



OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠŤOVNA
ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠŤOVEN
A STAVEBNICTVÍ

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

SMLOUVA O PODPOŘE A ROZVOJI SYSTÉMU VITAKARTA ONLINE

Příloha č. 1 – Katalog služeb

Obecné podmínky služeb

- Zhotovitel poskytuje technickou podporu VTK v plném rozsahu tak, aby mohla být Objednatelem a jeho klienty či dalšími osobami nerušeně efektivně užívána.
- Uvažované změny konfigurace Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software a Systémového software i změny konfigurace Software Zhotovitel ohlásí Objednateli písemně.
- Zhotovitel zajistí, že Software implementovaný Zhotovitelem bude v souladu s oprávněnými zájmy třetích osob (zejména s jejich licenčními politikami pro užívání Software třetích stran). Zhotovitel bude Objednatele písemně informovat o změnách licenční politiky k Software třetích stran Zhotovitelem dodaným, a to bezodkladně po upozornění ze strany třetí osoby na změnu předmětné licenční politiky.
- Na základě písemného návrhu Zhotovitele si strany před každou akcí vzájemně upřesní způsob a rozsah zálohování dat, u kterých existuje možnost poškození nebo ztráty.

1. Služby servisní podpory (označované též jako SLA):

1.1. Služba „S01 – Dohled a technická podpora VTK“ (včetně incident a problem management)

- Telefonická linka Hot-line na definovaném telefonním čísle v režimu 24x7x365.
- Pohotovost k zásahu 24x7x365.
- Proaktivní monitoring stavu VTK a jednotlivých služeb, analýza a řešení zjištěných problémů.
- Každý výpadek VTK bude zapsán do ServiceDesku Objednatele. Přesný popis monitoringu bude ve službě “U02”.
- Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů.
- Řešení standardních administrátorských požadavků, konfigurační a optimalizační úkony.
- Technická podpora prostřednictvím dálkového připojení při řešení Závad včetně možnosti telefonické konzultace, která může být vedena též elektronickou poštou. Technická podpora při řešení Závad, jejichž příčina je v interakci Software se Software třetích stran pracujícím na podporovaných výpočetních systémech. Není-li příčina Závady na straně Software Poskytovatele, bude Technická podpora řešena jako Operativní požadavek.
- Spolupráce při kontrolách obsahu databáze v průběhu provozu.
- Konzultace při instalaci Software nebo Aktualizace Software a k ovládání a provozu Software.
- Účast na koordinačních jednáních a kontrolních dnech
- Pomoc při řešení problémů spočívajících v nastavení Software a nastavení komunikací Software s databázovým serverem.
- Řešení provozních problémů a ohlášených Závad.

Technické a organizační vymezení poskytované podpory:

- Hlášení Závad Objednatelem bude probíhat prostřednictvím definovaného servisního rozhraní (ServiceDesku) Objednatele, které musí umožňovat sledování a kontrolu stavu požadavků a poskytovat možnost reportingu o průběhu řešených incidentů včetně plnění parametrů SLA. Systém ServiceDesk bude zasílat Poskytovateli emailovou notifikaci.
- Zjištěnou Závadu Poskytovatel řeší v rámci definovaných parametrů SLA.
- U každého záznamu Závady v ServiceDesku musí být evidováno zejména:
 - Číslo Závady
 - Název Závady
 - Zadavatel
 - Datum a čas nahlášení Závady
 - Typ Závady [A, B, C]

