ČR“ (dále též jen „Příloha č. 1a).

Předmětem plnění je poskytování / zajištění poskytování (dále jen „poskytování“) služeb technické podpory, které budou poskytovány systému Call Centra, a to jako jednorázově hrazené služby dle čl. III. odst. 2 bod 2.1 Smlouvy a služby, které budou poskytovány podporované části systému Call Centra dle čl. III. odst. 2 bod 2.2, 2.3 a 2.4 Smlouvy (dále též jen „**podporovaný systém CC**“ nebo „**podporovaná část systému CC**“).

Poskytování podpory podporované části systému CC zahrnuje podporu SW komponent aplikace FrontStage včetně jejích customizací (tak jak jsou podrobně popsány v Příloze č. 1a) a její integrace na okolní systémy. Tato podpora se vztahuje též na veškeré úpravy, změny, upgrade a update, tj. i na upravené části podporovaného systému CC, které budou provedeny na základě Doplňkových služeb.

1. **Definice pojmů**
2. **Dostupnost**

Dostupnost se počítá dle vzorce:

***Provozní doba – Doba výpadku***

***D (%) = --------------------------------------------- x 100.***

***Provozní doba***

1. **Doba výpadku**

Doba výpadku je časový úsek z Provozní doby v hodinách, kdy je systém CC nedostupný (incident kategorie Prio 1) z důvodů na straně podporované části systému CC. Vypočítá se podle vzorce:

***Doba výpadku = Σ (TI)***

kde:

**TI** je doba jednotlivého výpadku systému v kategorii Prio 1

1. **Vyhodnocovací období**

Prvním Vyhodnocovacím obdobím je doba od zahájení poskytování podpory dle Smlouvy do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém bylo poskytování podpory dle Smlouvy zahájeno. Každé další následující Vyhodnocovací období trvá 1 kalendářní měsíc a běží od prvního do posledního dne příslušného vždy následujícího kalendářního měsíce. V případě, že Doba výpadku zasahuje do více Vyhodnocovacích období, započítá se do každého z nich příslušná část Doby výpadku. Posledním Vyhodnocovacím obdobím je období, které běží od prvního dne příslušného kalendářního měsíce a končí posledním dnem poskytování Podpory dle Smlouvy.

1. **Provozní doba**

Provozní doba podporovaného systému CC definovaná pro účely hodnocení SLA je celková doba provozu systému CC v hodinách za Vyhodnocované období - **7 dní v týdnu v době od 6:00 do 22:00 tj. 16 hodin denně**, zkrácená o plánované odstávky systému.

1. **Plánovaná odstávka**

Poskytovatel v rámci poskytování podpory vždy definuje rozsah pravidelného – preventivního servisu a vzdáleného dohledu (monitoringu funkčnosti a dostupnosti podporovaného systému CC). Každá plánovaná odstávka musí být odsouhlasena VZP ČR; v případě, že odstávka není odsouhlasena VZP ČR, započítává se do doby výpadku dle bodu 2.2.

1. **Incident**

Incidentem se rozumí neplánované přerušení služeb podporovaného systému CC, anebo snížení kvality služeb podporovaného systému CC, které je způsobeno odchylkou od standardního chování tohoto podporovaného systému CC. Incident zahrnuje všechny důvody, pro které podporovaný systém CC nefunguje správně. Kategorizace priorit dle závažnosti je uvedena v bodě 3.2.5.

1. **Servisní požadavek (**dále jen „**SP**“ nebo „**IM“)**

Hlášení požadavku podpory podporovaného systému CC Objednatelem Poskytovateli.

1. **Dostupnost podporovaného systému CC**

Poskytovatel musí zajistit v časovém úseku vymezeném Provozní dobou Dostupnost podporovaného systému CC na úrovni minimálně 99% v každém Vyhodnocovacím období.

