Přehled pojmů

1. Pro účely této Smlouvy se strany dohodly na používání následujících pojmů, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.
2. Pojmy:

Pojem	Dohodnutý význam
VITAKARTA ONLINE	Pojmenování informačního systému, portálu OZP (nebo jeho části), k němuž jsou služby technické podpory dle této Smlouvy poskytovány (viz příloha č. 1). Částí se zpravidla rozumí identifikovaný (popsaný) modul či funkce VITAKARTY ONLINE.
Software	Počítačový program čili souhrn aplikačního software (jinak též ASW) VITAKARTA ONLINE.
Údržba Software	Provádění úprav existujících funkčních vlastností Software. Údržba Software se realizuje formou Operativních požadavků.
Rozvoj Software / Vývoj Software	Jedná se o vývoj nového Software. Vývoj Software se realizuje formou objednávek a dílčích smluv.
Servisní podpora - SLA	Podpora, která zahrnuje služby dle stanovených parametrů SLA (Service Level Agreement), tedy služby poskytované k zajištění zásahů (závady Software, konfigurace, instalace, převody dat, release, apod.) a služeb poskytovaných při správě a řešení problémů při užívání a provozu systému VITAKARTA ONLINE (pohotovost k zásahu, monitoring, profylaxe, apod.).
Software třetích stran	Software, který nebyl vyvinut Zhotovitelem a zároveň Zhotovitel nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a zároveň není oprávněn takový software upravovat.
Licenční software	Software, který je dodáván dle podmínek licenční smlouvy. Jedná se o každý Software třetích stran. Na výtvory Zhotovitele použité pro plnění této Smlouvy, vytvořené pro osoby odlišné od Objednatele, se hledí jako na výtvory provedené pro Objednatele na základě této spolupráce stran.
Podpora Licenčního software (maintenance)	Placená služba poskytovaná výrobcem Licenčního software anebo jeho partnerem, nebo třetí stranou, na základě které lze obvykle získat nové nebo opravné verze daného software, vzdálenou podporu Hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků.
Informační systém hlášení (též **ISH**)	Informační systém Zhotovitele, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software a Licenčním software. ISH (ServiceDesk/HelpDesk) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres uvedené v příslušné příloze k této Smlouvě. ISH musí umožnit Objednateli založit požadavek na Havarijní zásah i na Normální zásah.

Pojem	Dohodnutý význam
Hlášení	Zápis Objednatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro Hlášení adresu ze Seznamu kontaktních a internetových adres. Takto zaslaná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH.
Služba Hot-line	Poskytování odpovědí prostřednictvím telefonické linky na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním Software (například problémy při instalaci a migraci, při návrhu a nastavení, při ladění Software, při zálohování a obnově dat, při správě systému, otázky týkající se kompatibility, funkčnosti, atd.), poskytování součinnosti s dodavateli ostatních informačních technologií v souvislosti s řešením problémů s provozem a užíváním Software a Licenčního software.
Doba odezvy	Časový interval, který uplyne od Doby ohlášení do okamžiku, kdy Zhotovitel oznámí Ohlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Zhotovitel kontaktuje Ohlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.
Doba pohotovosti	Pracovní doba Zhotovitele, během které je povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy.
Doba ohlášení	Datum a čas, kdy bylo Hlášení zaznamenáno Objednatelem do ISH nebo odesláno na kontaktní adresy technické podpory Zhotovitele.
Hardware	Technické zařízení potřebné pro provoz VITAKARTA ONLINE.
Aktualizace Software	Verze Software, která je provedena Zhotovitelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné ZKZ, Změny realizované na základě Operativních požadavků a další technická vylepšení.
Dokumentace Software	Dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.
Uživatelská dokumentace	Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software a Licenčního software.
Závada	Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací, zejména pokud jsou v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software.
Kritická závada	Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software či Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně.
ZKZ	Zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu.

Pojem	Dohodnutý význam
Havarijní zásah	Zásah Zhotovitele, který si může Objednatel vyžádat v případě Kritické závady.
Normální zásah	Zásah Zhotovitele, který není Havarijním zásahem.
Změna	Jakákoliv úprava Software.
Operativní požadavek	Požadavek na služby hrazené ve Smlouvě popsaným způsobem, zejména požadavek na úpravu vlastností Software a související služby (opravné verze, úpravy ASW, změny databázového modelu, analýzy, studie, export dat, apod.).
Evidence Operativních požadavků	Elektronicky vedený záznam o Operativních požadavcích v Software Objednatele, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.
Provozní deník	Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích do VITAKARTA ONLINE provedených jak Zhotovitelem, tak Objednatelem, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.
Release	Verze Software.
Harmonogram Release	Termíny nasazení jednotlivých Release podléhají ročnímu harmonogramu, který je vždy počátkem kalendářního roku stanoven Objednatelem po projednání se Zhotovitelem. Termíny v Harmonogramu Release jsou stanoveny dle Popisu procesu vydávání Release uvedeného v Příloze č. 10.
Ohlašovatel	Osoba nebo osoby pověřené Objednatelem k Ohlašování ZKZ a osoby pověřené k užívání Služby Hot-line.
Dispečer TP	Osoba pověřená Zhotovitelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídící a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory.
Trvalé řešení	Ohlašovatelem a Zhotovitelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ.
Náhradní řešení	Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je dočasné odstranění ZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem nebo definování způsobu předcházení ZKZ, dočasné realizování Změny nebo přijetí dočasného opatření, jehož výsledkem je požadovaná Změna.

Pojem	Dohodnutý význam
Telemetrie	Telemetrie představuje data, která jsou shromažďována o VITAKARTA ONLINE (Software, databáze, systém, ...) za účelem monitoringu. VITAKARTA ONLINE automaticky odesílá informace o tom, jak často a jak dlouho byla spuštěna, a taky, jestli v ní došlo k chybě. Tyto informace se shromažďují a analyzují pro jednotlivé funkce. Následně se zobrazují v analytických sestavách. Shromažďování dat telemetrie může být kdykoli Objednatelem povoleno nebo zakázáno.
Systémový software	Jiný software potřebný pro zajištění provozu Software. Jedná se zejména o Software třetích stran (operační systém, databáze, apod.).
Katalogové listy	Popisují strukturovaně požadavky na provozní služby dle stanovených SLA. Katalogové listy budou popisovat jednotlivé funkční celky VITAKARTA ONLINE s příslušným SLA pro tyto části. Např. komunikační infrastruktura, infrastruktura, aplikačně samostatné celky.

Příloha č. 1
Rámcová specifikace Software

Software (VITAKARTA ONLINE) Oborové zdravotní pojišťovny zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví předaný ke dni účinnosti této Smlouvy.

Název části Software	Popis části Software
➢ **Vitakarta - zdraví**	
– Úvodní přehled	Přehled základních údajů dostupných ve Vitakartě (informace o lékařích, doporučení preventivních prohlídek, aktuální výše kreditů na Vitakontu, poslední kontakt s Asistenční službou OZP, akční nabídky pro klienta – všeobecné i individualizované)
– Přehled zdravotní péče	Klient má možnost náhledu, reklamací a komentářů k uhrazené zdravotní péči, poplatkům a doplatkům za léky, k refundacím, uhrazeným lékům, nemocniční péči, zapůjčeným zdravotnickým prostředkům.
– Administrace individuálních záznamů klienta	Klient sám zadává a mění údaje nebo nahrává soubory v těchto sekcích: Osobní deník, Aktuální zdravotní stav, Anamnéza, Zdravotní plán, Menstruační kalendář.
– Preventivní prohlídky	Popis a frekvence preventivních prohlídek u praktického lékaře, stomatologa či gynekologa, časový plán, upozorňování na termíny prohlídek.
– Bonusový systém VITAKONTO	Část pro OZP – nastavování pravidel pro přidělování a čerpání kreditů, přidělování kreditů (individuální a skupinové), schvalování čerpání kreditů, předávání k proplacení. Část pro klienta – sledování stavu kreditního účtu (svého i osob v zástupu), převádění kreditů na rodinné příslušníky, čerpání kreditů, nahrávání účtenek, aktualizace bankovních účtů).
– Mapa smluvních partnerů a poboček OZP	Grafická aplikace zobrazuje rozmístění smluvních partnerů OZP s využitím Google mapy a s vazbou na data OZP.
– Asistenční služba OZP	Klient registrovaný v Asistenční službě OZP zadává různé dotazy a požadavky (textově, nahráváním lékařských zpráv apod.), které se třídí a odesílají na AS OZP, resp. ke zpracování odbornými útvary.
– Emergentní údaje	Soustřeďuje data, zapsaná klientem, určená pro zdravotní záchrannou službu (ZZS) - seznam užívaných léků, kontakt v nouzi, aktuální zdravotní ukazatele, chronické obtíže. Dále zpracovává souhlas klienta s postoupením těchto údajů ZSS.
– Skupina voleb Nastavení	Nastavení parametrů pro zasílání upozornění (SMS nebo e-mail), autorizace mobilních zařízení, nastavení práva přístupu vybraných lékařů k datům klienta (uděluje klient).
➢ **Vitakarta +**	
– Ekonomika/ KHN	Je určena pro PL a PLDD, kteří jsou zařazeni do bonifikačního systému OZP vycházejícího z komplexního hodnocení nákladovosti všech jeho registrovaných klientů, pojištěnců OZP. Obsahuje roční přehledy vykázané péče lékařem registrovaných pojištěnců OZP, rozčleněných do 17 vrstev podle typu poskytované péče. Filtrování a třídění dat, přechod na aktuální přehled uhrazené zdravotní péče klienta do sekce Klientela.

– Ekonomika/Platební bilance	Začlenění a spouštění hotové funkcionality ze sekce ekonomika s filtrováním dat v členění: Účetní pohled, Podle data poskytnutí zdrav. služby, Pohled na doklady, Přehled záloh, doplatků, srážek, vratek.
– Klientela/Seznam pacientů	Přehled klientů, kteří jsou buď registrováni k tomuto praktickému lékaři, anebo speciálně poskytli tomuto lékaři prostřednictví Vitakarty - zdraví svůj souhlas k přístupu k veškerým svým zdravotním údajům. Vyhledávání, filtrování, přístup do osobních zdravotních záznamů klienta, zápis a změna dat s e-mailovým oznámením klientovi.
– Zařazení klienta do chronických skupin	Součástí podpory je údržba, rozvoj a spouštění algoritmů pro začlenění klientů OZP do chronických skupin. Lékař potvrzuje či mění zařazení pacienta do chronické skupiny.
➢ **mVitakarta**	
– Synchronizace dat s webovou Vitakartou online	Aplikace uchovává převážnou část zdravotních dat v paměti mobilních zařízení a jejich aktuálnost zajišťuje synchronizací v případě dostupnosti internetového spojení, šifrování dat, možnost neomezeného počtu mobilních zařízení k jedné webové Vitakartě, možnost registrace více pojištěnců (např. dětí) v rámci jedné mVitakarty.
– Vybrané sekce z webové Vitakarty - zdraví	Léky, Aktuální stav, Chronické obtíže, Zdravotní plán, Vykázaná péče, Preventivní prohlídky, Očkování, Osobní deník, Soubory, Asistenční služba, Vitakonto. Rozsah funkčnosti jako u webové aplikace.
– Modul komunikace	Zajišťuje komunikaci s AS OZP, Zdravotnickými zařízeními, Zdravotní pojišťovnou a osobou blízkou.
– Mapa smluvních partnerů a poboček OZP	Vyhledání smluvního partnera OZP, zobrazení informací. Z mapy může klient přímo udělit souhlas lékaři s přístupem ke svým datům.
– Nastavení volitelných parametrů mVitakarty	Zadávání emergentních údajů pro potřeby rychlé záchranné služby, nastavení způsobu synchronizace dat apod.
➢ **Webová aplikace pro zrychlenou aktivaci přístupu k Vitakartě ONLINE**	
– Webový formulář pro registraci klienta	Klienti zadají své přihlašovací údaje, které jsou validovány proti údajům v centrální databázi OZP, a následně je požadavek předán ke zpracování příslušným pracovníkům OZP
– Nevizuální funkcionality	Načítání dat z interního provozního systému OZP (IZOP, Informix), ukládání dat a souborů od klientů do vlastní evidence v LAN OZP, analýza vykazovaných zdravotních služeb, Zpřístupnění dat webové části do DMZ OZP (Integrační platforma portálu), cáchování dat, zpřístupnění dat mobilním zařízením (mVitakarta) prostřednictvím webových služeb, Zdravotnické záchranné službě prostřednictvím datového rozhraní, dopočítávání GPS souřadnic do adres mapy smluvních partnerů, logování přístupů, vedení statistik, alertovací systém generující emailové a SMS-notifikace pojištěncům, monitoring stavu systému.

Příloha č. 2
Vzor Katalogového listu

ID služby	Název provozní IT služby	Zjištění provozu od 7x24	Poznámka
1	Komunikační kanály		
2	VITAKARTA - zdraví		
3	VITAKARTA +		
4	mVITAKARTA		
5	...		
....			

Formát katalogového listu provozní IT služby

- Uživatelské informace
- Poskytování služby – informace o podpoře a přístupu
- Konfigurační informace – detailní IT informace
- Service level informace

UŽIVATELSKÉ INFORMACE – Katalogový list	
Název služby	Název subsystému VITAKARTA ONLINE (například mVITAKARTA)
ID služby	
Status služby	Stav služby (v provozu, v testování, ve vývoji, mimo provoz)
Kategorie a klasifikace služby	
Klíčová slova služby	(například mVITAKARTA , ...)
Popis služby a její funkcionality	Stručný popis funkcionalit služby tj. například „Provoz mVITAKARTY"
Vazby služby na provoz dalších služeb	Výčet vazeb služby na provoz dalších služeb tj. například „Bez provozu webové VITAKARTY ONLINE není provoz mVITAKARTY možný"
Volitelné varianty služby	V případě variant služby uvést jednotlivé varianty

Kvalifikovaní odběratelé služby (Cílová skupina služby)	Uvedení cílových skupin služby (například Zaměstnanci OZP, veřejnost, pojištěnci, PZS, zaměstnavatelé apd.)		
Odběratelská specifikace služby	Uvedení specifikace služby z pohledu odběratele (tj. ten kdo službu odebírá jako zákazník).		
Odpovědnosti odběratele	Povinnosti z pohledu odběratele služby (například dodržování provozního řádu)		
Business information officer (BIO)	Jméno zodpovědné osoby z ICT OZP, která odpovídá za stav ICT služby a je schopný komunikovat s odběrateli služby ohledně změn a dalších událostí, které se služby týkají.		
Cíle a přínos služby	Popis cílů a přínosů služby		
Analýza IT komponent služby	Popis jednotlivých komponent služby		
Služba neobsahuje	Popis co služba neobsahuje (například tedy co obsahuje jiná služba, čím není služba vybavena apod.)		
Parametry úrovně dodávky služby	**Název parametru**	**Požadovaná hodnota parametru**	**Způsob vyhodnocení**
	Dostupnost	24x7	Měsíčně naměřená v % za službu a podíl v souboru služeb
	Rychlost reakce na incident	Do 30 min	Statistiky dohledu
	Max. spojitý výpadek	4 hodiny	Statistiky dohledu
	Doba vyřešení incidentu	Do 12 hodin	Statistiky dohledu
Akceptační kriteria služby / Způsob zhodnocení služby	V případě, že se jedná o službu, která je dodávána prostřednictvím dodavatele, tak zde musí být uvedeno, jak je služba měsíčně akceptována.		

