

DODATEK Č. 3

KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SOFTWAREVÝCH, ODBORNÝCH A MOBILNÍCH SLUŽEB – CHYTRÁ KARANTÉNA 2.0

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.

se sídlem: Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

zastoupen: 

zapsán v obchodním rejstříku: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 77322

bankovní spojení: 

č. ú.: 

na straně jedné (dále jen „**Poskytovatel**“ nebo „**NAKIT**“)


a

Česká republika – Ministerstvo zdravotnictví

se sídlem: Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2

zastoupen: 

IČO: 00024341

bankovní spojení: 

č. ú.: 

na straně druhé (dále jen „**Objednatel**“ nebo „**MZ**“)

(Poskytovatel a Objednatel společně jako „**Smluvní strany**“ anebo jednotlivě též jako „**Smluvní strana**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s čl. 5 odst. 5.3 smlouvy o poskytování softwarových, odborných a mobilních služeb – chytrá karanténa 2.0, č.j. 2020/106 NAKIT (dále jen „**Smlouva**“) tento dodatek č. 1 ke Smlouvě (dále jen „**Dodatek**“) v následujícím znění:

Článek 1 Úvodní ustanovení

1.1 Smluvní strany dne 30.7.2020, ve znění dodatku č. 1 ze dne 8.10.2020 a dodatku č. 2 ze dne 16.12.2020 uzavřely Smlouvu, jejímž předmětem je poskytování Služby Systému, Odborných služeb, Mobilních služeb, Call centra, provedení Posouzení, zprostředkování COVID testů, dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy a v příslušných ustanoveních Smlouvy.

Dne 13.1. 2021 projednala Vláda ČR Metodický pokyn pro očkovací kampaň připravený MZ, který v příloze č. 4 popisuje IT podporu očkování s využitím nástrojů Chytré karantény, zejména rezervačního systému CRS (Rosomák). Pro podporu očkování bude dále využita linka 1221. Dodatek zohledňuje využití systémů a služeb Chytré karantény pro očkování.

Článek 2 **Předmět Dodatku**

2.1 Smluvní strany se, s ohledem na výše uvedené dohody na změně Předmětu plnění, a proto se čl. 1 odst. 1.2 písm. a) mění v níže uvedené znění:

a) *zpřístupnění a poskytování nástrojů služby Chytrá karanténa, jejichž specifikace je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy, včetně oprávnění užít tyto nástroje a s nimi související služby dle podmínek uvedených v této Smlouvě a jejích přílohách, přičemž se jedná o následující nástroje a služby:*

- *komunikační nástroje kontaktního centra, blíže specifikované v části A přílohy č. 1,*
- *datové integrace, blíže specifikované v části B přílohy č. 1,*
- *mobilní aplikace pro chytré telefony trasující kontakty, s nimiž v poslední době nakažení přišli do styku a u nichž je vysoké riziko nákazy (eRouška) blíže specifikované v části C přílohy č. 1,*
- *poskytování služby Google Cloud pro back-end eRouška, blíže specifikované v části C přílohy č. 1; součástí Aplikace je i poskytování odborných konzultací týkajících se služby Google Cloud,*
- *služby pro správu a rozvoj modelu enterprise architektury (EA) systému Chytrá karanténa 2.0 a systému správy grafových dat (objektové databáze), včetně podpory řízení katalogu požadavků na různé komponenty systému a jejich funkce, blíže specifikované v části D přílohy č. 1,*
- *centrální rezervační systém (CRS) pro neomezený počet odběrových a očkovacích míst na COVID-19 pro osoby, vč. portálové nadstavby, tj. navigační webové stránky/rozcestník na OM a další portálové funkce, blíže specifikované v části E přílohy č. 1,*
- *poskytování služby „provoz informačního webu covid.gov.cz“ (COVID WEB), jehož účelem je srozumitelně informovat veřejnost o vydávaných vládních opatřeních proti nemoci COVID-19 a jiných životních situacích v době epidemie, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 písm. H přílohy č. 1*

(vše dohromady dále jako „**Služba Systému**“ nebo samostatně jako „**Aplikace**“).

Nové znění přílohy č. 1 je nedílnou součástí tohoto Dodatku a nahrazuje v plném znění původní znění Přílohy č. 1 Smlouvy.