- Stav [vytvořen, přijat, řešen, vyřešen, reklamován, zamítnut]
- Datum a čas vyřešení
- Datum požadovaného vyřešení dle typu Závady
- Popis příčiny Závady
- Popis zvoleného řešení odstranění Závady
- O typu Závady rozhoduje vždy Objednatel, který má rovněž výhradní právo typ Závady měnit. V případě, že Poskytovatel nesouhlasí se stanoveným typem Závady, má právo typ Závady rozporovat. Vždy však platí následující zásady:
 - Poskytovatel je povinen nesouhlas se stanovením typu Závady vznést písemně.
 - Řešení nesouhlasu s typem Závady probíhá paralelně s řešením Závady. Poskytovatel je tedy vždy povinen zahájit a řešit Závadu ve lhůtách stanovených pro původní Objednatelem navržený typ Závady.
 - Poskytovatel je povinen doložit nesouhlas s typem Závady jednoznačnými a věrohodnými důkazy, na jejichž základě zdůvodní navrhovanou změnu typu Závady. Přitom platí, že za shromáždění těchto důkazů je vždy odpovědný Poskytovatel.
 - Na základě předložených důkazů rozhodne Objednatel o případné změně kategorizace typu Závady. Toto rozhodnutí bude zaznamenáno v ServiceDesku. Na základě rozhodnutí Objednatele je Poskytovatel povinen upravit Report - Evidované Závady v ServiceDesku a předložit jej Objednateli.
- V etapě analýzy příčin Závady je Poskytovatel povinen na vyžádání Objednatele poskytnout konzultaci v rozsahu potřebném k identifikaci nebo vyloučení možných příčin chybového stavu. Případně, vyžaduje-li to charakter problému, je Poskytovatel povinen na vyžádání Objednatele provést zásah k odstranění příčiny Závady na pracovišti Objednatele.
- V případě nedostupnosti ServiceDesku, bude využita emailová komunikace na emailovou skupinu ProvozVTK@ozp.cz.
- Po zprovoznění ServiceDesku je nutné všechna data zpětně do systému doplnit.
- Podrobné parametry Servisní podpory (zejména požadované časy na odstranění Závad) jsou uvedeny v příloze č. 2 této Smlouvy.

2. Služby údržby:

2.1. Služba „U01 – Součinnost při zálohování a obnově VTK“

- Zálohovat bude OZP v režimu stávajícího řešení, tj. se součinností poskytovatele hostingového centra a dodavatele řešení pro zálohování a archivaci.
- Poskytovatel VTK poskytne součinnost při případných obnovách a zálohování databází na MS SQL Server. Požadované kapacity se budou čerpat formou OP.

2.2. Služba „U02 - Dohled a monitoring VTK“

Monitoring je Poskytovatelem poskytován v rozsahu:

- Monitorování funkcí VTK, v rámci kterého Poskytovatel zajistí primárně sledování stavu funkcí VTK z hlediska jejich dostupnosti a z hlediska provozní spolehlivosti VTK
 - Načtení přihlašovací stránky
 - Přihlášení pomocí SMS
 - Načtení dashboardu
 - Kalendář prohlídek
 - Potvrzení bezdlužnosti
 - Zdravotní profil
 - Historie čerpání kreditu

- U nových rozvojových požadavků bude definováno, zda mají být zařazeny do monitoringu. V případě potřeby monitoringu nové funkcionality, bude pracnost s tímto spojená součástí nabídky pro realizaci požadavku.
- Monitorování klíčových parametrů majících zásadní vliv na provozní spolehlivost služby.
 - Databázové servery
 - Systémové vrstvy
 - Aplikační servery
 - Komponenty kompletní infrastruktury nezbytné k spolehlivému provozu VTK (zejména: Firewally, ProxyServery, aktivní prvky sítě, VPN tunely)
 - Externí rozhraní (zejména: DMS, email, BizTalk - ICIS)
- Bude zajištěna automatická notifikace prostřednictvím e-mailu a SMS zpráv na určené osoby.
- Poskytovatel požadované parametry monitoringu realizuje vlastními SW nástroji, je možné využít i stávajících SW nástrojů OZP (Flowmon, Monet, Applications Manager, SCOM a SCCM) bez dodatečných nákladů pro Objednatele.

2.3. Služba „U03 - Provoz a správa infrastruktury VTK“

Poskytovatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí ve všech požadovaných prostředích (zejména: aplikační servery, databázové servery, síťová infrastruktura).

Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti a odezvy služby VTK.