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY – INFORMACE O PODPOŘE A PŘÍSTUPU			
Vlastník služby	Odkaz na oddělení OZP, které je zodpovědné za provoz služby		
Závazky a povinnosti vlastníka služby	Povinnosti z pohledu poskytovatele služby (například dodržování provozního řádu)		
Subjekty podílející se na výkonu služby	Výčet subjektů (interních, externích) které se podílejí na výkonu provozu služby.		
Odkazy na smlouvy	OLA	Odkaz na provozní SLA (OLA)	
	SLA	Odkaz na SLA	
	UC	Odkazy na externí servisní smlouvy s dodavateli (UC)	
Podpora	**Org. jednotka OZP**	**Servisní hodiny**	**Činnost podpory**
Level 1	Helpdesk OZP	Po-Pá 6-20	

Level 2	Interní tým podílející se na podpoře služby		
Level 3	Externí tým podílející se na podpoře služby		
Identifikace zákazníka oprávněného čerpat podporu	Seznam a způsob identifikace klientů, kteří mají oprávnění čerpat podporu v rám této služby (směrem k týmů L2, L3)		
Seznam odkazů na řídící dokumentaci	Odkazy na dokumentaci		
Procedury vyžádání/ změny/ zrušení služby	Odkazy na procedury týkající se změny nebo zrušení služby		

KONFIGURAČNÍ INFORMACE – DETAILNÍ IT INFORMACE			
	CI	**CI/vztah**	**Vlastník**
CI vztahy (informace do CMDB) Popis sdílených zdrojů a IT infrastruktury pro podporu služby	Název konfigurační položky (HW, SW, NW, dokumentace, lokalita, osoba)	Vztah CI ke službě: • Připojeno • Závisí na • Nadřízený/podřízený • Běží na • Podporuje • Používá	Jméno oddělení nebo osoby, která je zodpovědná za CI
Podpůrné a doplňkové služby (Vazba ICT služby na ostatní ICT služby)	**ID služby**	**Název související služby**	**Vztah ke službě v tomto Katalogovém listu**
	ID služby	Název služby, která se službou souvisí	Popis vztahu ke službě
Odkazy na technickou a provozní dokumentaci (CMDB/CMS)	Odkazy na dokumentaci		

SERVICE LEVEL INFORMACE		
Dostupnost a špička služby	24x7	
Parametry odezvy	Max. doba odezvy na řešení incidentu	

podpory služby	Max. doba vyřešení incidentu	
Plánovaná a dohodnutá přerušení služby	Servisní okno služby	
Backup a recovery procedury/ Disaster recovery plán/ BIA	Odkazy na dokumentaci týkající se zálohování, obnovy dat. Dále odkaz na BIA případně rovnou na recovery plán.	
Směrnice pro určení dopadu a priority incidentů	**Priorita**	**Dopad**
	Popis, které incidenty mají vysokou prioritu	Popis, které incidenty mají vysoký dopad
	Střední	Střední
	Nízká	Nízký
Postupy řešení stížností	Odkaz na dokumentaci týkající se postupu řešení stížností	
Popis komunikace v případě eskalace	Popis případně odkaz na dokumentaci týkající se postupu v případě eskalace	
Účtování služby	Popis účtování služby	
Limity kapacit pro maximum zátěže služby	Popis limitních kapacit služby pro maximální zátěž	
Definice typických problémů a incidentů služby	Popis typických incidentů a případně i problémů (opakující se incidenty, u kterých není známa příčina)	
Definice typických samoobslužných požadavků	V případě existence požadavků, které jsou registrovány, ale uživatel služby se dovede sám obsloužit (například reset hesla apd.)	
Reporting/ Poskytování požadavků na informace o službě	Popis jakým způsobem je prováděn reporting, respektive jak jsou poskytovány informace o službě.	
Změny služby	Odkaz na dokumentaci týkající se změnového řízení služby.	
Uvolnění změn (Change release)	Odkaz na dokumentaci týkající se uvolnění schválených změn služby.	

KATALOGOVÝ LIST

Verze	Datum	Autor	Změny
0.1			

Příloha č. 3
Podrobná cenová kalkulace

Poskytovatel může uvést podrobnější rozpad cen, ale uvedená struktura musí být bezezbytku naplněna.

1. Servisní podpora

p.č.	Servisní podpora	Cena za měsíc (Kč bez DPH)
1	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah	10 000,- Kč
2	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah	5 000,- Kč
3	Pohotovost k zásahu o svátcích a dnech pracovního klidu bez ohledu na typ zásahu	15 000,- Kč
4	Pohotovost k zásahu v pracovní dny mimo pracovní dobu	12 500,- Kč
5	Profylaktická kontrola	2 000,- Kč
6	Monitoring	4 000,- Kč
7	Účast na kontrolních dnech a jednáních	5 000,- Kč
8	Servisní podpora na vyžádání	10 000,- Kč
9	Penetrační testy	2 000,- Kč
10	Sledování legislativních změn	2 000,- Kč
Celkem za měsíc		67 500,- Kč

Parametry služby:

p.č.	Parametr	Hodnota parametru (Rozsah „od-do"/Reakce „do")	Poznámka
1	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah pro podporu Software dle Přílohy č. 1	• 7:00 – 18:00 v pracovní dny • 24 hod. u OP, 10 dnů u dílčích smluv	Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručený v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah pro Servisní podporu VITAKARTA ONLINE dle Přílohy č. 6	• 7:00 – 18:00 v pracovní dny • 24 hod.	Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručený v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
2	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah pro podporu	• 7:00 – 18:00 v pracovní dny	Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu

p.č.	Parametr	Hodnota parametru (Rozsah „od-do"/Reakce „do")	Poznámka
	Software dle Přílohy č. 1	• 4 hod.	pohotovosti se považuje za doručený v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah pro Servisní podporu VITAKARTA ONLINE dle Přílohy č. 6	• 7:00 – 18:00 v pracovní dny • 4 hod.	Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručený v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
3	Rozsah pohotovosti pro podporu Software dle Přílohy č. 1	• 7:00 – 18:00 ve svátky a dny pracovního klidu • 4 hod.	Zásahy ve svátky a dny pracovního klidu musí být řešeny operativně s ohledem na závažnost požadavku. Jedná se o zásahy na vyžádání. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
	Rozsah pohotovosti pro Servisní podporu VITAKARTA ONLINE dle Přílohy č. 6	• 7:00 – 18:00 ve svátky a dny pracovního klidu • 4 hod.	Zásahy ve svátky a dny pracovního klidu musí být řešeny operativně s ohledem na závažnost požadavku. Jedná se o zásahy na vyžádání. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
4	Pohotovost k zásahu v pracovní dny mimo pracovní dobu	• 18:00 – 7:00 • 4 hod.	Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
5	Požadavek na profylaktickou kontrolu	Dle dohodnutého plánu profylaxí	Profylaktické prohlídky budou v periodicitě 1 x měsíčně.
6	Monitoring	• 0:00 – 24:00 • On-line	S automatickou notifikací prostřednictvím e-mail a

p.č.	Parametr	Hodnota parametru (Rozsah „od-do"/Reakce „do")	Poznámka
			SMS zpráv na určené osoby.
7	Účast na kontrolních dnech a jednáních	• 7:00 – 18:00 2 x měsíčně v rozsahu do 2 hod.	V případě, že bude překročen počet jednání, nebude toto překročení zvlášť zpoplatněno.
8	Servisní podpora na vyžádání	• 7:00 – 18:00 • 10 hodin měsíčně	Služba v rámci paušálu na vyžádání.
9	Penetrační testy	• 1 x ročně • do 2 týdnů	Služba v rámci paušálu na vyžádání.
10	Sledování legislativních změn	• průběžně	Viz čl.V odst.5 Smlouvy

2. Údržba Software (Operativní požadavky):

Údržba Software (Operativní požadavky)	Cena za hod. (Kč bez DPH)
Celkem za hodinu	700,- Kč

Parametry služby:

Parametr	Hodnota parametru	Poznámka
Počet předplacených hodin na měsíc na realizaci úprav Software a souvisejících služeb	95 hodin	Čerpání hodin se provádí dle podmínek uvedených v této Smlouvě

3. Rozvoj (Vývoj) Software

Rozvoj Software	Cena za hod. (Kč bez DPH)
Celkem za hodinu	700,- Kč

4. Převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory

Poř.	Převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory	Cena (Kč bez DPH)
1	*Cena za projekt převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory*	2 100,- Kč
2	*Cena za analýzu stávajících modulů a funkcí VITAKARTY ONLINE*	2 100,- Kč
3	*Cena za vytvoření dokumentace*	2 100,- Kč
n	*Ostatní (počet položek Ostatní doplnit dle uvážení)*	0,- Kč
	Celková nabídková cena za převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory	**6 300,- Kč**

OZP OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠŤOVEN A STAVEBNICTVÍ

Příloha č. 4
Vzor pracovního listu

Pracovní list č.: XX

Zákazník:	OZP	
Činnost provedena na základě:	objednávky/ smlouvy: P - xyz/2014	
Druh činnosti:		
☐ Analýza ☐ Instalace, testování ☐ Vytváření programu	☐ Oprava ☐ Práce s daty ☐ Technická podpora	☐ Systémové práce ☐ Konzultace ☐ Školení

Datum zadání:		
Předpokládaný rozsah prací:		
Zadání předal za Objednatele:	Zadání převzal za Zhotovitele:	
Popis řešení (činnosti):		
Podklady pro fakturaci:		
Zaměstnanci Zhotovitele, kteří práci vykonávali:		
Skutečný rozsah prací:		
Převzal řešení za Objednatele:	Datum:	Podpis:

Datum a podpis zaměstnance Zhotovitele

Datum a podpis zástupce Objednatele.

Parafováno: Zhotovitel: _____ Objednatel: _____

Příloha č. 5
Vzory protokolů
k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

PROTOKOL O PŘEVZETÍ VITAKARTA ONLINE DO TECHNICKÉ PODPORY

1. Datum převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory
Maximálně Č + 90 kalendářních dnů (Č=datum účinnosti této Smlouvy)
2. Objednatel
VITAKARTA ONLINE byla předána Zhotoviteli v rozsahu odpovídajícímu předmětu Smlouvy. VITAKARTA ONLINE byla předána ve funkčním stavu s dohodnutou dokumentací.
3. Poskytovatel
Zhotovitel přebírá do technické podpory dle ustanovení této Smlouvy VITAKARTU ONLINE. VITAKAKARTA ONLINE je převzata bez závad a plně funkční.
4. Závěr
VITAKARTA ONLINE je/není převzata do technické podpory s výhradami/bez výhrad.

Role	Jméno a příjmení	Organizace	Datum schválení	Podpis
Zástupce Objednatele pro věcná jednání				
Zástupce Zhotovitele pro věcná jednání				

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL K PŘEVZETÍ DÍLA
DO RUTINNÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje ukončení etapy

Č.		**Ze dne:**	
Bod:			

Název etapy:

Objednatel potvrzuje, že připomínky akceptované oběma stranami v průběhu zkušebního provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla, byly zapracovány a schváleny Objednatelem.

Případné závady nebránící uvedení díla do rutinního provozu jsou uvedeny ve Formuláři pro evidenci záznamů o neshodě, který je přílohou tohoto protokolu.

Termíny přebíracího řízení:

Zahájení převzetí díla:	
Datum převzetí díla:	

Za Objednatele: **Za Zhotovitele:**

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ DÍLA

DO TESTOVACÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje převzetí etapy

Č.		**Ze dne:**	
Bod:			

Název etapy:

V souladu s objednávkou / s článkem ..... dílčí smlouvy bylo Poskytovatelem předáno dílo v rozsahu dané etapy.
Objednatel potvrzuje předání díla.
Objednatel potvrzuje, že proběhlo zaškolení použití díla v rozsahu daném ojednávkou / dílčí smlouvou.
Objednatel potvrzuje, že byla předána dokumentace v rozsahu daném objednávkou / dílčí smlouvou.

Součástí převzetí je následující dokumentace:

1.	
2.	

Termíny zpracování připomínek:

Připomínky k předanému dílu budou zpracovány Objednatelem a předány Zhotoviteli do:	
Připomínky Objednatele budou zapracovány Zhotovitelem do předávaného díla do:	

Termíny předávacího řízení:

Datum zahájení předávacího řízení:	
Datum ukončení předávacího řízení:	

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

OZP OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠŤOVEN A STAVEBNICTVÍ

k Č.j.: 1011/24

Počet listů: 72
Přílohy: -/-

PROTOKOL O PŘEVZETÍ DÍLA

DO ZKUŠEBNÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje převzetí díla

Č.		**Ze dne:**	
Bod:			

Název etapy:

Do zkušebního provozu je dílo přebíráno po ukončení testovacího provozu. Průběh kvalifikačního testování je zaznamenán v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, který je nedílnou součástí tohoto protokolu.

Schválením dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, objednatel potvrzuje že:

- předané dílo odpovídá objednávce / dílčí smlouvě,
- s pomocí testovacích scénářů a testovacích případů je ověřen soulad plnění se zadáním,
- připomínky akceptované oběma stranami v průběhu testovacího provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla, byly zapracovány a schváleny Objednatelem,
- dílo je možno předat do rutinního provozu. Případné závady nebránící uvedení díla do zkušebního provozu jsou uvedeny v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU. Dílo je tímto převzato do zkušebního provozu v rutinním prostředí.

Délka zkušebního provozu odpovídá harmonogramu v článku ..... dílčí smlouvy.

Termíny přebíracího řízení:

Zahájení převzetí díla:	
Datum převzetí díla:	

Za Objednatele: (Zadavatele)

Za Zhotovitele:

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

PROTOKOL O EVIDENCI ZÁZNAMŮ O NESHODĚ

<SMLOUVA> **Etapa <číslo>** **Datum verze protokolu** **<dd.mm.rr>**

Pořadové číslo	Datum zápisu neshody	Aplikace /modul	Popis	Tester	Kategorie dle Objednatele	Datum oznámení neshody Zhotoviteli	Kategorie dle Zhotovitele	Akceptovaná Kategorie	Datum akceptace neshody	Plánovaný termín řešení neshody	Skutečný termín řešení neshody	Plánovaný termín otestování neshody	Skutečný termín otestování neshody	Datum akceptace řešení neshody	Pozn.

Kategorie neshody:*)

A - neshoda se zadáním nebo chyba, která brání ve využití díla a znemožňuje jeho nasazení do provozu

B - neshoda se zadáním nebo chyba, která při vynaložení vyššího úsilí, nebo přijetím organizačních opatření umožňuje využití díla v omezené míře - nebrání uvedení do provozu

C - neshoda se zadáním nebo chyba, která nebrání uvedení do provozu (formální chyby v úpravě, textech, ergonomie)

D - požadavek na změnu, nebo rozšíření vlastností oproti zadání

*) Akceptovaná kategorie je hodnocení neshody po dohodě obou stran. V případě, že v hodnocení nedojde k dohodě Osob oprávněných zastupovat smluvní strany a osoby zodpovědné za otestování a převzetí díla, bude problém přenesen na zástupce pro věcná jednání ve věci této smlouvy. Pokud ani pak nedojde k dohodě, tak bude problém přenesen na rozhodovací úroveň statutárních zástupců.

OZP OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠŤOVEN A STAVEBNICTVÍ

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL
SERVISNÍ PODPORY (SLA)

Objednatel potvrzuje provedení servisní podpory za dané období

Č.		**Ze dne:**	
Období od:		**do:**	

Report plnění SLA:

p.č.	Servisní podpora	Vyhodnocení stavu a úrovně poskytované služby	Akceptováno Ano/Ne
1	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah		
2	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah		
3	Pohotovost k zásahu o svátcích a dnech pracovního klidu bez ohledu na typ zásahu		
4	Pohotovost k zásahu v pracovní dny mimo pracovní dobu		
5	Profylaktická kontrola		
6	Monitoring		
7	Účast na kontrolních dnech a jednáních		
8	Servisní podpora na vyžádání		
9	Penetrační testy		
10	Sledování legislativních změn		
	Závěr akceptačního řízení :		(*)

(*) Akceptováno/Neakceptováno/ Akceptováno s výhradou. Případné výhrady nebránící celkové akceptaci servisní podpory za dané období jsou uvedeny ve Formuláři pro evidenci záznamů o neshodě, který v tomto případě je přílohou tohoto protokolu.