2.2 Smluvní strany se dále dohodly na doplnění Předmětu plnění o níže uvedené plnění, a proto se čl. 1 odst. 1.2 doplňuje takto:

„g) poskytování služby odchozích SMS, které bud'

- *potvrzují rezervační termín, nebo*
- *upozorňují na blížící se termín rezervace, nebo*
- *upozorňují na změnu termínu rezervace, nebo*
- *upozorňují na další administrativní záležitost související s rezervací termínu,*
- *nebo jsou jiným způsobem využity v rámci systému CRS.*

a doručenek potvrzujících doručení SMS (dále jen „Rezervační SMS“).

Plnění spočívající v poskytování služeb „Call centra“ původně sjednané pod písm. f) v čl. 1 odst. 1.2 Smlouvy je tímto Dodatkem nově uvedený v písm. e) čl. 1 odst. 1.2 Smlouvy. Plnění spočívající ve „zprostředkování COVID testů“ původně sjednané pod písm. g) v čl. 1 odst. 1.2 Smlouvy je tímto Dodatkem nově uvedený v písm. f) čl. 1 odst. 1.2 Smlouvy.

Poslední věta v čl. 1 odst. 1.2 se vlivem změny Předmětu plnění mění takto:

„Služba Systému, Odborné služby, Mobilní služby, Posouzení, Call centrum, COVID testy a Rezervační SMS budou v této Smlouvě dále označovány společně jako „Předmět plnění“.

2.3 Čl. 2 odst. 2.1 se v celém rozsahu ruší a nahrazuje se níže uvedeným zněním:

- a) *Místem poskytování Služeb Systému je Česká republika.*
- b) *Místem poskytování Odborných služeb je Česká republika, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.*
- c) *Místem poskytování Mobilních služeb je Česká republika, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.*
- d) *Místem provedení Posouzení, vč. předání analýzy dat je Česká republika, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.*
- e) *Místem poskytování Call centra je Česká republika.*
- f) *Místem, které bude doporučeno pro zprostředkování COVID testů je Praha, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.*
- g) *Místem poskytování služby hromadného rozesílání Rezervačních SMS je Česká republika, není-li Smluvními stranami sjednáno jinak.*

2.4 Čl. 2 odst. 2.2 se v celém rozsahu ruší a nahrazuje se níže uvedeným zněním:

„Služba Systému

- a) *Služba Systému a/nebo Aplikace bude poskytována formou vzdáleného přístupu po celou dobu účinnosti této Smlouvy (s výjimkou mobilní Aplikace eRouška dle čl. 1 odst. 1.2 písm. a) Smlouvy). Poskytovatel je povinen za tímto účelem poskytnout*

Objednateli veškeré přístupové údaje. Poskytovatel přístupové údaje poskytne Objednateli bezpečnou cestou.

b) Služba Systému bude poskytována formou služby přes webové rozhraní a provozována na serveru umístěném v prostředí Poskytovatele či jeho smluvního partnera.

c) Aplikace eRouška bude poskytována formou instalačních balíčků na Apple Store a Google Play.

d) Objednatel zajistí, že uživatelé Služby Systému budou uchovávat v tajnosti přístupové údaje jako Důvěrné informace dle čl. 3 odst. 3.1 a násl. Smlouvy.

e) Objednatel není oprávněn přístupové údaje ke Službě Systému, jakkoliv šířit, kopírovat nebo jiným způsobem umožnit jeho užívání jinými osobami bez předchozího prokazatelného písemného oznámení Poskytovateli. Pro vyloučení pochybností berou Smluvní strany na vědomí, že pokud však dojde k překročení maximálního počtu uživatelů jednotlivých Aplikací uvedeném v příloze č. 1 Smlouvy, bude Smluvními stranami uzavřený písemný dodatek ve Smlouvě (to neplatí pro služby Google Cloud).

f) Data Objednatele budou umístěna v databázích Služby Systému a Poskytovatel se zavazuje pravidelně, minimálně jednou měsíčně provádět zálohu dat (to neplatí pro služby Google Cloud pro Aplikaci eRouška).

Odborné služby

g) Objednatel po podpisu této Smlouvy až do ukončení její účinnosti může na základě dílčí objednávky objednat Odborné služby postupem dle 2.3 Smlouvy, jejichž věcný rozsah a technická specifikace budou písemně schvalovány kontaktními osobami Poskytovatele ve věcech projektového řízení, uvedenými v čl. 3 odst. 71. a kontaktními osobami Objednatele ve věcech obchodních v čl.3 odst. 3.72. Smlouvy. Odborné služby týkající se Portálové nadstavby je Objednatel oprávněn objednávat až ode dne podpisu akceptačního protokolu, který stvrzuje provedení Portálové nadstavby Objednateli.