Povinnosti Poskytovatele:

- Průběžné a proaktivní vyhodnocení stavu infrastrukturních prvků
- Kontrola výkonnosti Software na základě vyhodnocení stavu infrastrukturních prvků. Poskytovatel zajistí návrh optimalizace kapacity a výkonu infrastrukturních komponent (počet CPU jednotlivých serverů, paměti, diskového prostoru, propustnost síťových rozhraní pro běh VTK).
- Proaktivní údržba, aktualizace a optimalizace systémů
- Řešení standardních administrátorských požadavků, konfigurační a optimalizační úkony
- Řešení provozních problémů a ohlášených incidentů souvisejících s infrastrukturou
- Proaktivní koordinace při řešení infrastrukturních Závad (Poskytovatel je oprávněn řešit vzniklou Závadu na infrastruktuře s poskytovatelem datového centra nebo přímo s výrobcem nebo dodavatelem HW.)
- Sledování aktuálního stavu bezpečnostních záplat jednotlivých aplikačních komponent, včetně DB a aplikačních serverů a OS. O instalaci nezbytných záplat informovat Objednatele a proaktivně se účastnit procesu ověření funkčnosti VTK na testovacím prostředí před nasazením do produkčního prostředí.
- Sledování běhu a optimalizace stavu dávkových zpracování (zejména: Vyhodnocení lékových interakcí, Chronických stavů a Nové péče).
- Pravidelná kontrola logů aplikací, systémových prostředků a infrastrukturních prvků. Tvorba pravidelných reportů s nestandardními stavy.

2.4. Služba „U04 - Reporting týkající se stavu VTK“

Objednatel požaduje, aby všechny níže uvedené Reporty byly ukládány do úložiště definovaného Objednatelem s historií min. 1 rok a více (retence jednotlivých reportů bude určena s ohledem na význam odpovídajícího reportu). Reporty musí být dostupné určeným pracovníkům Objednatele prostřednictvím běžných nástrojů (internetový prohlížeč, pdf, Word, Excel), musí v nich být umožněno vyhledávat a filtrovat dle obsahu.

ID Reportu	Report	Četnost	Obsah reportu
RE01	Počet přihlášených uživatelů za 1 den kumulováno po hodinách	Denně	Den [dd.mm.rrrr] Čas [hh] Počet přihlášených uživatelů – kumulováno po hodinách
RE02	Počet přihlášených uživatelů za 1 měsíc kumulováno po dnech	Měsíčně	Měsíc [mm.rrrr] Den [dd] Počet přihlášených uživatelů - kumulováno po dnech
RE03	Počet přihlášených uživatelů za 1 rok kumulováno po měsících	Ročně	Rok [rrrr] Měsíc [mm] Počet přihlášených uživatelů – kumulováno po měsících
RE04	Aktuální počet přihlášených uživatelů	Minuta	Den [dd.mm.rrrr] Čas [hh:mm] Počet přihlášených uživatelů zjišťovaných v intervalu 1 minuta Stav [normální=0/varování=1/kritický=2] Hraniční počet uživatelů nastavený pro zaslání varování Hraniční počet uživatelů nastavený pro kritický stav
RE05	Evidované Neshody a Závady	Měsíčně/pravidelné vyhodnocení na kontrolních dnech Součást Výkazu plnění (souhrnný report za předchozí kvartál)	Číslo Závady / Neshody Druh (Závada / Neshoda) Název Objednatel (pracovník) Datum a čas nahlášení Typ [A, B, C] Stav [vytvořen, přijat, řešen, vyřešen, reklamován, zamítnut] Datum a čas vyřešení Případná sankce za nedodržení SLA převzetí Závady Případná sankce za nedodržení SLA odstranění příčiny Závady/ Neshody