Za Objednatele: **Za Zhotovitele:**

Příloha č. 6
Specifikace hardware a systémového SW

1. Specifikace hardware

Typ serveru	Prostředí			Hardware	Umístění
	Provozní	Testovací	Vývojové		
Reverzní proxy (Apache)	rp1	rp1-test	rp1-dev	virtuální	hosting (hypervisor 1)
Aplikační servery (JBoss a WebLogic)	app1-final	app1-test	app1-dev	virtuální	hosting (hypervisor 1)
Databáze (Oracle)	db1	db1-test	db1-test	db1 fyzický, db1-test virtuální	hosting (db1-test na hypervisor 1)
Aplikační server (JBoss)	jdol	jdol-test	jdol-test	virtuální	OZP (virtualizační server)
Aplikační server (JBoss), databáze (Informix)	helios	selene	selene	fyzický	OZP
Webový server (Apache)	www1	není	není	fyzický	OZP
Backup server (FTP)	ftp-ozp	není	není	fyzický	hosting

2. Specifikace systémového SW

Základní parametry licenčního SW

- Druh licence: Full Use
- Platnost podpory: od 31.08.2014 do 30.08.2015

Server „VITAKARTA ONLINE"

- 1x Advanced Security – Processor Perpetual
- 1x Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual
- 1x Internet Application Server Standard Edition One - Processor Perpetual
- 2x Weblogic Standard Edition 4 Year Term Licence

Server „Helios"

- Solaris 10 11/06, SunOS, OS_release: 5.10
- IBM Informix Dynamic Server Version 11.50.FC3
- JBoss [Trinity] 4.2.3.GA (build: SVNTag=JBoss_4_2_3_GA date=200807181417)
- Java version: 1.5.0_24,Sun Microsystems Inc.
- Java VM: Java HotSpot(TM) Server VM 1.5.0_24-b02,Sun Microsystems Inc.
- JBoss [The Oracle] 5.1.0.GA (build: SVNTag=JBoss_5_1_0_GA date=200905221634
- SaxJBossXBParser] Created parser: org.apache.xerces.jaxp.SAXParserImpl@1367e28
- java.vm.specification.vendor: Sun Microsystems Inc.

- java.runtime.version: 1.6.0_22-b04
- JBoss [Trinity] 4.2.3.GA (build: SVNTag=JBoss_4_2_3_GA date=200807181417)
- NetWorker 7.6.4.Build.1039 Workgroup Edition/8

Server „Selene"

- Solaris 10 11/06, SunOS, OS_release: 5.10
- IBM Informix Dynamic Server Version 11.50.FC3
- IBM INFORMIX-4GL Version 7.50.FC1
- Sun kompilátor C
- Java, Tomcat viz. helios

Servery App+db+jdol

- Sun Java System Application Server Enterprise Edition 8.1 2005Q1
- Sun Java System Access Manager 6 2005Q1
- Sun Java System Instant Messaging 7 2005Q1
- Sun Java System Messaging Server 6 2005Q1
- Sun Java System Portal Server 6 2005Q1 Sun Java System Portal Server
- Mobile Access 6 2005Q1
- Sun Java System Portal Server Secure Remote Access 6 2005Q1
- System Web Server 6.1 SP4 2005Q1
- LibreOffice_4.0.0_Linux_x86
- IFX klient
- CUPS
- XFRendering Server firmy Ecrion
- XML knihovny

Příloha č. 7
Reklamační řád

POSTUP PŘI ODSTRAŇOVÁNÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ A REKLAMACÍ

A.1 Strany se dohodly na tom, že při odstraňování provozních problémů, které vzniknou při používání podporovaného programového vybavení na výpočetním systému Objednatele, bude použit vždy postup, který je tvořen těmito etapami:

(a) kategorizace provozního problému a přidělení stupně naléhavosti řešení,

(b) analýza příčin, které provozní problém způsobují,

(c) vlastní odstranění příčin, které provozní problém způsobují nebo stanovení postupu jak pokračovat v práci jiným způsobem.

A.2 Objednatel uvědomí Zhotovitele o vzniku problému formou hlášení do informačního systému Zhotovitele – HelpDesku STYRAX, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software a Licenčním software. ISH (ServiceDesk/HelpDesk) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese https://www.styrax.cz/helpdesk/. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro Hlášení adresu helpdesk@styrax.cz. Takto zaslaná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH.

Strany se též dohodly, že zvlášť závažné problémy tj. problémy, které ve svých důsledcích brání běžné práci s programovým vybavením podporovaným na základě Smlouvy a hrozí vznikem škody, budou Objednatelem navíc mimo ISH hlášeny i telefonicky a v předmětu zprávy hlášení ISH budou označeny slovem HAVARIE. Jiná hlášení takto značena nebudou.

A.3 Analýzu příčin, které způsobují provozní problém při použití programového vybavení dodaného Zhotovitelem vždy organizují zástupci Objednatele v souladu s jeho provozními řády. V rámci této činnosti se mohou prostřednictvím kontaktních adres, obrátit na servisní zaměstnance Zhotovitele.

A.4 V etapě analýzy příčin je Zhotovitel povinen na vyžádání technického zástupce Objednatele poskytnout konzultaci v rozsahu potřebném k identifikaci nebo vyloučení možných příčin chybového stavu. Případně, vyžaduje-li to charakter problému, vyžádá si technický zástupce Objednatele zásah zaměstnanců Zhotovitele na pracovišti Objednatele.

A.5 V případě, že v rámci analýzy příčin byla, jako jednoznačná příčina, která provozní problém způsobuje, zjištěna opakovatelně prokazatelná funkční vada programového vybavení, dodaného Zhotovitelem na základě rozvojových prací a operativních požadavků, zaeviduje zástupce Objednatele skutečnost do hlášení ISH. Zhotovitel je povinen prověřit správnost výsledků analýzy a problém klasifikovat a řešit. V případě, že není schopen provozní problém odstranit, je povinen ve spolupráci s Objednatelem problém popsat a eskalovat k výrobci (je-li jím třetí osoba) nebo navrhnout způsob jeho překlenutí, je-li to možné.

A.6 Objednatel je povinen spolupracovat na odstranění oznámeného problému a postupovat podle postupu, který mu sdělí servisní zaměstnanec Zhotovitele, případně umožnit zaměstnanci Zhotovitele, aby zásah provedl, není-li schopen jej provést sám.

A.7 Právo požadovat technickou podporu se týká pouze poslední platné verze programového vybavení, která byla instalována na výpočetním systému Objednatele, nebo Zhotovitelem dodána v rámci plnění rozvojových prací a operativních požadavků v rámci, nebo byl Zhotovitel o její instalaci Objednatelem informován.

A.8 Zaměstnanec Zhotovitele je povinen na případnou průkaznou neoprávněnost reklamace Objednatele upozornit, jakmile si bude neoprávněností reklamace jist a vyžádat si potvrzení objednávky prací na úpravu aplikace podle požadavku reklamace.

A.9 Objednatel je povinen vyznačit v rámci kategorizace reklamace skutečnost, že vada brání v řádném užití díla a skutečnost, kdy Objednateli v důsledku vady hrozí škoda, případně jak velká

škoda a za jakých okolností může nastat. Tím není dotčeno právo na náhradu škody vyplývající z obecně platných právních předpisů nad rámec tohoto ujednání. Pokud zaměstnanec Zhotovitele se způsobem kategorizace vady nesouhlasí je povinen na to průkazným způsobem upozornit.

A.10 Nelze-li o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace rozhodnout nebo dosáhnout shody mezi Objednatelem a Zhotovitelem zavazují se obě smluvní strany účinně spolupracovat na minimalizaci možných škod a otázku oprávněnosti reklamace řešit jednáním.

Příloha č. 8

Specifikace telemetrických dat pro monitoring VITAKARTA ONLINE

V rámci aplikace VITAKARTA ONLINE budou monitorovány především následující telemetrická data:

- Externí webové rozhraní (WDOL):
  - dostupnost aplikace
  - reakční doba vůči aplikace po prvotním přihlášení od přijetí požadavku na vstup přihlášeného uživatele do aplikace až po zobrazení (resp. odeslání do browseru uživatele) základní obrazovky – dashboardu
  - reakční doba aplikace při práci s daty od přijetí požadavku na zobrazení ostatních obrazovek aplikace kromě dashboardu až po jejich zobrazení (resp. odeslání do browseru uživatele)
  - u každého z výše uvedených dvou typů měření bude uvedena i konkrétní stránka aplikace, které se měření týká
  - u každého z výše uvedených dvou typů měření bude dále rozdělen čas na jednotlivé podkroky zpracování. Konrétně jde o:
    - čas od přijetí požadavku z browseru do předání požadavku integrační platformě portálu (IPP)
    - čas „čekání" na zpřístupnění dat od JDOL prostřednictvím IPP
    - čas po přijetí dat z IPP do jejich zpracování a odeslání do browseru uživatele
  - počet neúspěšných operací aplikace za jednotku času (například počet neúspěšných pokusů o přístup do databáze, apod. – výpočet bude prováděn analýzou logů)
  - počet přístupů k aplikaci dle jednotlivých funkcí za jednotku času a v absolutním počtu (např. vstup do aplikace, zobrazení přehledu péče, zobrazení dalších obrazovek,...)
  - počet provedení změn v datech ze strany uživatelů rozčleněno dle jednotlivých funkci aplikace (změny užívaných léků, změny chronických stavů, změny kontaktních osob, apod.) v absolutních počtech a relativně za jednotku času
- Mobilní aplikace pro iOS, Android a Windows Phone:
  - Dostupnost serverových komunikačních služeb přes které přistupuje mVitakarta
  - Počet instalací jednotlivých verzí aplikací
  - Počet aktualizací jednotlivých verzí aplikací
  - Počet přístupů (synchronizací dat) z jednotlivých verzí aplikací – členěno dle operačního systému (včetně verze), typu mobilního zařízení a verze aplikace
  - Počet využití online-funkcí zpřístupněných v rámci mVitakarty (asistenční služba, mapa smluvních partnerů, apod.)
- Interní rozhraní (JDOL):
  - dostupnost interního rozhraní a dostupnost komunikace JDOL-WDOL
  - reakční doba JDOL na požadavek z WDOL od přijetí požadavku přes IPP na získání nebo aktualizaci dat až po odeslání výsledku prostřednictvím IPP do WDOL. Čas vyřízení požadavků bude členěn dle jednotlivých typů požadavků
  - počet neúspěšných operací aplikace za jednotku času (například počet neúspěšných pokusů o přístup do databáze, apod. – výpočet bude prováděn analýzou logů)
  - dostupnost interního rozhraní pro administrátory a pracovníky OZP (schvalovací aplikace pro proplácení žádostí Vitakonta, apod.)
- Měření stavu serverů, na kterých běží aplikace WDOL a JDOL
  - měření zatížení CPU
  - měření zatížení procesů aplikačních serverů WebLogic (WDOL) a JBOSS (JDOL)
  - zjišťování běhu a dostupnosti komponent nutných pro běh aplikací na serverech (dostupnost databáze, běh aplikačních serverů, apod.)

Výše uvedená telemetrická data budou monitorována nástroji (skripty a dalšími SW komponentami) dodanými Zhotovitelem, přičemž výsledky budou dostupné následujícími kanály:

- prostřednictvím pluginů pro monitorovací software MONET společnosti Novicom
- prostřednictvím datových záznamů v dohodnuté struktuře
- prostřednictvím monitorovacích nástrojů Zhotovitele pro účely monitoringu ze strany Zhotovitele

Příloha č. 9

Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků

A - Tabulka 1: Výkaz nákladů měsíční
Výkaz obsahuje následující údaje:

1. Číslo OP *
2. Název OP nebo popis problému*
3. Řešitel Poskytovatele
4. Počet hodin práce řešitele
5. Cena vykazovaná za práce (bez DPH)

Tabulka č. 1 - **Výkaz nákladů měsíční**

Číslo OP*	Název požadavku *	Řešitel Poskytovatel	Počet hodin	Cena (bez DPH)
	<Měsíc> **celkem**			

* údaje dle podkladů Objednatele

B - Tabulka 2: Celkový přehled čerpání plánovaných nákladů od počátku roku a za dané Čtvrtletí
Přehled obsahuje následující údaje:

1. Kalendářní měsíc roku
2. Čerpané hodiny na OP Objednatelem v Kč
3. Čerpaný paušál v Kč
4. Součet položky 2 a 3 v Kč
5. Plán
6. Rozdíl *** /

Tabulka č. 2 – **Celkový přehled čerpání plánovaných nákladů od počátku roku a za dané Čtvrtletí**

Měsíc	Čerpané hodiny TP v Kč	Čerpaný paušál v Kč	Cena celkem v Kč	Plán v Kč	Rozdíl v Kč***
Celkem bez DPH					
Celkem s DPH					

*** součet uvedený v posledním měsíci čtvrtletí nárůstem od počátku roku

C - Tabulka 3: Výkaz nákladů k Release
Výkaz obsahuje následující údaje:

1. Číslo OP
2. Název OP nebo popis problému
3. Odhad pracnosti při zařazení do Release
4. Vynaložený počet hodin
5. Cena vykazovaná za práce (bez DPH)
6. Zařazení Z – Technické zhodnocení, S - Služba

Tabulka č. 3 - **Výkaz nákladů za Release**

Číslo OP*	Název OP *	Odhad pracnosti	Vynaložený počet hodin	Cena (bez DPH)	Zařazení
	Release <číslo> celkem				

* údaje dle podkladů Objednatele

Příloha č. 10
Popis procesu vydávání Release

Software bude dodáván vždy formou Release nebo mimořádné Release.

Číslo kroku procesu	Název kroku procesu	Popis	Výstup kroku procesu	Součinnost Objednatele
1.	Sběr OP	Specifikace OP na úpravu Software.	OP evidovaný v Operativní evidenci požadavků.	Zapisují a schvalují pověření pracovníci Objednatele.
2.	Uzavření sběru OP pro Release	Pracovník Poskytovatele dle termínů v harmonogramu uzavře množinu OP pro Release a doplní do Evidence operativních požadavků ohodnocení jejich pracnosti. Na základě jednání oprávněných pracovníků Objednatele a Poskytovatele dojde k výběru OP, které budou zahrnuty do Release.	Seznam požadavků k implementaci do následující Release.	Upřesnění, projednání a schvalování zadání a návrhů řešení OP.
3.	Implementace požadavků	Podle zadání OP vývojáři Poskytovatele implementují změny do Software, připravují interní testy a připravují testovací případy pro interní testy. Po ukončení vývoje je Software předán k internímu testování pracovníkům Poskytovatele.	Aktualizované programy, procedury, testovací případy.	