Mobilní služby

h) Mobilní služby budou Objednateli poskytovány za podmínek uvedených v písm. F přílohy č. 1 Smlouvy.

Posouzení

i) Objednatel je povinen provést Posouzení dle čl. 1 odst. 1.2 písm. d) Smlouvy v termínu stanoveném na základě dohody Řídícího výboru (termín provedení Posouzení bude uvedený ve vzájemně odsouhlaseném zápisu z Řídícího výboru). Analýza dat v českém jazyce bude Objednateli předána v elektronické podobě. Posouzení se považuje za předané v okamžiku předání analýzy dat Objednateli do akceptačního řízení. Posouzení se považuje za provedené v okamžiku podpisu akceptačního protokolu.

Call centrum

Služba Call centra je Poskytovatelem ke dni uzavření tohoto Dodatku poskytována dle podmínek sjednaných:

- 1. rámcovou dohodou, a*

2. po skončení účinnosti rámcové dohody dle písm. a) bude služba poskytována dle podmínek smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a vítězným dodavatelem v rámci veřejné zakázky zadané v dynamickém nákupním systému v souladu se zák. č. 136/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“.)

j) je-li služba Call centra poskytována dle bodu 1., je poskytována za podmínek a cen sjednaných dodatkem č. 2 k této Smlouvě ve spojení s písm. G přílohy č. 1 Smlouvy.

k) bude-li služba Call centra poskytována dle bodu 2., bude poskytována za smluvních a cenových podmínek sjednaných smlouvou uzavřenou mezi Poskytovatelem a vítězným dodavatelem v rámci veřejné zakázky zadané v dynamickém nákupním systému v souladu se ZZVZ (viz též odst. 2.14 Dodatku) bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě (dále k tomu viz čl. 2 odst. 2.13 Dodatku).

COVID testy

l) V případě zájmu o zprostředkování COVID testů bude zaslán písemný požadavek, který bude obsahovat termín, místo a počet testovaných osob, vč. jmenného seznamu testovaných osob. Pro vyloučení pochybností Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel je v tomto případě odpovědný pouze za zprostředkování realizace odběru vzorků stěrem, není odpovědný za výsledek COVID testů, za časovou prodlevu vyhodnocení vzorku, ztráty, poškození, zničení odebraného vzorku. COVID testy budou prováděny metodou PCR, přičemž jiná metoda testování není vyloučena. Smluvní strany si odsouhlasí faktický počet zprostředkovaných COVID testů podpisem akceptačního protokolu za příslušný kalendářní měsíc.

Rezervační SMS

m) Poskytování služby rozesílání Rezervačních SMS bude Objednateli poskytována prostřednictvím SMS brány NAKIT a služeb mobilního operátora s prostupností 20 SMS/sec., dojde-li alespoň k některé skutečnosti sjednané v čl. 2 odst. 2.2 písm. g) Dodatku. Poskytovatel, na základě písemné žádosti Objednatele, je oprávněn navýšit prostupnost SMS pouze na 50 SMS/sec (nelze tedy navýšit výkon SMS v rozmezí 21-49 SMS/sec); v takovém případě se cena poskytování služby rozesílání Rezervačních SMS navyšuje o denní poplatek specifikovaný v čl. 2 odst. 2.13 písm. d) Smlouvy (odst. 2.6 Dodatku). Na základě písemného požadavku Objednatele lze výkonnost propustnosti zasílání Rezervačních SMS snížit na původní počet 20 SMS/sec.

2.5 Smluvní strany se dále dohodly na změně Celkové ceny Předmětu plnění takto:

„2.5 Celková cena za Předmět plnění je součtem cen za Službu systému, Odborné služby, Mobilní služby, Posouzení, Call centrum, COVID testy a Rezervační SMS činí maximálně 397 703 392 Kč (slovy: třicetdevadesát sedm milionů sedm set třicet tisíc devadesát dvě koruny české) bez DPH. Tato celková cena je cenou nejvýše přípustnou. K cenám dle této Smlouvy bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění. Položkový a cenový rozpad Předmětu plnění je uvedený ve Smlouvě níže v odst. 2.6 Smlouvy.“