1. **Hodnocení SLA**

Vyhodnocení splnění SLA bude Poskytovatel provádět pravidelně jednou za kalendářní měsíc, a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů po uplynutí každého Vyhodnocovaného období poskytování Podpory dle této Smlouvy. Tento měsíční report bude obsahovat kromě případných servisních požadavků („IM“) s prioritou 1 i seznam ostatních IM s libovolnou prioritou, které byly v příslušném Vyhodnocovacím období zahájeny (ukončeny nebo nebyly zatím dořešeny). Každé vyhodnocení bude odsouhlaseno Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

1. **Specifikace služeb podpory** 
   1. **Jednorázově hrazené služby**

Tyto služby zahrnují:

aa) Reinstalaci všech serverů systému CC s provozovaným operačním systémem Windows vyjma serverů uvedených v odst. 3.1 bodu ab) tohoto článku. Při této aktivitě bude nahrazen stávající operační systém Windows na těchto serverech novým operačním systémem Windows, který poskytne Objednatel (ten je poskytne Poskytovateli formou předání instalačního média), servery budou nadále provozovány na stávajícím hardware uvedeném v kapitole 1.3 Přílohy 1a. Reinstalace proběhne na verzi Windows server 2012 nebo novější. Oprávnění k užití předmětného OS Windows (licence) má Objednatel na základě jiných smluvních vztahů.

ab) Reinstalaci a migraci produkčních databázových serverů systému CC (hostname S99mdb.srv.vzp.cz, S19sdb.srv.vzp.cz) na nový hardware dodaný Objednatelem. Při reinstalaci Poskytovatel nainstaluje na Objednatelem poskytnutý HW operační systémem Windows server 2012 nebo novější a databázový SW Microsoft SQL verze 2014 nebo novější. Předmětný SW předá Objednatel Poskytovateli na instalačních mediích. Oprávnění k užití předmětného SW (licence) má Objednatel na základě jiných smluvních vztahů. Následně Poskytovatel provede migraci produkčních databázových serverů systému CC na předmětný HW.

Reinstalace a migrace serverů systému CC dle bodů aa) a ab) bude provedena dle možností Objednatele. **Konkrétní termín stanoví Objednatel, a to minimálně 5 pracovních dní předem, zasláním servisního požadavku** Poskytovateli, viz kapitola 3.2.4. Reinstalace proběhne nejpozději do 30 dní ode dne zahájení poskytování Podpory. Reinstalační a migrační práce budou probíhat v době od pátku 18:30 do pondělí 6:00. O úspěšném provedení této jednorázově hrazené služby bude Pověřenými osobami obou Smluvních stran podepsán příslušný Akceptační protokol

* 1. **Paušálně hrazené služby - řešení incidentů a monitoring**

Služby obsahují řešení incidentů podporovaného systému CC a monitoring podporovaného systému CC.

Služby podpory budou poskytovány **podporovanému systému CC**, jedná se o poskytování podpory SW komponent aplikace FrontStage a její integrace na okolní systémy), uvedeným v Příloze č. 1a včetně jejich customizací a konfigurací (vyjma výjimek viz kap. 3.2.2 této Přílohy č. 1).

Podpora se vztahuje též na veškeré úpravy, změny, upgrade a update provedené dle Smlouvy po dobu její účinnosti, tj. i upravené části podporovaného systému CC, které budou modifikovány na základě poskytnutí Doplňkových služeb sloužících k řešení nutných neodkladných změn během účinnosti Smlouvy.