4.	Interní testování pracovníky Poskytovatele	Vstupem do interního testování jsou testovací případy z předchozího kroku, které obsahují testované funkce vyplývající z OP, popis postupu při testování funkcí, způsobu dokumentace testů a kritéria pro splnění / nesplnění požadavků včetně. Případy jsou sestaveny do testovacích scénářů a doplněny o testovací datové sady (ke každé vstupní datové sadě i sada očekávaných výstupních dat a popis způsobu jejich ověření). Testy jsou prováděny automatizovaně - provádí tester s použitím testovacího nástroje anebo manuálně – provádí tester bez použití testovacího nástroje dle charakteru OP (regresní testy jsou zpravidla automatizované).	Log zjištěných vad (chyb), tj. soupis zjištěných chyb včetně i jejich životního cyklu. Protokol testovacího scénáře, tj. popis průběhu provádění každého testovacího případu. Zaznamenává historii jeho provádění včetně výsledků. Obsah protokolu: • Identifikace testu • Testovací postup • Specifikace vstupů • Specifikace výstupů • Výsledek testu • Datum běhu testu • Kdo test provedl	

5.	Vytvoření Release pro Objednatele	Na základě výstupu testů je možné přehodnotit původní plán Release. Pracovník Zhotovitele vytvoří dle aktualizovaného plánu výsledný Release kombinací otestovaných verzí jednotlivých komponent SW. Je vytvořen balík Release k nasazení do prostředí Objednatele a dohodnutým způsobem předán Objednateli včetně instalačních doporučení, pokud se liší od postupu, popsaného v instalační příručce.	Soupis změn v Release. Dokumentace konfigurace Release - identifikace všech jejích částí a jejich verzí. Kopie balíku Release včetně dokumentace v knihovně nebo na archivním médiu. Popis instalační procedury. Postup návratu k předchozí verzi (back-out plan).	
6.	Akceptační testování pracovníky Objednatele.	Proběhnou akceptační testy a akceptace Release Objednatelem. Pro předání k akceptačnímu testování mohou sloužit dohodnuté a oběma stranami schválené testovací případy vytvořené Poskytovatelem.	Objednatelem schválené předání do rutinního provozu v Evidenci operativních požadavků.	Provedení akceptačních testů.
7.	Nasazení do ostrého provozu.	Poskytovatel předá finální verzi Software a instalační skripty pro instalaci release.	Instalační skripty Poskytovatele.	Instalace do ostrého provozu.

Proces pro vydání mimořádné verze

V případě legislativních změn nebo OP, s jejichž zapracováním není možno čekat až na další Release, anebo v případě, kdy se projeví kritická chyba v Software, která vyžaduje urgentní řešení, je definován proces vydávání mimořádných verzí.

Základní kroky procesu jsou shodné jako u Release, s výjimkou prvního kroku. Místo něj dojde k dohodě oprávněných osob obou stran o tom, které OP budou implementovány mimo Release.

Pokud dojde, na základě požadavku zadavatele ke zkrácení, nebo dokonce vynechání některých kroků v rámci přípravy mimořádné verze bude nutné odsouhlasit možná rizika se všemi důsledky z toho vyplývajícími a vymezit případné dopady na hodnocení úrovně služeb z pohledu nastavených smluvních podmínek (SLA).

Harmonogram vydávání pravidelných verzí

Číslo Release v rámci roku	Název kroku procesu	Zahájení	Ukončení
1	Sběr OP		
	Uzavření sběru OP pro Release		
	Implementace požadavků		
	Interní testování pracovníky Poskytovatele		
	Vytvoření Release pro Objednatele		
	Akceptační testování pracovníky Objednatele		
	Nasazení do ostrého provozu		
2	Sběr OP		

Příloha č. 11
Seznam subdodavatelů

Zhotovitel nezajišťuje žádnou část plnění prostřednictvím subdodavatelů.

Subdodavatel č. 1

Jméno:	
Sídlo:	
IČO: _	
Věcné vymezení části zakázky, která bude plněna prostřednictvím subdodavatele:	

Příloha č. 12

Seznam kontaktních a internetových adres

Kontaktní adresa	Internetová adresa	Jméno
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	petr.ulc@styrax.cz	Ing. Petr Ulč
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	karel.egem@styrax.cz	Ing. Karel Egem
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	vladimir.solc@styrax.cz	Ing. Vladimír Šolc, DMS
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	jiri.vonasek@styrax.cz	Ing. Jiří Vonášek
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	jiri.fajkos@styrax.cz	Ing. Jiří Fajkoš
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	tomas.pospisil@styrax.cz	Bc. Tomáš Pospíšil
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	karel.houska@styrax.cz	Ing. Karel Houška

Příloha č. 13 - Nabídky „Lékový management" a „Chronické stavy"

Technická úroveň řešení díla

Cena za dílo:

Poř.	Plnění	Cena v Kč bez DPH
1	*Cena za analýzu a realizaci modulu „Lékový management"*	383 600,- Kč
2	*Cena za analýzu a realizaci modulu „Chronické stavy"*	535 500,- Kč
	Celková nabídková cena za dílo	**919 100,- Kč**

1 Technická a funkční specifikace

1.1 Lékový management

V následujících podkapitolách je popsáno rozšíření funkcionalit Vitakarty a Vitakarty+ o funkci zjišťování interakcí užívaných léků, potravin a potravinových doplňků a lékových přesahů. Za cíl je kladeno zainteresovat pojištěnce na efektivní péči o jeho zdraví.

V rámci realizace bude provedena detailní analýza, jejímž obsahem bude podrobná specifikace řešení včetně návrhu obrazovek pro web, mobil a tablet a vytvoření prototypů. Vzhled obrazovek uvedených dále v textu je pouze orientační, aby bylo možné popsat obsahovou část dané obrazovky – finální design bude upraven tak, aby odpovídal jednotnému vzhledu Portálu OZP a aplikaci Vitakarta.

V následující tabulce je uveden seznam dílčích hodnotících kriterií dle dodatečných informací zadávací dokumentace s odkazem na podkapitoly, které popisují způsob naplnění požadavku.

Tab. č. 4: Systém přidělování bodů pro hodnocenou část „Lékový management"

Poř.	*Hodnocená část „Lékový management"*	*Kapitoly*
1	*Zda návrh řešení obsahuje analýzu lékových přesahů.*	*1.1.2*
2	*Zda návrh řešení obsahuje analýzu lékových interakcí nejen u léků, ale i u potravinových doplňků a potravin.*	*1.1.1*
3	*Zda návrh řešení obsahuje adekvátní vstup dat jak z vykázané péče, tak i z ručního zadávání dat pojištěncem.*	*1.1.1*
4	*Zda návrh řešení obsahuje možnost výběru lékových interakcí a lékových přesahů podle doporučené denní dávky léků s možností filtrování vybraných ATC skupin.*	*1.1.1* *1.1.2*
5	*Zda obsahuje řešení jak zjistit potenciálně nebezpečné kombinace léků a potenciální nadužívání léků.*	*1.1.1* *1.1.2*
6	*Zda obsahuje popis řešení přístupu k zjištěným lékovým interakcím a lékovým přesahům pro pojištěnce prostřednictvím Vitakarty pro web, mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet), mVitakarty pro WindowsPhone (případně novější verze operačního systému), z Vitakarty+ pro lékaře.*	*1.1.1* *1.1.2* *1.1.3*
7	*Zda návrh řešení obsahuje, v případě zjištění závažné skutečnosti, že bude aplikace odesílat automatický alert pojištěnci, kde možnost odeslání alertů (míra) musí být konfigurovatelná.*	*1.1.1* *1.1.2* *1.1.4*
8	*Zda návrh řešení obsahuje návrhy obrazovek zvláště pro web, mobilní telefon a tablet pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro*	*1.1.1* *1.1.2*

	Android (telefon, tablet).	*1.1.3*

1.1.1 Analýza lékových interakcí u léků, potravinových doplňků a potravin, vstup dat z vykázané péče a z ručního zadávání dat pojištěncem (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.2, č.3, č.4, č.5, č.6, č.7, č.8)

V menu Vitakarty bude doplněna nová funkce **„Lékové interakce"**, která umožní pojištěnci zjistit, které ze zadaných léků spolu nežádoucím způsobem interagují. Systém bude mimo jiné obsahovat analýzu lékových interakcí nejen u léků, ale i u potravinových doplňků a potravin. Aplikace zobrazí pro zadané léky **informace o potravinách a potravinových doplňcích**, které by neměly být současně s léky užívány.

Princip funkce Lékových interakcí bude pro **mVitakartu** analogický s tím, že funkcionalita zjištění lékových interakcí bude vyhodnocována na serverové části (bude nutná on-line komunikace mezi mobilním zařízením a serverem). Přístup k zjištěným lékovým interakcím bude pro pojištěnce zajištěn kromě webové verze i také prostřednictvím **mVitakarty pro iOS** (iPhone, iPad), **mVitakarty pro Android** (telefon, tablet) a **mVitakarty pro WindowsPhone** a pro lékaře přes **Vitakartu+.**

Lékové interakce by bylo možné zobrazit pojištěncům všechny, ale doporučujeme zobrazovat jen ty závažnější. Lékové interakce nižších stupňů, pokud nejsou nikterak závažné, by mohly pojištěnce zbytečně vystrašit.

S využitím sofwaru Vademecum INFOPHARM navrhujeme např.:

- stupeň závažnosti lékových interakcí 1 - 3 pojištěncům nezobrazovat,
- stupeň závažnosti lékových interakcí 4, 5 a 5! pojištěncům zobrazovat – **jakožto potenciálně nebezpečené kombinace léků.**

U vyšších stupňů závažnosti bude možné zasílat **alerty pojištěncům** - upozornit je na tuto skutečnost a nabídnout jim možnost probrat svoji farmakoterapii s ošetřujícími lékaři, Asistenční službou či lékařem v OZP. Míra alertů ale bude konfigurovatelná.

V systému bude mimo jiné využit adekvátní vstup dat jak z vykázané péče, tak i z ručního zadávání dat pojištěncem.

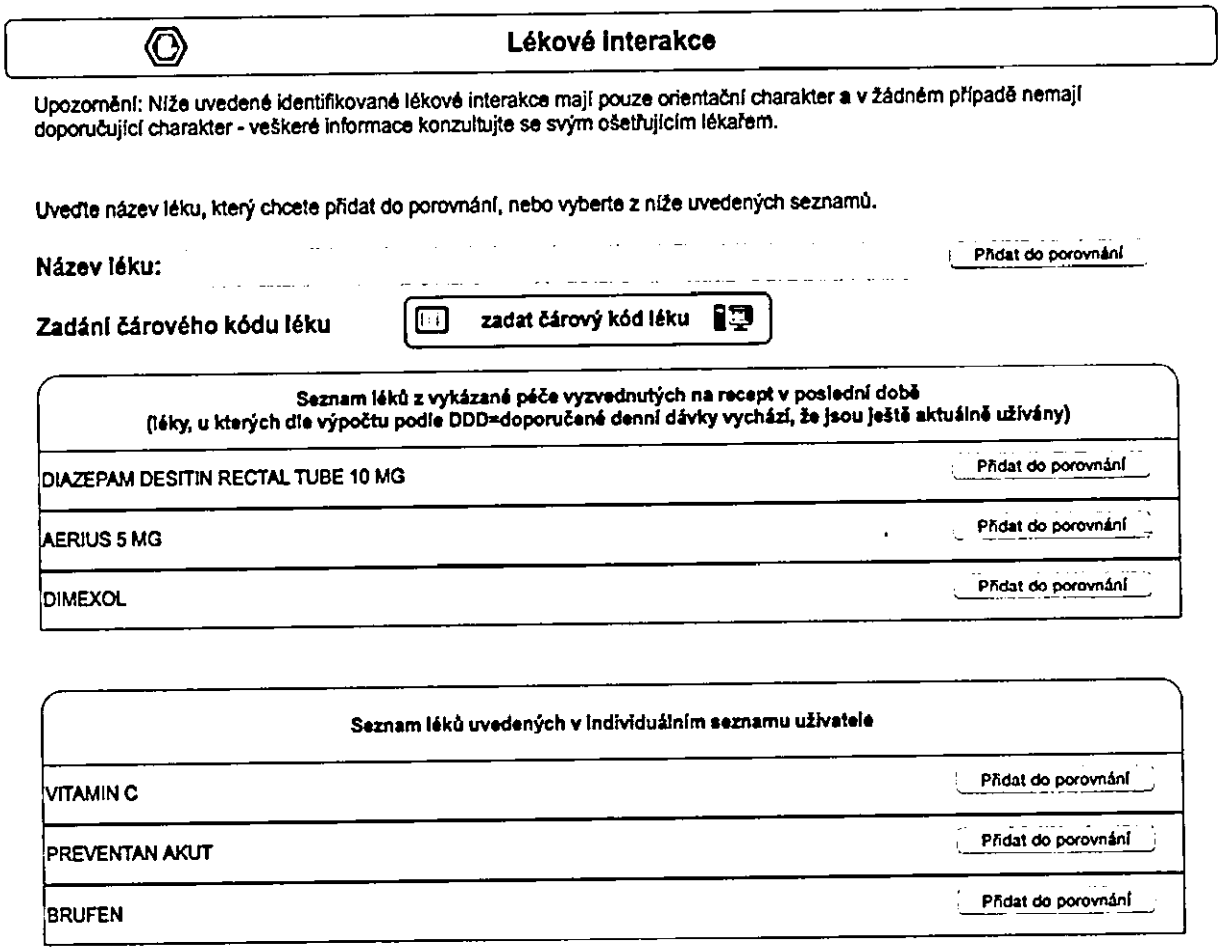
Princip fungování aplikace je naznačen na následujících obrazovkách.

Po vstupu do funkce se uživateli zobrazí dva seznamy léků:

- Léky, které v poslední době pojištěnec čerpal na recept. Léky se vyberou ale jen takové, jejichž datum čerpání bylo od aktuálního dne vzdáleno maximálně o **DDD – doporučenou denní dávku** (položka z číselníku léků označující, na kolik dní obvykle vystačí balení léku).
- Léky, které pojištěnec **ručně zadal** do seznamu léků, které užívá.

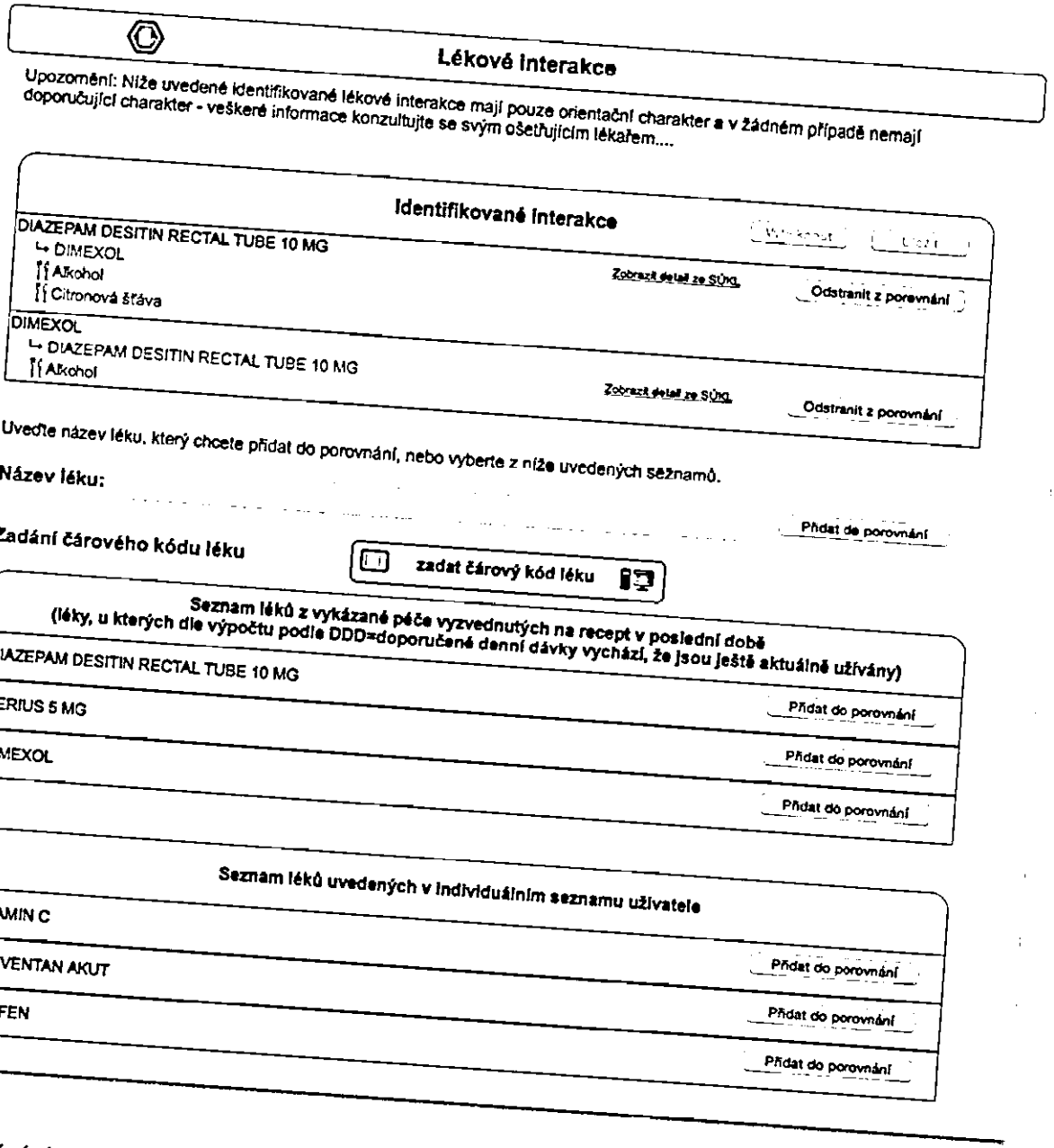
Kromě ručního zadání názvu léků bude možné ve webové verzi Vitakarty zadat **čárový kód léku**, v mobilu bude možné čárový kód vyfotit a následně bude danému čárovému kódu přiřazen přesný název léku.