			Popis příčiny
RE06	Počet uživatelů mVTK	Týdně	Den [dd.mm.rrrr] Operační systém [iOS/Android] Počet uživatelů mVTK dle OS Počet uživatelů mVTK celkem
RE07	Vyjádření pojištěnců k vykázané péči (odsouhlasení, reklamace)	Týdně	Den [dd.mm.rrrr] Počet pojištěnců, kteří se vyjádřili k péči (odsouhlasení, reklamace) Částka za vykázanou odsouhlasenou/reklamovanou péči v [Kč]
RE08	Hodnocení poskytovatelů zdravotních služeb (PZS)	Týdně	Den [dd.mm.rrrr] Počet pojištěnců, kteří hodnotili PZS Počet hodnocených PZS Rozpad hodnocení dle spokojenosti pojištěnce
RE09	Hodnocení poskytovatelů zdravotních služeb (PZS) – další údaje	Týdně	Počet unikátních pojištěnců, kteří hodnotili PZS za jednotlivé roky Počet hodnocených PZS v závislosti na počtu pojištěnců, kteří dané PZS ohodnotili Celkový počet unikátních hodnotících pojištěnců a ohodnocených PZS
RE10	Kontrola logů aplikací, systémových prostředků a infrastrukturních prvků	Měsíčně	Termín kontroly, přehled kontrolovaných logů, zjištění s návrhem nápravného opatření a případné realizace. (analýza logů v případě nestandardního stavu provozu VTK)
RE11	Kontrola výkonnosti Software	Měsíčně	Kontrola výkonnosti Software na základě vyhodnocení stavu infrastrukturních prvků. Poskytovatel zajistí návrh optimalizace kapacity a výkonu infrastrukturních komponent (počet CPU jednotlivých serverů, paměti, diskového prostoru, propustnost síťových rozhraní pro běh VTK).
RE12	Plnění SLA dostupnost	Měsíčně Součást Výkazu plnění (souhrnný	Přehled plánovaných a neplánovaných odstávek s termínem a délkou trvání, příčinou odstávky, řešením odstranění odstávky

		report za předchozí kvartál)	<ul style="list-style-type: none"> • Číslo odstávky • Druh (Plánovaná/Neplánovaná) • Popis nefunkčnosti VTK • Pořadové číslo neplánovaného výpadku v měsíci • Kdo odstávku plánoval/identifikoval (pracovník) • Datum a čas vzniku • Datum a čas převzetí • Datum a čas vyřešení • Případná sankce za nedodržení SLA obnovení dostupnosti systému • Případná sankce za překročení SLA počet max. výpadků za měsíc mimo plánované odstávky • Popis příčiny incidentu • Popis opatření pro odstranění příčiny incidentu <p>Souhrnné součty délky odstávek za definované období, posouzení celkového SLA vůči ročnímu SLA</p> <p>Barevné odlišení hodnot nad definované SLA</p> <p>Přehledová tabulka</p>
RE13	Plnění SLA dostupnost	Ročně Součást Výkazu plnění	<p>Přehled plánovaných a neplánovaných odstávek s termínem a délkou trvání, příčinou odstávky, řešením odstranění odstávky</p> <p>Souhrnné součty délky odstávek za definované období, posouzení celkového SLA vůči ročnímu SLA.</p> <p>Vyjádření případné sankce za porušení SLA - Celková roční dostupnost aplikace VTK bez plánovaných odstávek</p> <p>Barevné odlišení hodnot nad definované SLA</p>
RE14	Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků, release, dílčích objednávek a celkový přehled čerpání plánovaných nákladů	Měsíčně do 10. kalendářního dne v měsíci Součást Výkazu plnění (souhrnný report za předchozí čtvrtletí 5A-5C)	viz. příloha č. 5A, 5B, 5C, 5D

RE15	Monitoring aplikace VTK	Denní přehled monitoringu v monitorovacích aplikacích dle 2.2	Přehled stavu a odezev všech hlavních částí VTK dle 2.2
------	-------------------------	---	---