* + 1. **Nedílnou součástí paušálně hrazených služeb podpory je:**
       1. Monitoring podporovaného systému CC. Monitoring je prováděn v souladu s Přílohou č. 2 Smlouvy – Standardy IS VZP – NIS vč. jejich příloh, monitorovacími nástroji VZP ČR, na základě požadavků Poskytovatele. Poskytovatel je zodpovědný za vyhodnocování událostí a na jejich základě jedná tak, aby minimalizoval dopad na dostupnost podporovaného systému CC a to i preventivně. Poskytovatel kontinuálně udržuje nastavení monitoringu předáváním požadavků na změny Objednateli. Podrobný popis pro monitorování v centrálním monitoringu VZP ČR je uveden v Příloze č. 1b Technické specifikace „Popis Call Centra VZP ČR pro externí monitorování“.
       2. Dodání pravidelného tříměsíčního kapacitního reportu podporovaného systému CC do 15 dnů od uplynutí předchozího tříměsíčního období, který bude minimálně obsahovat vyhodnocení trendů zatížení CPU, obsazení RAM a diskových kapacit jednotlivých serverů a slovné vyhodnocení celkového stavu systému CC z pohledu kapacitního plánování, včetně upozornění na případné kapacitní incidenty. Report bude dodáván za každé tříměsíční období počínaje dnem nabytí účinnosti Smlouvy. Prvním Vyhodnocovacím obdobím je doba ode dne zahájení poskytování Podpory dle Smlouvy do posledního dne druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo poskytování podpory dle Smlouvy zahájeno. Každé další následující Vyhodnocovací období trvá 3 kalendářní měsíc a běží od prvního do posledního dne příslušného vždy následujícího kalendářního měsíce. Posledním Vyhodnocovacím obdobím je období, které běží od prvního dne příslušného kalendářního měsíce a končí posledním dnem poskytování Podpory dle Smlouvy
       3. Správa (podpora) všech operačních systémů a SQL databází, které jsou na jednotlivých serverech nainstalovány.
    2. **Součástí služeb podpory není:**
       1. Technická podpora HW serverů stávajících, případně i v budoucnu dodaných pro provoz systému CC Objednatelem. Aktuální přehled HW serverů je uveden v Příloze č. 1a v kapitole 1.3.
       2. Maintenance (podpora výrobce) SW produktů OS Windows serveru a MS SQL databáze, které zajišťuje Objednatel na základě jiných smluvních vztahů.
       3. Síťová infrastruktura. Jedná se o síťovou infrastrukturu, prostřednictvím které probíhá veškerá komunikace systému CC.
       4. Telefonní přístroje – Příloha č. 1a, kapitola 5.2.
       5. Náhlavní soupravy – Příloha č. 1a, kapitola 5.3.
       6. LCD Panely pro informační wallboardy – Příloha č. 1a, kapitola 5.1
       7. PC uživatelů.
    3. **Způsob poskytování služeb podpory**

Služby budou poskytovány:

* telefonickou konzultací,
* osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v jednotlivých místech plnění (viz čl. IV. odst. 7 Smlouvy),
* vzdáleným připojením k serverům, na nichž jsou/budou instalovány komponenty aplikace FrontStage za podmínek stanovených VZP ČR pro vzdálený přístup - VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR) (viz čl. XVI. odst. 4. Smlouvy).
  + 1. **Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem**

VZP ČR bude hlásit servisní požadavek / incident (dále též „SP“) prostřednictvím služby Service Desku VZP ČR (telefon 952 220 000, e-mail: [servicedesk@vzp.cz](mailto:servicedesk@vzp.cz)) na servisní dispečink Poskytovatele (telefon: (telefon: +420 271 004 212, e-mail: servis@atlantis.cz).

Komunikace Poskytovatele se Servis Deskem VZP ČR bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce a výhradně na bázi elektronické komunikace. V případě potřeby jsou přílohy e-mailu předávány zašifrované a zaheslované. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít e-mailovou komunikaci.

Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem při řešení servisních požadavků na služby **podpory v rámci paušálně hrazených služeb** bude probíhat takto: Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem prostřednictvím Service Desku bude obsahovat minimálně tyto kroky:

1. Zadání SP, tj. popis SP ze strany VZP ČR (zaslání e-mailu Poskytovateli);
2. Potvrzení přijetí nového SP Poskytovatelem (zaslání e-mailu do VZP ČR včetně návrhu termínu vyřešení servisního požadavku, pokud termín není stanoven Smlouvou.
3. V odůvodněných případech odmítnutí SP Poskytovatelem (e-mail do VZP ČR) obsahující konkrétní důvod odmítnutí;
4. Vyřešení SP Poskytovatelem – (zaslání e-mailu do VZP ČR). E-mail obsahuje datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku (které zahrnuje i předání dokumentace aktualizované v závislosti na způsobu řešení požadavku), za předpokladu následné akceptace předmětného řešení ze strany VZP ČR. V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno a servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli, doby řešení se budou sčítat.
5. Potvrzení o vyřešení servisního požadavku (zaslání e-mailu Poskytovateli) – e-mail obsahuje informaci o uzavření servisního požadavku ve VZP ČR

VZP ČR si vyhrazuje možnost dotazu (e-mail) na stav nevyřešeného SP, na nějž Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem.