2.6 Smluvní strany se dohodly na změně čl. 2 odst. 2.6 Smlouvy v následujícím znění:

„2.6 Cena Služby Systému je sjednána následovně:

- a) *měsíční cena za komunikační nástroj kontaktního centra činí 2 260 997,- Kč bez DPH (slovy: dvamilionydvěšasedesáttisícdevětsetdevadesátsedmkorunčeských) za předpokladu maximálního počtu uživatelů 1500. Dojde-li k navýšení počtu uživatelů Aplikace nad 1500, měsíční cena této Aplikace se bude navyšovat v závislosti na počtu aktivních uživatelů komunikačního nástroje kontaktního centra takto:*

aa) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 1501 a nepřesáhne počet 2000, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 340 000 Kč bez DPH).

ab) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 2001 a nepřesáhne počet 2500, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 530 000 Kč bez DPH.

ac) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 2501 a nepřesáhne počet 3000, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 660 000 Kč bez DPH.

ad) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 3001 a nepřesáhne počet 3500, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 840 000 Kč bez DPH.

ae) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 3501 a nepřesáhne počet 4000, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 940 000 Kč bez DPH.

„af) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 4001 a nepřesáhne počet 4500, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 1 110 000 Kč bez DPH.

„ag) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 4501 a nepřesáhne počet 5000, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 1 180 000 Kč bez DPH.

„ah) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 5001 a nepřesáhne počet 5500, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 1 340 000 Kč bez DPH.

ai) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 5501 a nepřesáhne počet 6000, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 1 380 000 Kč bez DPH.

aj) Pokud dojde k užívání Aplikace „Komunikační nástroj kontaktního centra“ v počtu uživatelů 6001 a nepřesáhne počet 6500, bude Poskytovatelem měsíční cena plnění navýšena o 1 530 000 Kč bez DPH.

- b) *měsíční cena za datové integrace činí 245 915 Kč bez DPH (slovy: dvěstačtyřicetpěttisícdevětsetpatnáctkorunčeských)*



- c) *měsíční cena za mobilní aplikace eRouška činí 595 977,- Kč bez DPH (slovy: korun českých)*
- d) *měsíční cena za služby Google cloud (pro Aplikaci eRouška) se řídí ceníkem dostupným zde: <https://cloud.google.com/pricing/list>, součástí této ceny je i technická podpora GCP (Service Level Agreement); poplatek za poskytování odborných konzultací týkajících se služby Google cloud ve výši 2.000,- Kč/hod bez DPH (slovy: dva tisíce korun českých). Poplatek ve stejné výši se vztahuje i na případnou součinnost při migraci dat. Reakce do 24 hodin od nahlášení požadavku.*
- e) *měsíční cena za EA model a správu grafových dat činí 100 000,- Kč bez DPH (slovy: sto tisíc korun českých) za předpokladu maximálního počtu uživatelů uvedených v příloze č. 1 písm. D Smlouvy*
- f) *měsíční cena za centrální rezervační systém (CRS) činí 1 961 355 Kč bez DPH (slovy: jedenmilión devětsetšedesátjednatísíc třístapadesátpět korun českých)*
- g) *měsíční cena za provoz COVID WEB činí 670 000 Kč bez DPH (slovy: šestsetšedesát tisíc korun českých))*

2.7 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že pokud bude Služba Systému poskytována jen po část kalendářního měsíce, bude Objednateli fakturována pouze alikvótní část měsíce, ve kterém mu byla Služba Systému poskytnuta. Totéž se uplatní v případě paušální ceny Rezervačních SMS.

2.8 Cena Odborných služeb vychází z jednotkových cen jednotlivých rolí, prostřednictvím kterých se budou Odborné služby poskytovat, přehled jednotkových cen je uvedený v příloze č. 2 Smlouvy.