2.5. Služba „U05 - Rozvoj a podpora VTK ve formě operativních požadavků“

- Služba U05 dle této Smlouvy bude probíhat tak, že Objednatel bude Poskytovateli zadávat Operativní požadavky na služby údržby formou zápisu do Evidence Operativních požadavků (EOP). V EOP bude zapsán popis požadavku, technická a funkční specifikace řešení včetně odhadovaných a čerpaných hodin. Dále bude zaznamenán proces předávání a schvalování operativního požadavku v rámci jednotlivých pracovníků Objednatele i Poskytovatele a také mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Tyto záznamy budou k dispozici oběma smluvním stranám a jejich obsah bude pravidelně vyhodnocován.
- Operativním požadavkům budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatele a Poskytovatele bude stanoven termín jejich realizace a to zpravidla zařazením do Release dle Harmonogramu Release. Nad rámec plánovaných Release mohou být určeny termíny případných mimořádných Release, které budou projednávány na pravidelných kontrolních dnech Objednatele a Poskytovatele.
- Pracnost Operativního požadavku bude odhadnuta Poskytovatelem a zaznamenána do EOP. Před zahájením realizace musí být pracnost schválena Objednatelem.
- V rámci Služby U05 dle této Smlouvy je Poskyvatel na základě Operativního požadavku povinen provádět zejména:
 - zpracování návrhů řešení nebo jejich variant
 - kvalifikované posouzení a připomínkování všech Změn
 - schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci Změny
 - zpracování Změn v Software
 - řádné otestování Změny a předání Objednateli
 - analýza a realizace oprav identifikovaných Neshod / Závad
 - aktualizace dokumentace na základě Změn
 - průběžná změna stavu workflow v aplikaci EOP
- Pokud se v průběhu realizace ukáže, že pracnost bude vyšší o 10% než odhadovaná, Poskyvatel je povinen o této skutečnosti Objednatele informovat. Poskyvatel provede nový odhad pracnosti, který rovněž musí schválit Objednatel.
- Celkový rozsah hodin čerpaných formou operativních požadavků uvedený v příloze č. 2 této Smlouvy je nepřekročitelný. Objednatel není povinen celkový rozsah hodin vyčerpat.
- Objednatel eviduje jednotlivé Neshody a Závady v aplikaci pro Evidenci Neshod/Závad (ENZ). Poskyvatel tyto záznamy průběžně zpracovává a mění definované stavy dle postupu prací na odstranění Neshod/Závad.

2.6. Služba „U06 - Release management“

- Změny Software budou dodávány vždy formou Release nebo mimořádné Release.
- Součástí release mohou být Operativní požadavky, Dílčí objednávky, Neshody, Závady a další technická vylepšení.
- Každá release má jasně předem definovaný termín k nasazení do testovacího nebo provozního prostředí.

- Poskytovatel předá v rámci Release nebo mimořádné Release změnu Software, zdrojové kódy, instalační soubory, změny struktur databáze, specifikaci řešení a předávací dokumentaci, aktualizovanou provozní a uživatelskou dokumentaci, a to v adresářích k tomu určených.
- Předání Release z testovacího do provozního prostředí je podmíněno splněním kritéria maximálního počtu Neshod pro každý typ Neshody dle přílohy č.2. Objednatel má právo akceptovat release s výhradou i v případě nesplnění SLA definovaných dle přílohy č.2.

Popis procesu vydávání Release

Číslo kroku procesu	Název kroku procesu	Popis	Výstup kroku procesu	Součinnost Objednatele
1.	Sběr Změn	Specifikace Změn na úpravu Software.	Změny evidované v EOP nebo ENZ.	Zapisují a schvalují pověření pracovníci
2.	Uzavření sběru Změn pro Release	Pracovník Poskytovatele dle termínů v harmonogramu uzavře množinu Změn pro Release. Na základě jednání oprávněných pracovníků Objednatele a Poskytovatele dojde k výběru Změn, které budou zahrnuty do Release.	Seznam požadavků k implementaci do následující Release.	Upřesnění, projednání a schvalování zadání a návrhů řešení Změn.
3.	Implementace Změn	Podle zadání Změn 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	Realizace interních testů	Otestované změny	-
5.	Vytvoření Release Poskytovatelem	Tvorba verze Software	Verze Software	-

6.	Předání Release do testovacího prostředí	Kompletace Software pro předání do release	Předaný Software	Převzetí release
7.	Akceptační testování pracovníky Objednatele	Proběhnou akceptační testy a akceptace Release Objednatelem. Pro předání k akceptačnímu testování mohou sloužit dohodnuté a oběma stranami schválené testovací scénáře vytvořené Poskytovatelem.	Objednatelem schválené předání do rutinního provozu.	Provedení akceptačních testů.
8.	Nasazení do provozního prostředí	Poskytovatel předá finální verzi Software a instalační skripty pro instalaci release.	Instalační skripty Poskytovatele.	Instalace do provozního prostředí.