* + 1. **Parametry služby podpory a kategorizace priorit**

|  |
| --- |
| **Tabulka 1 – Definice parametrů služeb podpory** |
| Pro službu jsou stanoveny následující základní parametry:   |  |  | | --- | --- | | **Parametr** | **Definice** | | **Reakční doba na požadavek** | Reakční doba na požadavek = Čas potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem – Čas zadání SP Objednatelem (v rámci Provozní doby). | | **Doba vyřešení** | Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění incidentu a umožnění plné funkcionality a výkonnosti všech částí podporovaného systému CC provozovaných ve VZP ČR, případně dočasné náhradní řešení.  Doba vyřešení SP = (Čas potvrzení uzavření SP Objednatelem – čas potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem) – souhrnný čas oprávněných výjimek z plynutí lhůty pro vyřešení. (v rámci Provozní doby). |   Hodnota požadovaných parametrů služby je vztažena k následující kategorizaci incidentů formou stanovení jejich priority.  **Tabulka 2 – Kategorizace priorit**   |  |  | | --- | --- | | **Priorita** | **Specifikace** | | **Priorita 1** | **Havarijní incident** | | (Prio 1) | Všechny klíčové části podporovaného systému CC jsou nefunkční a brání uživatelům provádět kritické obchodní funkce  Neexistuje náhradní aplikační řešení. | | **Priorita 2** | **Kritický incident** | | (Prio 2) | Všechny nebo některé části podporovaného systému CC fungují v omezeném provozu s dopadem na uživatele, nejsou ohroženy hlavní funkce služby, incidentem dotčený obchodní proces může pokračovat omezeným způsobem nebo existuje dočasné náhradní řešení. Nespadá svým charakterem do priority 1. | | **Priorita 3** | **Vážný incident** | | (Prio 3) | Většina částí podporovaného systému CC je funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem. Má nízký vliv na externího klienta. Nespadá svým charakterem do priority 1 či 2. | | **Priorita 4** | **Běžný incident** | | (Prio 4) | Nemá zásadní vliv na činnost podporovaného systému CC, nedegraduje funkcionalitu z pohledu obchodních procesů, zásadně neomezuje uživatele v jejich každodenní práci, produktivita je na nezměněné úrovni, či se jedná o dopad na jednotlivce. Je ovlivněn pouze komfort práce uživatelů. Nespadá svým charakterem do priority 1 či 2 či 3. |   Pro poskytování služby řešení incidentů stanoví VZP ČR následující cílové parametry služeb podpory v rámci paušálně hrazených služeb v rámci SLA.  **Tabulka 3 – Cílová úroveň služeb podpory v rámci paušálně hrazených služeb**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Parametr** | **Priorita** | **Hodnota** | | **Reakční doba na servisní požadavek** | 1 | < 30 minut | | 2 | < 2 hodiny | | 3 | < 8 hodin | | 4 | < 8 hodin | | **Doba vyřešení servisního požadavku** | 1 | předpokládá se co nejrychlejší řešení, doba výpadku musí být vyhodnocena v měsíčním reportu, nutno dodržet dostupnost 99% (způsob stanovení Dostupnosti a vyhodnocení je uveden v článku 2. této Přílohy č. 1 – „Definice pojmů“) | | 2 | nejpozději do 16 hodin od nahlášení incidentu v rámci Provozní doby | | 3 | dle domluvy Smluvních stran | | 4 | dle domluvy Smluvních stran | |

Servisní požadavky s „Prio 1“ a „Prio 2“ v rámci poskytování Podpory se vztahují pouze na incidenty v produkčním prostředí podporovaného systému CC.

Vyřešením SP se rozumí odstranění incidentu a umožnění plné funkcionality a výkonnosti podporovaného systému CC provozovaným ve VZP ČR.

Za vyřešení incidentu kategorie „Prio 1“, „Prio 2“ nebo „Prio 3“ se považuje i dodané a Objednatelem akceptované dočasné náhradní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti podporovaného systému CC tak, aby incident nebránil VZP ČR v jejích činnostech a plnění závazků vůči třetím osobám. V tomto případě se po vzájemné dohodě sníží závažnost Incidentu za účelem finální opravy dle oboustranné dohody.