Návrhy obrazovek pro web:

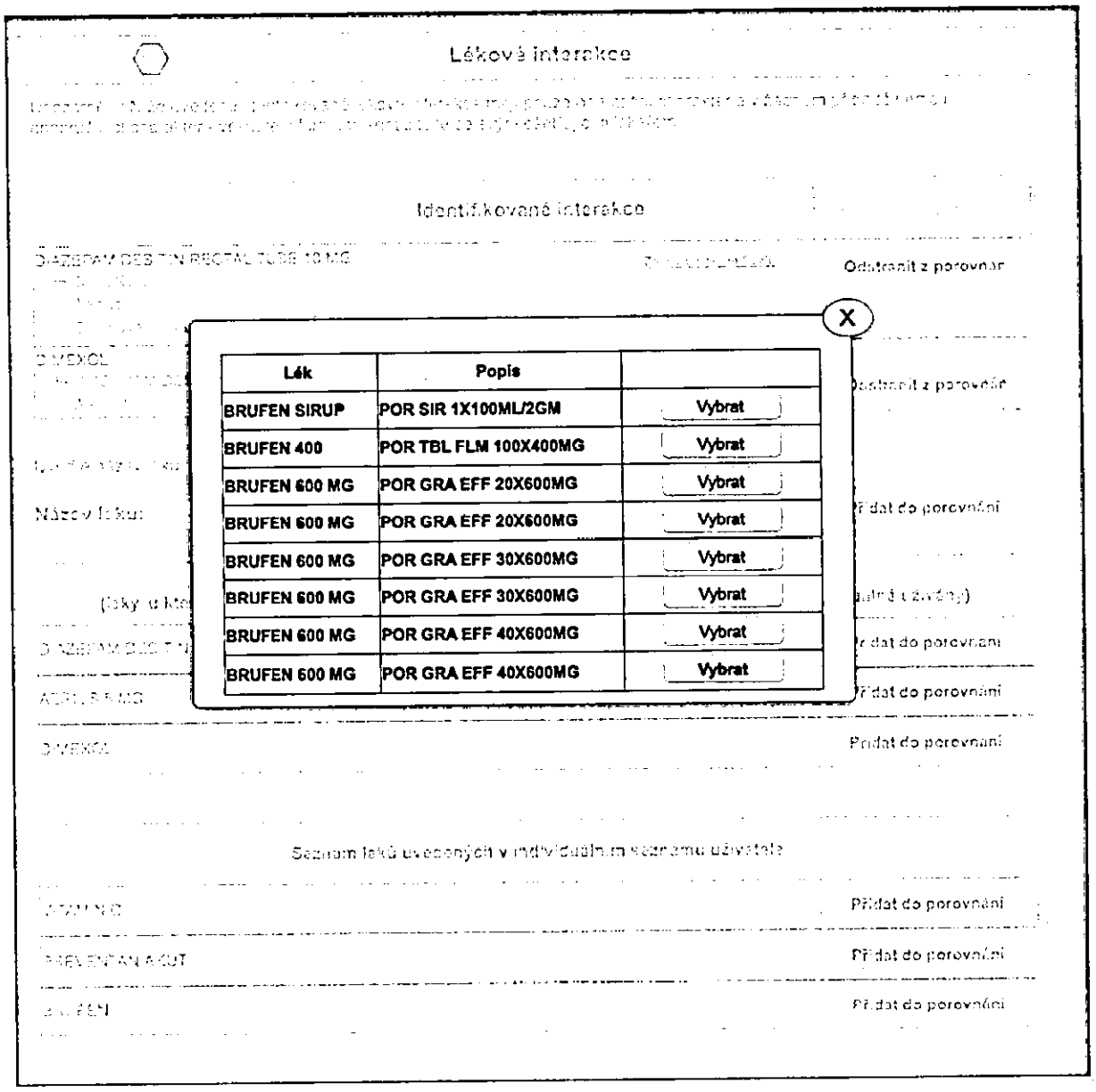


Uživatel může jednak označit lék z jednoho z uvedených seznamů nebo zadat do položky „Název léku“ či “Zadat čárový kód léku”.

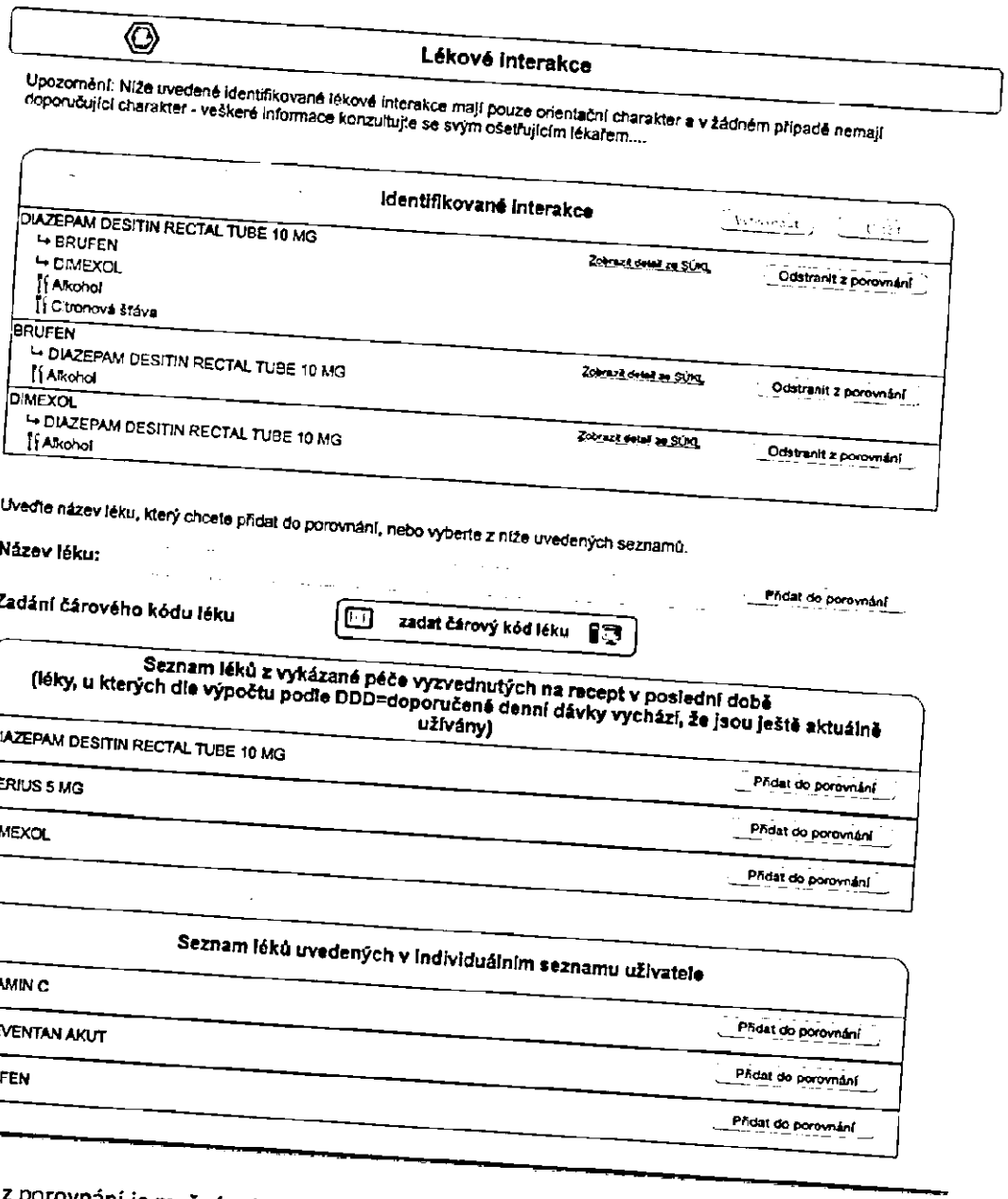
Následující obrazovka ukazuje stav po přidání dvou léků, které jsou ve vzájemné interakci. U obou léků se zobrazuje jednak odkaz na jiný lék, se kterým interaguje a jednak se uvádí **seznam potravin a potravinových doplňků**, které by neměly být současně s lékem konzumovány.



Při přidávání léku do porovnání ze seznamu z vykazované péče není třeba doplňovat žádné další informace. Při přidávání léku z individuálního seznamu uživatele nebo prostřednictvím vložení do položky „Název léku" je lék podle názvu nejprve vyhledán v číselníku léků. Pokud je nalezeno více shod, je zobrazena tabulka viz následující obrázek.



Uživatel vybere jednu z nabízených variant a lék se následně přidá do seznamu porovnání, viz následující obrázek.



Lékové interakce

Upozornění: Níže uvedené identifikované lékové interakce mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter - veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem....

Identifikované interakce		
DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG ↳ BRUFEN ↳ DIMEXOL Alkohol Citronová šťáva	Zobrazit detail ze SÚKL	Odstranit z porovnání
BRUFEN ↳ DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG Alkohol	Zobrazit detail ze SÚKL	Odstranit z porovnání
DIMEXOL ↳ DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG Alkohol	Zobrazit detail ze SÚKL	Odstranit z porovnání

Uveďte název léku, který chcete přidat do porovnání, nebo vyberte z níže uvedených seznamů.

Název léku:

Zadání čárového kódu léku zadat čárový kód léku

Přidat do porovnání

Seznam léků z vykázané péče vyzvednutých na recept v poslední době (léky, u kterých dle výpočtu podle DDD=doporučená denní dávky vychází, že jsou ještě aktuálně užívány)	
DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG	Přidat do porovnání
AERIUS 5 MG	Přidat do porovnání
DIMEXOL	Přidat do porovnání

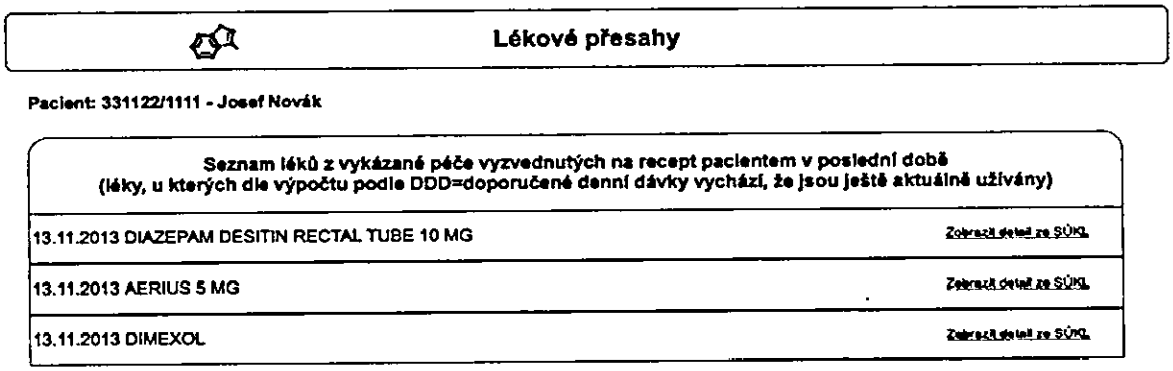
Seznam léků uvedených v individuálním seznamu uživatele	
VITAMIN C	Přidat do porovnání
PREVENTAN AKUT	Přidat do porovnání
BRUFEN	Přidat do porovnání

Léky z porovnání je možné odebírat a přidávat libovolně dlouho.

Pokud má uživatel zájem, může si výsledek porovnání vytisknout nebo uložit jako dokument do svých souborů v rámci aplikace Vitakarta pro web.

1.1.2 Lékové přesahy (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1, č.4, č.5, č.6, č.7, č.8)

Systém bude mimo jiné obsahovat analýzu lékových přesahů. V rámci aplikace Vitakarta+ bude lékaři při přístupu do Vitakarty konkrétního pojištěnce zobrazena na stránce s informacemi o pacientovi v nové záložce tabulka dle následujícího obrázku.



Jedná se o výběr léků vyzvednutých na recept, u kterých dle výpočtu podle **DDD** vychází, že by je pacient ještě mohl užívat nebo by je mohl mít doma k dispozici.

U pojištěnců s větším množstvím léků bude mít lékař představu o domácí zásobě léků a především může zohlednit léky předepisované od jiných lékařů za poslední období.

Pojištěncům budou ve Vitakartě zobrazovány **lékové přesahy** v podobné struktuře jako lékařům ve Vitakartě+ s upozorněním na možný souběh užívání léků různých názvů, ale stejného účinku, které byly pojištěncem vyzvednuty v lékárně. Na výrazné lékové přesahy bude pojištěnec upozorněn informačním **alertem**.

Lékař díky Vitakartě+ bude moci odhalit **potenciální nadužívání léků (na recept)** - pokud podle DDD bude mít doma pojištěnec nadměrně velkou domácí zásobu léků – hrozí např. riziko předávkování při vysokých dávkách léků nebo užívání prošlých léků.

Lékař bude moci zaslat přes Vitakartu+ do OZP zprávu o nalezeném lékovém přesahu.

Kromě lékových přesahů uvidí lékař také **lékové interakce** v podobné struktuře, jako pojištěnec (pouze ty závažnější interakce).

Lékař bude mít rovněž možnost filtrovat léky podle **ATC skupin** a může sledovat shodné či příbuzné ATC skupiny a to ve struktuře:

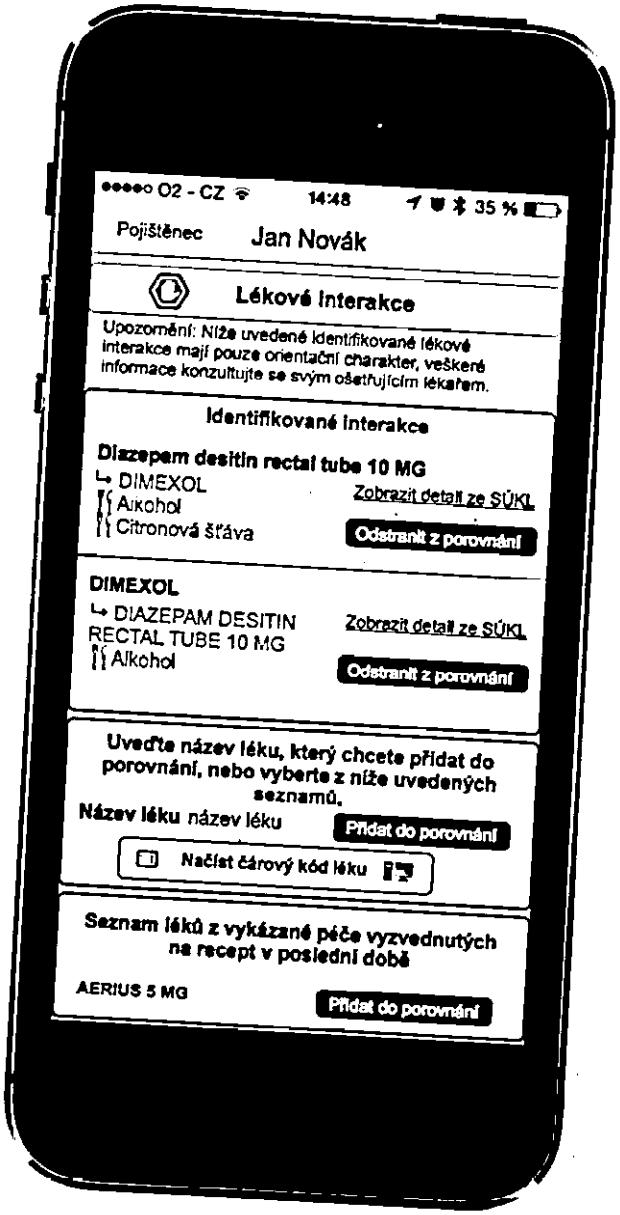
- léky s 1 shodnou ATC skupinou,
- léky s 1 příbuznou ATC skupinou, kde spolupodání není účelné,
- léky s 1 příbuznou ATC skupinou, kde spolupodání není účelné a může být rizikové,
- léky s 1 příbuznou ATC skupinou, kde spolupodání není vhodné pro riziko zvýšení toxicity.