3. Služby rozvoje (nazývané též Vývoj):

3.1. Služba „R01 - Rozvoj VTK formou dílčích objednávek nad rámec operativních požadavků“

Rozvoj představuje vývoj a úpravu Software, včetně přidávání nových funkcionalit, způsobem požadovaným Objednatelem. Poskytovatel bude v rámci služeb Rozvoje provádět zejména:

- Provedení analýzy, detailního návrhu a vytvoření Software podle požadavků Objednatele.
- Dodání a implementace Změny, včetně dodání změn datového modelu (bude-li změněn) a Software třetích stran nezbytně nutných pro realizaci Změny. Pro odstranění pochybností si strany výslovně sjednávají, že součástí tohoto plnění je mimo jiné také předání změn Software, zdrojových kódů, instalačních souborů, změn struktur a popisů databáze, specifikace řešení a předávací dokumentace, aktualizovaná provozní a uživatelská dokumentace, a to v adresářích k tomu určených, do kterých má přístup Objednatel i Poskytovatel.
- Předaná dokumentace k Software bude vždy v českém jazyce. Dokumentaci k produktům Software třetích stran je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli v oficiálním znění. Poskytovatel se zavazuje aktualizovat poskytnutou dokumentaci při každé změně.

Rozvoj Software dle této Smlouvy bude prováděn na základě dílčích objednávek:

- Zadavatel zašle Poskytovateli výzvu k podání nabídky, ve které specifikuje požadovanou Změnu.
- Poskytovatel podá nabídku na provedení Změny v minimálním rozsahu dle přílohy č. 5J, ve které uvede množství hodin rozvoje, rozdělené dle rolí jednotlivých specialistů dle potřeby Změny, v nichž se zavazuje Dílo provést.

- Pokud Objednatel bude souhlasit s Poskytovatelem navrženým počtem hodin a návrhem řešení realizace, akceptuje nabídku Poskytovatele a vystaví na Poskytovatele dílčí objednávku. V objednávce musí být uvedeno, že se uzavírá na základě této Smlouvy a strany se v otázkách neupravených v objednávce budou řídit touto Smlouvou.
- Objednatel bude zadávat Poskytovateli požadavky na Změnu dle svých vlastních potřeb a uvážení. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn nezadávat Poskytovateli požadavky na služby rozvoje vůbec, nebo je zadávat pouze v malém rozsahu, a uvedený maximální limit tak nemusí být Objednatelem vůbec vyčerpán.
- Nabídková cena za realizaci Změny je závazná a nepřekročitelná po celou dobu trvání této Smlouvy a dílčích objednávek uzavřených na jejím základě a obsahuje veškeré náklady Poskytovatele na realizaci Software.

Předávací řízení:

- Předávání Změn formou dílčích objednávek se řídí postupem popsáním dle odstavce 2.6. a následnými ustanoveními.
- Poskytovatel předá Software Objednateli na základě dokumentu „Protokol o předání díla do testovacího provozu“ (viz. příloha č.5E).
- Poskytovatel na základě dokumentu „Protokol o předání díla do testovacího provozu“ vystaví fakturu na smluvní část úhrady za plnění, jejíž přílohou je „Protokol o předání díla do testovacího provozu“ včetně všech příloh.
- Objednatel zahájí kvalifikační testování Software.
- V průběhu kvalifikačního testování Objednatel eviduje Neshody plnění oproti zadání do ENZ. Zjištěné Neshody je Poskytovatel povinen odstranit v průběhu kvalifikačního testování dle SLA uvedených v příloze č. 2.
- Objednatel po ukončení kvalifikačního testování zpracuje „Protokol o převzetí díla do zkušebního provozu“ (viz. příloha č.5G), jehož přílohou jsou dokumenty „Protokol o kvalifikačním testování Software“ s přílohami „Testovací scénáře“ a „Protokol o evidenci záznamů o Neshodě“ (viz. příloha č. 5F) a po schválení dokumenty předá Poskytovateli.
- Poskytovatel na základě dokumentu „Protokol o převzetí díla do zkušebního provozu“ vystaví fakturu na smluvní část úhrady za plnění, jejíž přílohou je „Protokol o převzetí díla do zkušebního provozu“ včetně všech příloh.
- Po ukončení období zkušebního provozu a po odstranění případných Závad Objednatel zpracuje „Akceptační protokol převzetí díla do rutinního provozu“ (viz. příloha č. 5H), na základě něhož fakturuje Poskytovatel zbývající částku za dodávku díla.
- Vyhotovení příslušných protokolů musí být ukončeno nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení předávacího řízení. V případě zjištění Neshod/Závad bude předávací řízení odloženo do doby jejich odstranění. Neshody/Závady, které znemožňují provozování Software, je Poskytovatel povinen odstranit v dohodnutém termínu dle SLA uvedených v příloze č. 2.
- Objednatel je oprávněn převzít i Software, který vykazuje Neshody/Závady, pokud neznemožňují provozování Software.

4. Jednorázové služby:

4.1. Služba „J01 - Řízené převzetí funkční oblasti VTK zdraví a mVTK“

- Tato služba se stanovuje za účelem zpracování a následného provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu převzetí funkční oblasti VTK zdraví a mVTK.
- Tato jednorázová služba je realizována před zahájením poskytování průběžných Služeb popsanych jako služby 1.- **Error! Reference source not found.**

- Poskytovatel předloží v rámci své nabídky detailní harmonogram a scénář kroků pro úspěšné převzetí VTK zdraví a mVTK. Včetně požadované součinnosti stávajícího poskytovatele a Objednatele, maximálně však do kapacity definované touto Smlouvou.
- Poskytovatel provede převzetí VTK zdraví a mVTK dle předloženého scénáře a harmonogramu a zahájí běžný provoz.
- Převzetí zahrnuje zejména:
 - převzetí veškeré (dostupné) aktuální dokumentace k VTK zdraví a mVTK pokrývající celé prostředí a jednotlivé komponenty, jejich konfiguraci, nastavení, funkcionalitu a zajišťované služby;
 - převzetí kompletní datové základny VTK zdraví a mVTK ve spolupráci se stávajícím poskytovatelem;
 - provedení kontroly a převzetí systému dohledu a monitoringu tak, aby byl Poskytovatel schopen poskytovat Služby v plném rozsahu, zejména s důrazem na schopnost monitorovat a dokládat plnění SLA;
 - Poskytovatel předvede kompilaci zdrojových kódů VTK zdraví a mVTK do spustitelného stavu. Objednatel ověří správný chod Software v testovacím prostředí.
- O výsledku činností v rámci přebírání VTK zdraví a mVTK zpracuje Poskytovatel předávací protokol (viz. příloha č. 5I), na jehož základě bude s Objednatelem potvrzeno a dokumentováno převzetí pod správu, provoz a podporu. Pokud bude VTK zdraví a mVTK přebírána s výhradami, bude jejich seznam upřesněn v protokolu.
- Ukončení předávacího procesu VTK zdraví a mVTK musí být Poskytovatelem provedeno do 30 kalendářních dnů od zahájení převzetí.