**Výjimky z plynutí lhůty pro vyřešení incidentu a pro dobu výpadku:**

Do doby řešení se nezapočítává:

* doba, kdy Poskytovatel pro potřeby řešení servisního požadavku oprávněně požádal Objednatele o doplnění nezbytných informací pro vyřešení servisního požadavku až do jejich obdržení.
* doba, kdy Poskytovatel pro potřeby řešení servisního požadavku oprávněně požádal Objednatele o aktivaci vzdáleného přístupu do vnitřní sítě VZP ČR (zpřístupnění systému z důvodu Monitoringu nebo diagnostiky) až do vlastního zpřístupnění podporovaného systému CC Poskytovateli.
* doba, kdy Poskytovatel pro potřeby řešení servisního požadavku oprávněně požádal Objednatele o zajištění součinnosti třetí strany, až do jejího poskytnutí.
* doba na otestování řešení Poskytovatele Objednatelem.

Sledování parametrů doba vyřešení a dostupnost se nevztahuje na stavy (servisní požadavky), pokud tyto:

* prokazatelně nevznikly na částech podporovaného systému CC podporovaného Poskytovatelem;
* mají přímou souvislost s neoprávněným jednáním Objednatele.
  + 1. **Ostatní**

Poskytovatel akceptuje, že na straně uživatelských PC operátorů musí docházet k povyšování prostředí (OS, MS aplikace, IE, atd.) a současně garantuje, že bude jako součást Podpory řešit potřeby povyšování prostředí na operátorských PC za stranu jím podporované technologie systému CC a aplikací systému CC, a to v rámci **Paušálně hrazených služeb dle čl. III. odst. 2 bod 2.2 Smlouvy**.

* 1. **Paušálně hrazené služby - opravy zranitelnosti podporovaného systému CC**
     1. Poskytovatel je povinen se seznamovat s obsahem podporovaného systému CC (všech jeho podporovaných komponent) publikovaných informací o zranitelnostech software a souvisejících opravných prostředcích a v zestručněné formě, bez zbytečného prodlení, o těchto zranitelnostech, které lze klasifikovat jako “střední”, “vysoké”, nebo „kritické“ ve smyslu přílohy č. 2 k vyhlášce č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) dle stupnice pro hodnocení zranitelností, informovat VZP ČR, a to vč. navrhovaných nápravných opatření, dále je Poskytovatel povinen bez zbytečného prodlení zajistit nasazení těchto výrobcem systému poskytnutých opravných prostředků.
     2. Poskytovatel je rovněž povinen provést opravu zranitelnosti podporovaného systému CC, kterou identifikuje VZP ČR. VZP ČR si vyhrazuje právo provést klasifikaci zranitelnosti ve smyslu přílohy č. 2 k vyhlášce č. 82/2018 Sb. dle stupnice pro hodnocení zranitelností a na základě této klasifikace zranitelnosti sjednává následující SLA: V případě, že VZP ČR identifikuje zranitelnost a jsou k této zranitelnosti k dispozici opravné prostředky, pak bude Poskytovatelem tato zranitelnost odstraněna; v případě, že nejsou k dispozici opravné prostředky, musí Poskytovatel iniciovat realizaci takových technických nebo procesních opatření, která dostatečně omezí dopad zranitelnosti, a to v obou případech následovně:
        1. nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli, v případě, že se jedná o zranitelnost s klasifikací “kritická“,
        2. nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli (viz výše), v případě, že se jedná o zranitelnost s klasifikací “vysoká“,
        3. nejpozději do dvaceti (20) pracovních dní od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli, v případě, že VZP ČR identifikuje zranitelnost s klasifikací “střední”.
     3. VZP ČR se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost pro nasazení opravných prostředků. Stanovení časového rozvrhu realizace je však plně v kompetenci VZP ČR.
     4. Součástí služby je tedy i aktualizace (instalace) opravných patchů operačních systému a SQL databází, která je nutná pro správnou funkci Call Centra VZP ČR.
     5. Poskytovatel zajistí, aby veškeré aplikační SW moduly a licence (vyjma vyjmenovaného v bodě 3.2.2) byly kryty standardní podporou výrobce zahrnující minimálně opravné moduly, upgrade na vyšší verze, technické konzultace (Hotline, znalostní DB, atd.).
     6. Poskytovatel zajistí, aby VZP ČR měla přístup svých vybraných pracovníků k telefonické podpoře (Hotline) pro konzultaci případných problémů v dodaném systému s odborníky výrobce SW.
  2. **Služby na vyžádání zvlášť hrazené (Doplňkové služby)**