1.1.3 Návrhy obrazovek pro mobily a tablet (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.6, č 8)

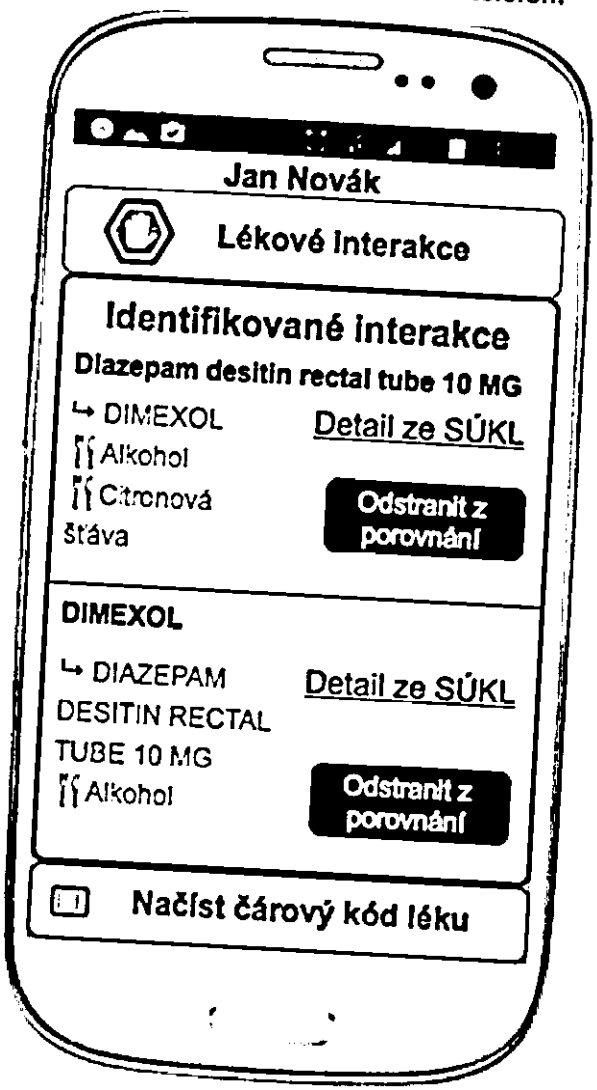
Přístup k zjištěným lékovým interakcím a přesahům bude pro pojištěnce zajištěn kromě webové verze i také prostřednictvím mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet) a mVitakarty pro WindowsPhone.

Výhodou mobilních telefonů bude vyfocení a načtení **čárového kódu** přímo z krabičky léku.

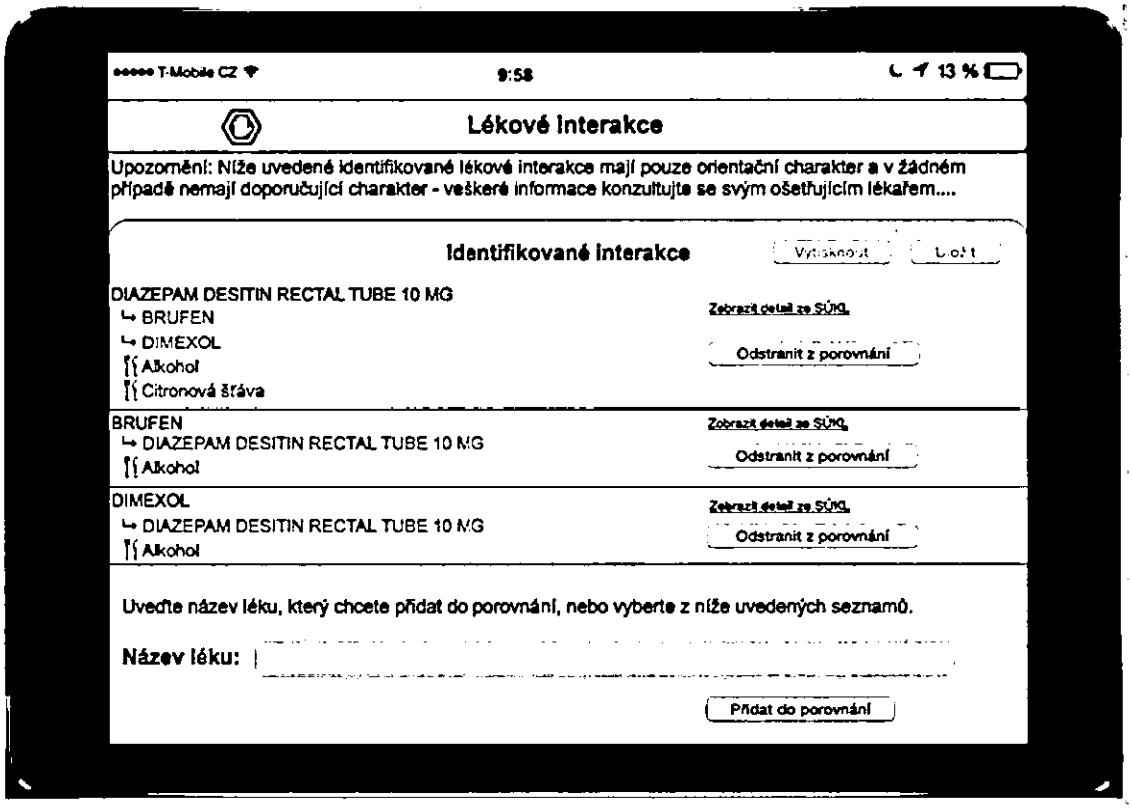
Ukázka verze pro iPhone:



Ukázka verze pro Android – telefon:



Ukázka verze pro iPad:



Ukázka verze pro Android - tablet:

1.1.4 Rozsah informací, aletry (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.7)

Rozsah informací poskytovaný pojištěnci, lékaři a vybraným zaměstnancům OZP bude rozdílný.

Pojištěnec bude mít přístup k datům v rozsahu lékových interakcí svých léků, nedoporučovaných potravinových doplňků a potravin (viz předešlé obrazovky) a lékových přesahů.
V případě zjištění závažné skutečnosti (závažné interakce či přesahu) bude aplikace odesílat **automatický alert** pojištěnci, míra alertů musí být ale konfigurovatelná (tj. bude se týkat jen nejzávažnějších interakcí a výrazných přesahů). Pojištěnec obrží email, který ho bude o závažných interakcích informovat a taktéž tuto informaci uvidí po přihlášení do Vitakarty. Informační email bude srozumitelný a doporučí další postup – bude obsahovat zjištěné lékové interakce či výrazné přesahy a doporučení konzultovat je s ošetřujícími lékaři či možnost obrátit se na asistenční službu (telefonicky či přes formulář ve Vitakartě) nebo případně na lékaře v OZP.

Zaměstnanci OZP - především Asistenční služba - budou seznámeni s lékovými interakcemi a přesahy tak, aby mohli pojištěncům pomoci. Např. poradit jak léky zadávat do Vitakarty, porozumět výsledku v souvislosti s vypsanými potravinami a doplňky, případně mohou doporučovat konzultaci s ošetřujícími lékaři nebo bude možnost vybrané lékové interakce konzultovat přímo s lékaři OZP (mají přístup k vykázané péči pojištěnce včetně kompletní farmakoterapie). Rozsah informací pro zaměstnance OZP bude možné rozšiřovat o podrobnější informace v oblasti léků.

Lékařům v rámci Vitakarty+ bude umožněno sledovat farmakoterapii vybraného pojištěnce např. za poslední rok, bude možné filtrovat léky podle ATC skupin, sledovat jednotlivé lékové přesahy podle doporučené denní dávky a lékové interakce podle závažnosti a podle shodných či příbuzných ATC skupin.

1.2 Chronické stavy

V následujících podkapitolách je popsáno doplnění funkcionalit Vitakarty a Vitakarty+ o funkci zjišťování **chronických skupin** z vykázané péče. Cílem je stejně jako u lékových interakcí zainteresovat pojištěnce na efektivní péči o jeho zdraví.

V rámci realizace bude provedena detailní analýza, jejímž obsahem bude podrobná specifikace řešení včetně návrhu obrazovek pro web, mobil a tablet a vytvoření prototypů. Vzhled obrazovek uvedených dále v textu je pouze orientační, aby bylo možné popsat obsahovou část dané obrazovky – finální design bude upraven tak, aby odpovídal jednotnému vzhledu Portálu OZP a aplikaci Vitakarta.

V následující tabulce je uveden seznam dílčích hodnotících kriterií dle dodatečných informací zadávací dokumentace s odkazem na podkapitoly, které popisují způsob naplnění požadavku.

Tab. č. 5: Systém přidělování bodů pro hodnocenou část „Chronické stavy"

Poř.	*Hodnocená část „Chronické stavy"*	*Kapitoly*
1	*Zda návrh řešení obsahuje využití chronických skupin (viz příloha č. 1 Technická a funkční specifikace) v prostředí Vitakarty pro web, mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet), mVitakarty pro WindowsPhone (případně novější verze operačního systému) a Vitakarty+ pro lékaře.*	*1.2.1* *1.2.2* *1.2.3*
2	*Zda návrh řešení obsahuje návrh sledování změny stavu chronické skupiny pacienta.*	*1.2.5*
3	*Zda návrh řešení obsahuje způsob promítnutí emergentních údajů do chronických stavů a rovněž i chronických stavů zpět do emergentních údajů.*	*1.2.5*
4	*Zda návrh řešení obsahuje informaci o tom, jakým způsobem bude docházet ke komunikaci s lékařem a s Asistenční službou.*	*1.2.3*
5	*Zda návrh řešení obsahuje návrhy obrazovek zvláště pro web, mobilní telefon a tablet pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet).*	*1.2.4*

1.2.1 Aplikace „Chronické skupiny" ve Vitakartě (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1)

V menu Vitakarty bude doplněna nová funkce „**Chronické skupiny**", která umožní pojištěnci sledovat, do jaké chronické skupiny na základě vykázané péče spadá (na základě diagnózy, ATC skupiny,

vykázaných odborností, konkrétním výkonu či PCG skupiny) a porovnat výběr chronických skupin s tím, co si o sobě zapsal pojištěnec sám.

Chronické skupiny bude obdobným způsobem jako ve Vitakartě pro web možné zadávat i zobrazovat prostřednictvím **mVitakarty pro iOS** (iPhone, iPad), **mVitakarty pro Andorid** (telefon, tablet) a **mVitakarty pro WindowsPhone**. Princip funkce Chronických skupin bude pro **mVitakartu** analogický s tím, že funkcionalita zjištění chronických skupin bude vyhodnocována na serverové části (bude nutná on-line komunikace mezi mobilním zařízením a serverem). Využitelnost chronických skupin bude také pro lékaře ve Vitakartě+.

OZP má k dispozici informace o veškeré vykázané péči, emergentních údajích a lécích, které si pojištěnec do Vitakarty zadal sám v nestrukturované podobě. Kromě toho má k dispozici základní klasifikační algoritmy pro zařazení pojištěnců do 35 chronických skupin.

V rámci analýzy bude provedena **kultivace současných chronických skupin.** U každé z chronických skupin zpřesníme mechanismus pro zařazování pojištěnců do jednotlivých chronických skupin.

Při **kultivaci dat** se zaměříme se především na:

- zpřesnění a konkretizaci jednotlivých výkonů určujících chronický stav (výkony pro laboratoř a samotné výkony)
- vytipujeme další ATC skupiny a současné ATC skupiny upravíme tak, aby do chronických skupin byli zařazeni skutečně jen ti pojištěnci, kteří užívají léky dlouhodobě (hledisko časového horizontu) a ne ti pojištěnci, kteří lék brali jednorázově nebo v zanedbatelném množství
- přidáme další podrobnější diagnózy a upravíme stávající diagnózy
- zpřesníme a upravíme určující odbornosti
- provedeme podrobnější analýzu zdravotnických prostředků
- zohledníme časové hledisko (odlišíme úrazy od chronických nemocí, jednorázové výkony od dlouhotrvajících nemocí, vezmeme v úvahu vyléčené stavy po operacích atd.)
- zaměříme se i na národní centra pro speciální léčbu (např. Národní centra pro těžké astma, neurologové se statusem epileptologa atd.)
- **při určování chronických stavů využijeme také data z mobilních aplikací a data z různých přístrojů (zaznamenávání cukru v krvi, informace o tepu, tlaku...), která mohou být přenesena např. prostřednictvím aplikace HealtKit z iOS.**

Pro všechny chronické skupiny provedeme evaluaci jednotlivých stupňů závažnosti chronických stavů (lehký, střední a těžký) s ohledem na:

- farmakoterapii,
- vážné komplikace,
- nutnost hospitalizace,
- nákladnost léčby,
- operační výkony,
- orgánové změny,
- selhávání funkce orgánů,
- intervenční postupy atd.

1.2.2 Příklad - Reflux verzikoureteralní VUR (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1)

V současné době zařazuje OZP pacienty do chronické **skupiny "Reflux verzikoureteralní VUR"** na základě těchto skutečností:

diagnóza	Q627
odbornost	108
výkony	86169, 89617, 76351, 63001, 89163, 09123, 81347, 82015, 81369, 81325
atc skupina	J01
léky	03378, 11029, 11706, 03377, 75022, 75023, 91281, 91291, 06264, 68999, 68196, 68197, 68198, 68199, 68998

Chronickou skupinu "Reflux verzikoureteralní VUR" bychom **rozšířili** o:

diagnóza	N13, N137, N138, N139, N399, N390, R31, N309 a N10.
výkony	76125, 77111, 89513, 89514, 09135, 09137, 09139, 47199, 47211, 47215, 47217, 47219, 47269, 76567

Při **kultivaci** zohledníme:

- časové hledisko,
- zanedbáme jednorázové výkony (položky), které můžou být způsobeny např. chybou ve vykazování (pokud je vykázán jen jeden výkon s diagnózou Verzikoureteralní reflux během určitého časového období),
- zohledníme hospitalizace a operace (kvůli rozlišení stupně závažnosti onemocnění),
- stanovíme finanční limit pro danou diagnózu a odbornost - kvůli rozlišení stupně závažnosti onemocnění.