4.2. Služba „J02 - Řízení převzetí funkční oblasti VTK přepážka/pojistné“

- Tato služba se stanovuje za účelem zpracování a následného provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu převzetí funkční oblasti VTK přepážka/pojistné.
- Tato jednorázová služba je realizována před zahájením poskytování průběžných Služeb popsaných jako služby 1.- **Error! Reference source not found..**
- Poskytovatel předloží v rámci své nabídky detailní harmonogram a scénář kroků pro úspěšné převzetí VTK přepážka/pojistné. Včetně požadované součinnosti stávajícího poskytovatele a Objednatele, maximálně však do kapacity definované touto Smlouvou.
- Poskytovatel provede převzetí VTK přepážka/pojistné dle předloženého scénáře a harmonogramu a zahájí běžný provoz.
- Převzetí zahrnuje zejména:
 - převzetí veškeré (dostupné) aktuální dokumentace k VTK přepážka/pojistné pokrývající celé prostředí a jednotlivé komponenty, jejich konfiguraci, nastavení, funkcionalitu a zajišťované služby;
 - převzetí kompletní datové základny VTK přepážka/pojistné ve spolupráci se stávajícím poskytovatelem;
 - provedení kontroly a převzetí systému dohledu a monitoringu tak, aby byl Poskytovatel schopen poskytovat Služby v plném rozsahu, zejména s důrazem na schopnost monitorovat a dokládat plnění SLA;
 - Poskytovatel předvede kompilaci zdrojových kódů VTK přepážka/pojistné do spustitelného stavu. Objednatel ověří správný chod Software v testovacím prostředí.
- O výsledku činností v rámci přebírání VTK přepážka/pojistné zpracuje Poskytovatel předávací protokol (viz. příloha č. 5I), na jehož základě bude s Objednatelem potvrzeno a dokumentováno převzetí pod správu, provoz a podporu. Pokud bude VTK přepážka/pojistné přebírána s výhradami, bude jejich seznam upřesněn v protokolu.
- Ukončení předávacího procesu VTK přepážka/pojistné musí být Poskytovatelem provedeno do 30 kalendářních dnů od zahájení převzetí.

4.3. Služba „J03 - Řízené předání VTK při ukončení poskytování služeb“

- Tato služba se stanovuje za účelem provedení koordinovaného a procesně vymezeného postupu předání VTK zpět Objednateli nebo novému poskytovateli za účasti Objednatele při ukončení smluvního vztahu s Poskytovatelem. Přesné vymezení subjektu, kterému bude VTK předávána, stanoví Objednatel při zahájení této služby J03.
- Tato jednorázová Služba probíhá paralelně s poskytováním všech ostatních služeb provozu, podpory a rozvoje dle Katalogu služeb a Objednatel ji od Poskytovatele může vyžadovat při ukončení poskytování Služeb bez ohledu na důvod ukončení.
- Poskytovatel je povinen předat požadované informace a poskytnout součinnost novému poskytovateli o Software v rozsahu definovaném touto smlouvou, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- Požadovaná součinnost:
 - Architektonický přehled veškerých komponent VTK, které Poskytovatel v průběhu účinnosti Smlouvy provozoval, spravoval, rozvíjel a podporoval;
 - Poskytnutí dat a přehled veškerých záloh, které byly vytvořeny v rámci poskytování, provozu a rozvoje Služeb Poskytovatelem;
 - Předložení veškeré existující dokumentace VTK a servisních služeb;
 - Předložení existujících záznamů (reporty, provozní deníky, auditní záznamy, atd.) vytvořené v průběhu poskytování Služeb;
 - Předložení dokumentace k systému dohledu a monitoringu vytvořené v průběhu poskytování Služeb;
 - Předvedení postupu kompilace Software ze zdrojových kódů do spustitelného stavu Software.
- O výsledku činností v rámci předávání VTK zpracuje Poskytovatel předávací protokol (viz. příloha č. 5I), na jehož základě bude s Objednatелеm potvrzeno a dokumentováno předání VTK pod správu, provoz a podporu Objednatele nebo nového poskytovatele. Pokud bude VTK přebírána s výhradami, bude jejich seznam upřesněn v protokolu.
- Ukončení předávacího procesu VTK musí být Poskytovatelem provedeno do 60 kalendářních dní od zahájení předávacího procesu.