Jedná se o podporu poskytovanou na vyžádání Objednatele. Služby zahrnují:

* + 1. konzultace a analýzy systému CC,
    2. obnovu operačního systému a veškerých aplikačních a databázových SW a to včetně jejich nastavení v případě HW poruchy serveru – systému CC,
    3. migraci operačního systému a veškerých aplikačních nebo databázových SW (s výjimkou plnění dle čl. II. odst. 2. bodu 2.1 Smlouvy). V případě záměny některého ze stávajících serverů na jiný server (server zajistí VZP ČR na své náklady) a to z důvodu nedostatečné performance, zvýšené četnosti poruch serveru nebo jiných závažných důvodů, musí podpora obsahovat zajištění migrace operačního systému a veškerých aplikačních nebo databázových SW a to včetně jejich nastavení, které jsou na daném serveru provozovány a jsou nezbytně nutné pro provoz systému CC. Součástí migrace musí být i migrace provozních dat.
    4. provádění úprav podporovaného systému CC dle požadavků VZP ČR, a to i s předpokladem zásahu do zdrojových kódů SW včetně předání související aktualizované provozní a uživatelské dokumentace.

Doplňkové služby budou čerpány v předpokládaném rozsahu 2 800 člověkohodin za období 48 měsíců účinnosti Smlouvy. Objednatel si u Doplňkových služeb vyhrazuje právo objednávat plnění dle svých provozních potřeb. Tato Smlouva nezavazuje Objednatele k objednávce Doplňkových služeb v jakémkoliv minimálním množství (co do rozsahu plnění nebo jeho finančního objemu).

O poskytnutí služby dle bodu 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3 a 3.4.4 bude Smluvními stranami podepsán příslušný Akceptační protokol.

* + 1. **Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem při řešení servisních požadavků na služby na vyžádání zvlášť hrazené (Doplňkové služby) bude obsahovat minimálně tyto kroky:**
    2. **Zadání SP** ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění - (zaslání e-mailu Poskytovateli);
    3. Potvrzení přijetí SP kontaktním místem Poskytovatele - (reakce - zaslání e-mailu do VZP ČR včetně návrhu řešení a doby plnění s předpokládanou maximální cenou)
    4. Akceptace návrhu řešení, doby plnění, počet člověkohodin a maximální ceny Doplňkové služby (zaslání e-mailu Poskytovateli),
    5. **Vyřešení servisního požadavku** Poskytovatelem, tj. provedení Doplňkové služby, předání příslušné dokumentace aktualizované v závislosti na způsobu řešení servisního požadavku. SP je považován za vyřešený dnem podpisu Akceptačního protokolu o provedení Doplňkové služby.
  1. **Součinnost VZP ČR**

VZP ČR bude poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, jež spočívá zejména v následujících povinnostech:

* + 1. Uchovávat záložní data nezbytná pro nahrazení důležitých dat VZP ČR v případě jejich ztráty z jakékoliv příčiny.
    2. Předávat Poskytovateli nezbytné informace o veškerých změnách a o aktuálním stavu všech skutečností, které mohou mít nebo mají vliv na funkčnost systému kontaktního centra a další informace, které se stanou pro funkčnost systému kontaktního centra nezbytné.
    3. Ohlásit Poskytovateli jakoukoli případnou závadu nebo odchylku podporovaného systému bezprostředně po jejím zjištění.
    4. Umožnit Pověřeným osobám Poskytovatele přístup do všech míst a v celém časovém rozsahu, tedy v místech a čase, když bude docházet k realizaci poskytování podpory dle této Smlouvy.
    5. Umožnit v požadované míře řízený vzdálený přístup k tomu oprávněným osobám Poskytovatele.
    6. Umožnit Poskytovateli získat pouze potřebná data nutná pro poskytování podpory a provádět vzdálenou analýzu problému.

1. **Přílohy**

Nedílnou součástí této Technické specifikace jsou přílohy:

1. Příloha č. 1a – Popis systému Call Centra VZP ČR,
2. Příloha č. 1b – Popis Call Centra VZP ČR pro externí monitorování.