Následně doporučujeme pacienty roztřídit na skupiny podle **stupňů závažnosti onemocnění** dle předchozích kritérií:

I. pacient bez léků, mírné příznaky

II. pacient se závažnějšími příznaky, konzervativní léčba, medikace

III. pacient s nutností chirurgické léčby, těžké stavy, komplikace a hospitalizace

nebo případně pacienty rozdělit jen na dvě skupiny:

I. pacient bez medikace, mírnější příznaky

II. pacient s medikací a s komplikacemi (operace, hospitalizace, těžké stavy).

1.2.3 Rozsah informací (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1, č.4)

Ve Vitakartě **pojištěnec** uvidí, do které chronické skupiny na základě vykázané péče spadá. Tuto skupinu bude moci pojištěnec následně potvrdit, zapsat do Zdravotního profilu, nechat bez potvrzení či potvrdit, že danou nemocí netrpí.

V úvodu se objeví upozornění, že uvedené chronické skupiny mají pouze orientační charakter a veškeré informace má pojištěnec konzultovat se svým ošetřujícím lékařem.

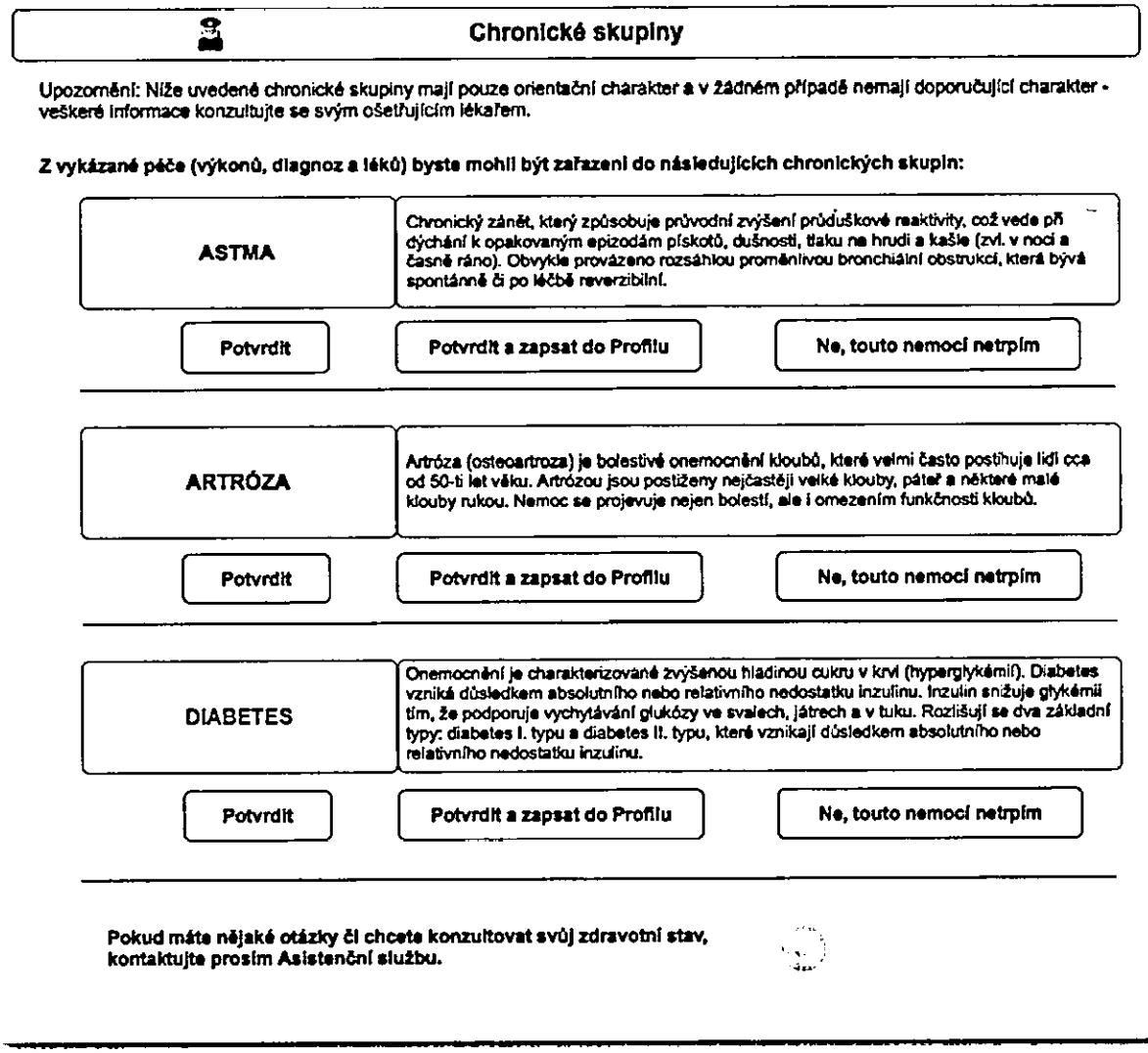
Zaměstnanci OZP - především Asistenční služba - budou seznámeni s chronickými skupinami tak, aby mohli pojištěncům např. vysvětlit informace týkající se chronických stavů. S asistenční službou bude možné komunikovat telefonicky nebo přes Vitakartu. V případě nejasností bude možné doporučit konzultaci s ošetřujícími lékaři nebo bude možnost chronické skupiny konzultovat přímo s lékaři OZP. Rozsah informací pro zaměstnance OZP bude možné rozšiřovat o podrobnější data či informace z databáze.

Lékařům v rámci Vitakarty+ bude umožněno sledovat chronické skupiny vybraného pojištěnce – navíc oproti pojištěnci v rozlišení **na tři stupně závažnosti onemocnění**. Lékař se může ke každému chronickému stavu vyjádřit – zda-li pojištěnec daný chronický stav nemá, nebo spadá do I., II. či III. stupně závažnosti chronického onemocnění.

1.2.4 Návrhy obrazovek (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.5)

Pojištěnec v záložce Chronické skupiny uvidí jednotlivé chronické skupiny z vykázané péče a bude moci potvrdit, zda danou chronickou nemocí trpí, zda chronickou nemocí trpí a přeje si tuto informaci zapsat do Zdravotního profilu a nebo chronickou nemoc nemá. Stěžejní chronická skupina bude barevně odlišena.

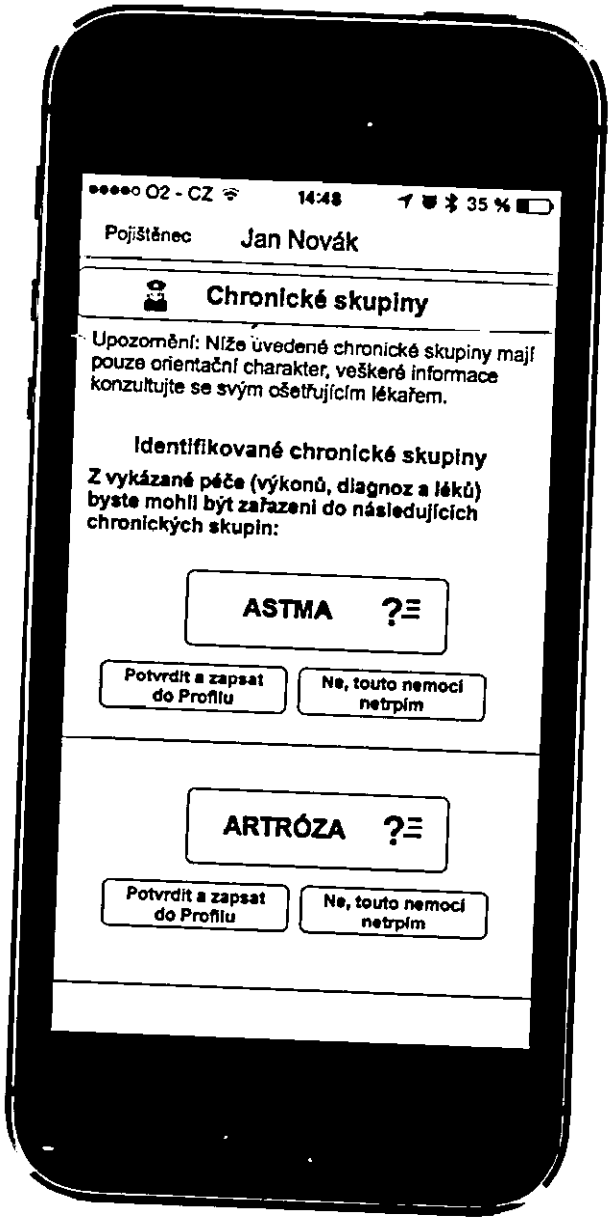
Návrh obrazovky pro web:



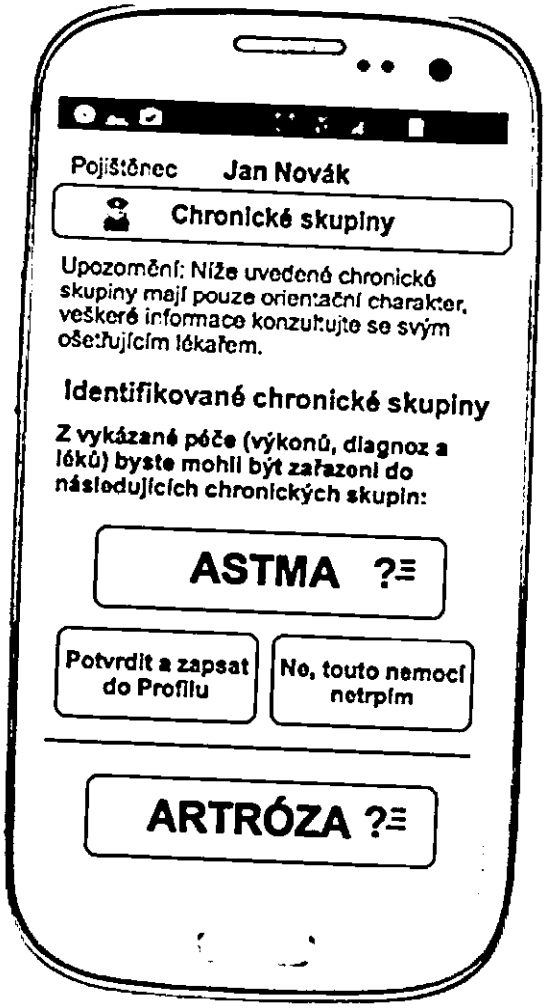
Návrh obrazovky pro mobil a tablet:

U mobilní verze se na úvodní obrazovce objeví chronické skupiny z vykázané péče a tlačítka na potvrzení nebo zamítnutí. U názvu chronické skupiny bude nápověda (v přiložené ukázce otazník), která po kliknutí zobrazí vysvětlení zvolené chronické skupiny.

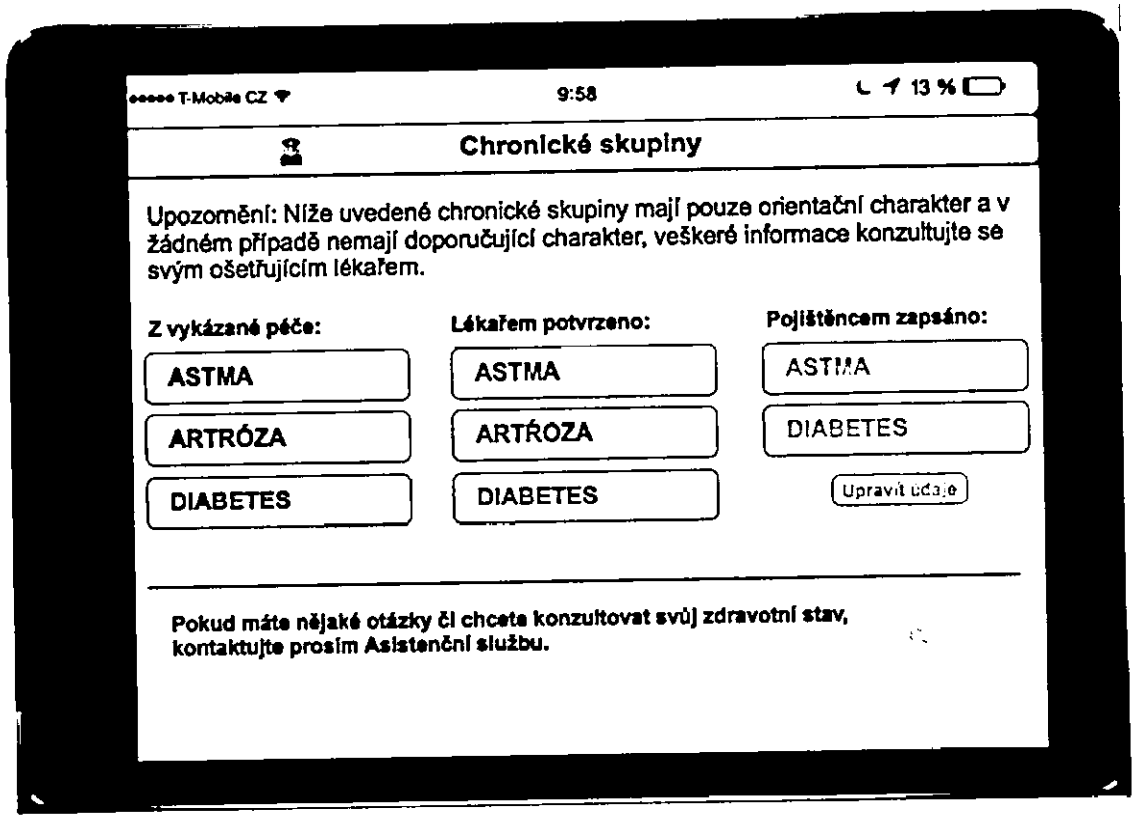
Ukázka pro iPhone:



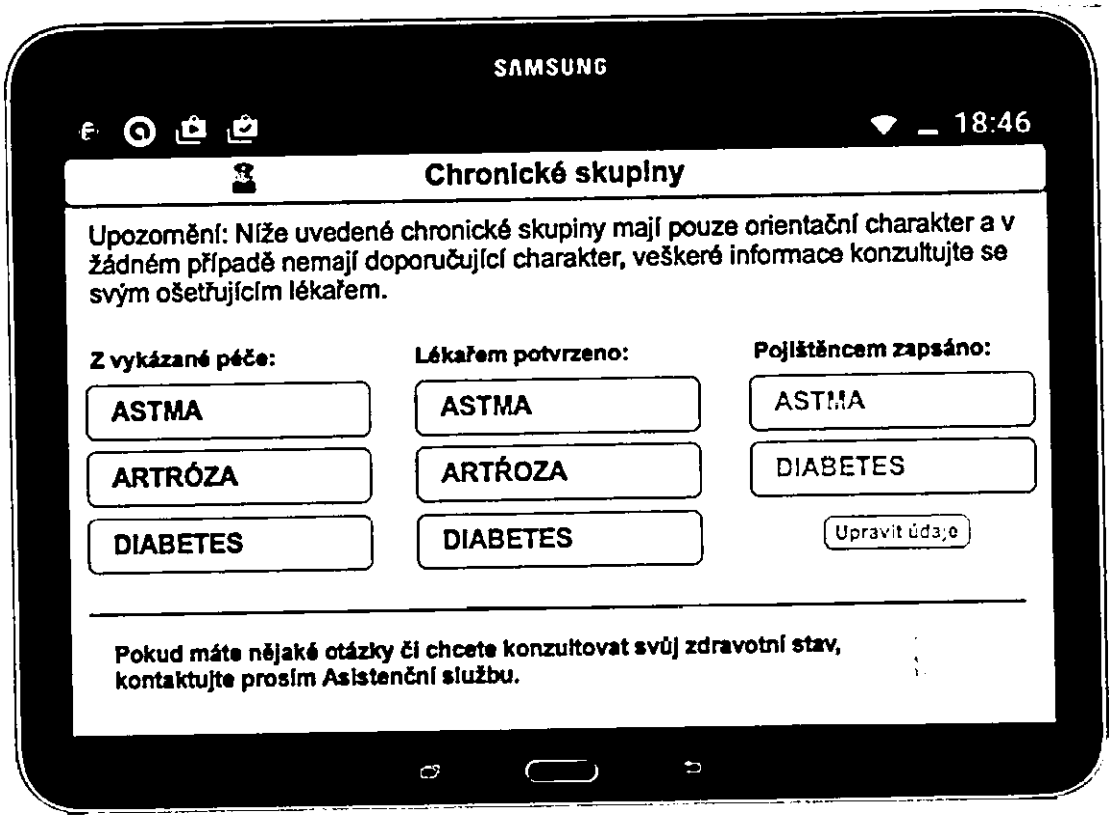
Ukázka pro Android – telefon:



Ukázka pro iPad:

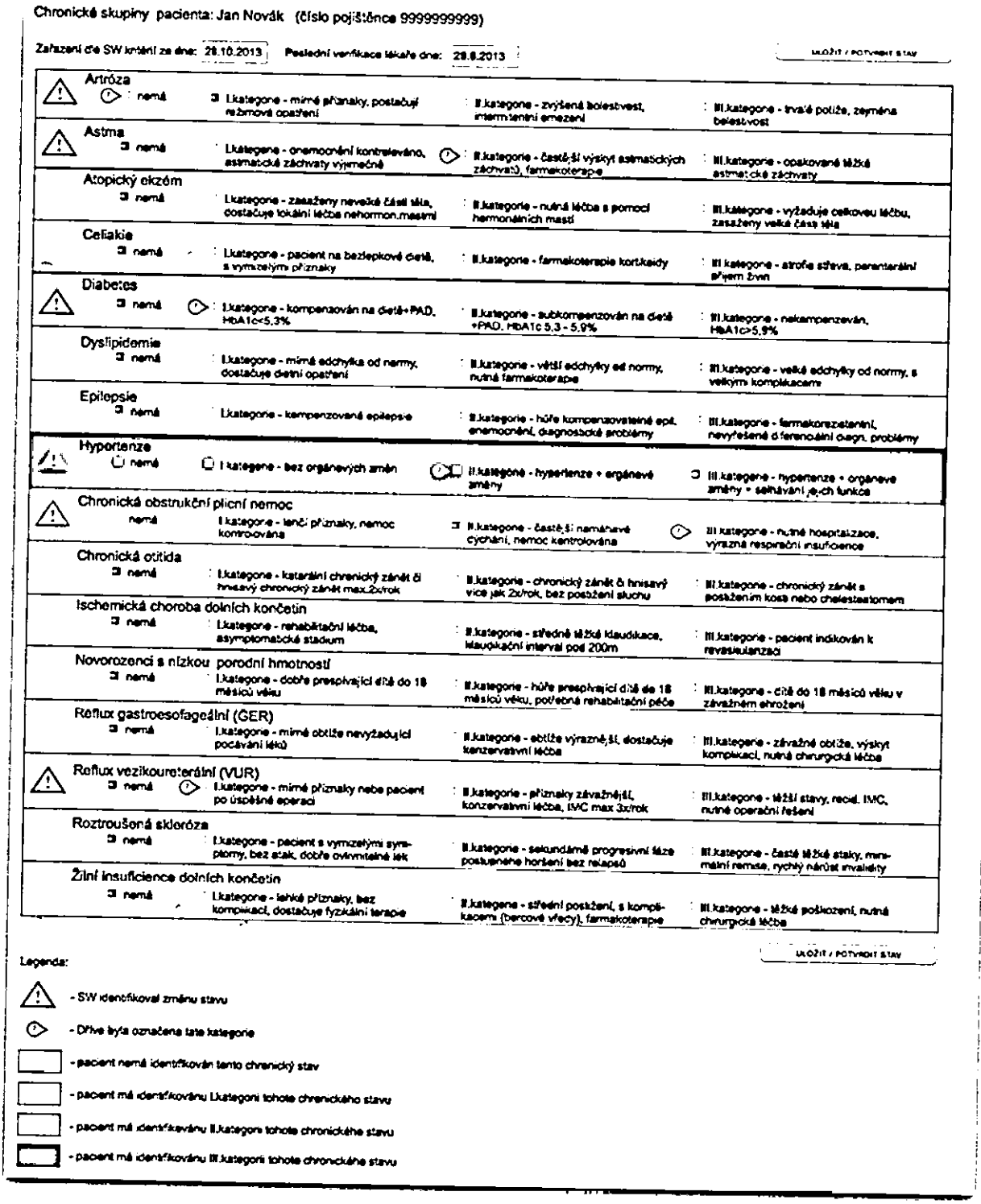


Ukázka pro Andoid – tablet:



Vitakarta+

V rámci aplikace Vitakarta+ bude lékaři při vstupu do Vitakarty konkrétního pojištěnce zobrazena na stránce s informacemi o pacientovi v nové záložce tabulka dle následujícího obrázku.



Chronické skupiny pacienta: Jan Novák (číslo pojištěnce 9999999999)

Zařazení dle SW kritérií ze dne: 28.10.2013 Poslední verifikace lékaře dne: 28.6.2013 UKLÁDIT / POTVRDIT STAV

Artróza	nemá	I.kategorie - mírné příznaky, postačují režimová opatření	II.kategorie - zvýšená bolestivost, intermitentní omezení	III.kategorie - trvalé potíže, zejména bolestivost
Astma	nemá	I.kategorie - onemocnění kontrolováno, astmatické záchvaty výjimečné	II.kategorie - častější výskyt astmatických záchvatů, farmakoterapie	III.kategorie - opakované těžké astmatické záchvaty
Atopický ekzém	nemá	I.kategorie - zasaženy nevelké části těla, postačuje lokální léčba nehormon.masemi	II.kategorie - nutná léčba s pomocí hormonálních mastí	III.kategorie - vyžaduje celkovou léčbu, zasaženy velké části těla
Celiakie	nemá	I.kategorie - pacient na bezlepkové dietě, s vymizelými příznaky	II.kategorie - farmakoterapie kortikoidy	III.kategorie - atrofie střeva, parenterální příjem živin
Diabetes	nemá	I.kategorie - kompenzován na dietě+PAD, HbA1c<5,3%	II.kategorie - subkompenzován na dietě +PAD, HbA1c 5,3 - 5,9%	III.kategorie - nekompenzován, HbA1c>5,9%
Dyslipidemie	nemá	I.kategorie - mírné odchylka od normy, dostačuje dietní opatření	II.kategorie - větší odchylky od normy, nutná farmakoterapie	III.kategorie - velké odchylky od normy, s velkými komplikacemi
Epilepsie	nemá	I.kategorie - kompenzované epilepsie	II.kategorie - hůře kompenzovatelné epi, onemocnění, diagnostické problémy	III.kategorie - farmakorezistentní, nevyřešené diferenciální diagn. problémy
Hypertenze	nemá	I.kategorie - bez orgánových změn	II.kategorie - hypertenze + orgánové změny	III.kategorie - hypertenze + orgánové změny + selhávání jejich funkce
Chronická obstrukční plicní nemoc	nemá	I.kategorie - lehčí příznaky, nemoc kontrolována	II.kategorie - častější namáhavé cýchání, nemoc kontrolována	III.kategorie - nutné hospitalizace, výrazná respirační insuficience
Chronická otitida	nemá	I.kategorie - katarální chronický zánět či hnisavý chronický zánět max.2x/rok	II.kategorie - chronický zánět či hnisavý více jak 2x/rok, bez postižení sluchu	III.kategorie - chronický zánět s postižením kosa nebo cholesteatomem
Ischemická choroba dolních končetin	nemá	I.kategorie - rehabilitační léčba, asymptomatické stadium	II.kategorie - středně těžká klaudikace, klaudikační interval pod 200m	III.kategorie - pacient indikován k revaskularizaci
Novorozenci s nízkou porodní hmotností	nemá	I.kategorie - dobře prospívající dítě do 18 měsíců věku	II.kategorie - hůře prospívající dítě do 18 měsíců věku, potřebná rehabilitační péče	III.kategorie - dítě do 18 měsíců věku v závažném ohrožení
Reflux gastroesofageální (GER)	nemá	I.kategorie - mírné obtíže nevyžadující podávání léků	II.kategorie - obtíže výraznější, dostačuje konzervativní léčba	III.kategorie - závažné obtíže, výskyt komplikací, nutná chirurgická léčba
Reflux vezikoureterální (VUR)	nemá	I.kategorie - mírné příznaky nebo pacient po úspěšné operaci	II.kategorie - příznaky závažnější, konzervativní léčba, IMC max 3x/rok	III.kategorie - těžší stavy, recid. IMC, nutné operační řešení
Roztroušená skleróza	nemá	I.kategorie - pacient s vymizelými symptomy, bez atak, dobře ovlivnitelné lék	II.kategorie - sekundárně progresivní fáze postupného horšení bez relapsů	III.kategorie - časté těžké ataky, minimální remise, rychlý nárůst invalidity
Žilní insuficience dolních končetin	nemá	I.kategorie - lehké příznaky, bez komplikací, dostačuje fyzikální terapie	II.kategorie - střední postižení, s komplikacemi (bércové vředy), farmakoterapie	III.kategorie - těžké poškození, nutná chirurgická léčba

UKLÁDIT / POTVRDIT STAV

Legenda:

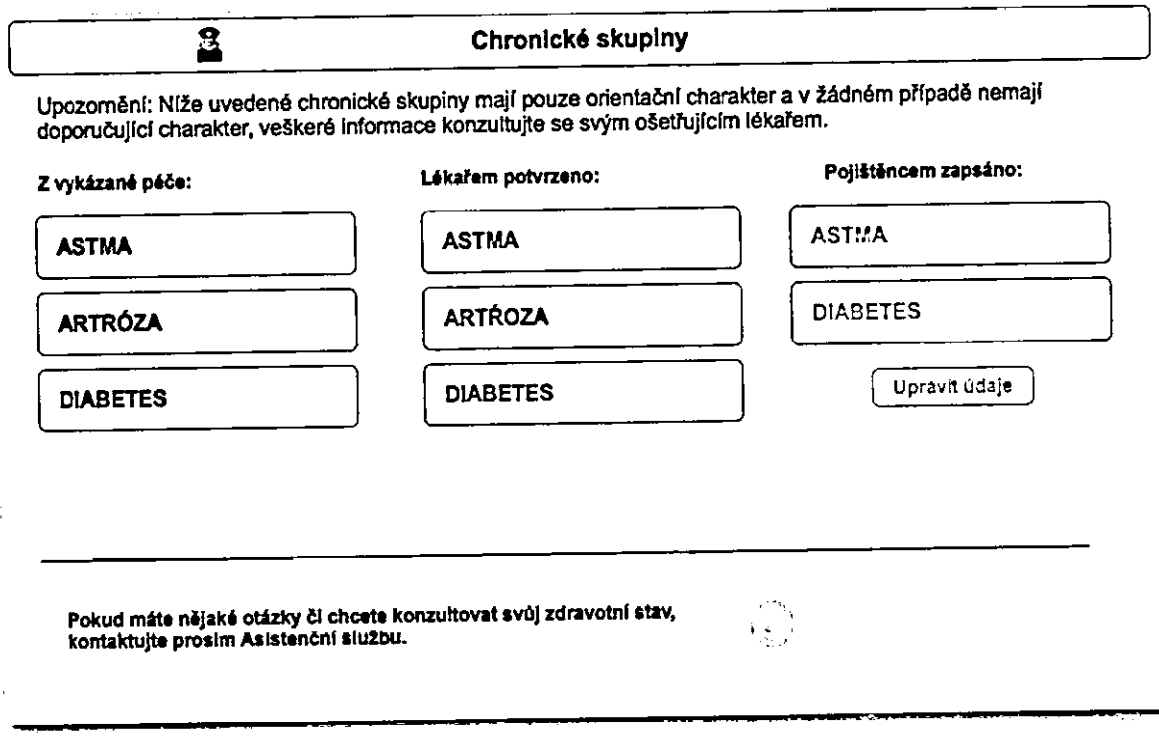
- SW identifikoval změnu stavu
- Dříve byla označena tato kategorie
- pacient nemá identifikován tento chronický stav
- pacient má identifikovánu I.kategorii tohoto chronického stavu
- pacient má identifikovánu II.kategorii tohoto chronického stavu
- pacient má identifikovánu III.kategorii tohoto chronického stavu

Pokud pojištěnec nějakou chronickou nemoci trpí, bude řádek podbarven jinou barvou (každý stupeň závažnosti jinou barvou) a lékař chronický stav potvrdí (včetně stupně závažnosti) či vyvrátí. U každé chronické skupiny bude i pomocí ikonky zobrazeno, jaká kategorie byla označena dříve.

Lékař oproti pojištěnci uvidí i po kliknutí na chronickou skupinu jednotlivé detaily vykázané péče (proč byl pojištěnec zařazen do dané chronické skupiny).
Pokud pojištěnec zaškrtne, že danou nemocí netrpí, ale lékař tuto chronickou skupinu potvrdí, navrhujeme obě informace **ponechat** s uvedením zdroje.

1.2.5 Porovnávání chronických skupin (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.2, č 3)

V současné době si pojištěnec může zapisovat chronické obtíže ve Vitakartě v rámci Aktuálního zdravotního stavu. Tyto pojištěncem zapsané chronické obtíže se přenesou do porovnání s chronickými skupinami z vykázané péče. Pojištěnec bude moci porovnat, co vychází z vykázané péče, jaké chronické skupiny verifikoval lékař, co si o sobě zapsal sám a případně bude možné tyto pojištěncem zapsané údaje upravit.



Pokud pojištěnec spadá do více chronických skupin, bude rozlišena **stěžejní chronická skupina** - nejčastěji podle nákladovosti léčby, její délky a komplikovanosti. Stěžejní chronická skupina bude

zvýrazněna - v následující ukázce např. červenou barvou. Lékař v rámci Vitakarty+ bude taktéž moci validovat stěžejní chronickou skupinu.

Pokud se po aktualizaci chronických skupin objeví nová chronická skupina, bude pojištěnec na tuto skutečnost upozorněn - např. ikonkou N (nové) či informačním alertem v určitých časových intervalech.

V současné chvíli jsou v rámci Vitakarty v sekci "**Emergentní údaje**" zobrazovány mimo jiné i "Chronické obtíže" (zatím pouze: alergie, artróza, astma, atopický ekzém, celiakie, chronická obstrukční plicní nemoc, diabetes na dietě x na inzulinu, epilepsie, hypertenze, ischemická choroba dolních končetin, ischemická choroba srdeční, lupénka a jiné), které si zapsal do Vitakarty pojištěnec sám.

Novinkou v **emergentních údajích** bude promítnutí **chronických stavů.** U chronického stavu bude uvedeno, zda-li ho validoval pojištěnec, lékař nebo je zatím bez validace a je určen vykázanou péčí. Do budoucna se očekává spolupráce se záchrankou a tyto údaje spolu s kritickými léky, kritickými výkony a ostatními údaji budou pro záchranku užitečné.
Kritické léky, výkony a zdravotnické prostředky z **emergentního datasetu** budou též využity pro zjišťování chronických skupin jako jedno z kriterií (např. Epipen – epilepsie atd).

Zpětná reakce lékařů při validaci chronických stavů bude zaznamenávána a především zamítnuté chronické skupiny z vykázané péče budou po přezkoumání nápomocny k zpřesnění algoritmů.

Z dlouhodobého hlediska bude také možné **sledování změny stavu chronické skupiny pacienta.** Výstupem by mohla být např. tabulka - kde bude stav k určitému datu a jednotlivé chronické skupiny. Nově nalezené chronické skupiny budou odlišeny barvou hodnou pozorornosti. Tabulka umožní srovnávat jednotlivá období a měnící se či stagnující chronické skupiny. Výstup by mohl zohledňovat chronické skupiny z vykázané péče, a chronické skupiny verifikované pojištěncem a lékařem. Z dlouhodobého hlediska by bylo vhodné sledovat změny stavu chronických skupin pacienta v delších intervalech, např. po roce.