2.9 Cena Mobilních služeb je stanovena následovně:

- a) *cena za odchozí telefonní hovory z kontaktního centra do českých mobilních a pevných sítí činí 0.34,- Kč bez DPH (slovy: nulakorunčeských, 34/100) za minutu hovoru, cena za zahraniční hovory je uvedena v Příloze č. 1 dodatku č. 2 Smlouvy,*
- b) *cena za jednu odchozí SMS z kontaktního centra je 0.70 Kč bez DPH (slovy: nulakorunčeských, 70/100) do českých mobilních sítí, 1.50 Kč bez DPH (slovy: jednakorunačeská, 50/100) do slovenských mobilních sítí a 2.50 Kč bez DPH (slovy: dvěkorunyčeské, 50/100) do ostatních zahraničních mobilních sítí.“*

2.10 Cena Posouzení činí 1 700 000,- Kč bez DPH (slovy: jeden milión sedm set tisíc korun českých).

2.11 Cena služby Call centra je stanovena následovně:

- a) *je-li služba Call centra poskytovaná dle podmínek 2.2 písm. j) Smlouvy (u praveno v odst. 2.4 tohoto Dodatku), platí, že Poskytovatel bude cenu za poskytování služby Call centra poskytována dle cen sjednaných v dodatku č. 2 k této Smlouvě,*
- b) *bude-li služba poskytována dle podmínek 2.2 písm. k) Smlouvy (u praveno v odst. 2.4 tohoto Dodatku) bude cena strukturována následovně:*

ba) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době od pondělí do pátku v čase od 8:00 do 19:00,

bb) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „inbound“ v době víkendů a státních svátků v čase od 8:00 do 19:00,

bc) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době od pondělí do pátku v čase od 8:00 do 19:00,

bd) cena za 1 MD aktivního operátora ve variantě služby poskytované „outbound“ v době víkendů a státních svátků v čase od 8:00 do 19:00

a bude Objednateli, prostřednictvím kontaktní osoby ve věcech projektových bez zbytečného odkladu písemně sdělena, bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě (odst. 2.2 písm. k) Smlouvy – upraveno v odst. 2.4 tohoto Dodatku).

2.12 Cena za zprostředkování 1 ks COVID testu činí maximálně 1 756 Kč vč. DPH (slovy: tisícsedmsetpadesátšestkorunčeskýchkorunčeských). V případě zájmu o vystavení písemného potvrzení o výsledku COVID testu se cena 1 756 Kč vč DPH navyšuje maximálně o 250 Kč vč. DPH (slovy: dvěstapadesátkorunčeskýchkorunčeských) za každé jednotlivé vystavení písemného potvrzení o výsledku“

2.13 Cena za službu rozesílání Rezervační SMS je následovní:

a) cena za odchozí SMS činí 0,65, Kč bez DPH (slovy: nulakorun českých 65/100),

b) cena za SMS doručenkou činí 0,20 Kč bez DPH

c) paušální měsíční poplatek za poskytování služby pro hromadné rozesílání Rezervačních SMS zpráv včetně aktivace činí 10 000 Kč měsíčně bez DPH (slovy: desettisíc korun českých)

d) cena za navýšení výkonu (prostupu SMS na 50 SMS/sec) na hromadné rozesílání Rezervačních SMS 500 Kč bez DPH (slovy: pětset korun českých) za každý den navýšení výkonu

2.14 Částka uvedená v odst. 2.5 Smlouvy představuje maximální částku, která zahrnuje maximální rozsah poskytování Předmětu plnění. Poskytovatel je oprávněn do daňového dokladu (dle čl. 2.23 Smlouvy) zahrnout pouze takový rozsah Předmětu plnění, který byl Objednatelům skutečně odebrán, přičemž cena za Službu Systému bude stanovena jako součet měsíčních cen za jednotlivé Aplikace dle odst. 2.6 Smlouvy, cena Odborných služeb bude stanovena jako součin počtu poskytnutých MD a jednotkové ceny za 1 MD dle odst. 08 ve spojení s přílohou č. 2 této Smlouvy, cena Mobilních služeb dle odst. 2.9 Smlouvy bude stanovena jako součin počtu odchozích telefonních hovorů a jednotkové ceny za minutu hovoru dle odst. 2.9 písm. a) Smlouvy, součin počtu odchozích SMS a jednotkové ceny za odchozí SMS dle odst. 2.9 písm. b) Smlouvy. Cena Posouzení dle odst. 2.10 je stanovena jako jednorázová částka, která bude uhrazena po splnění podmínek níže, cena služby Call centra bude vypočítána na základě MD sazby pro jednotlivé variace poskytování

služby a dle počtu skutečně spotřebovaných MD aktivními operátory, to vše v souladu se schváleným výkazem práce. Cena za 1 ks zprostředkovaného COVID testu dle odst. 2.12 je sjednána jako jednotková cena a bude stanovena součinem dle počtu zprostředkovaných kusů COVID testů (příp. bude započítána částka odpovídající počtu vydaným písemných potvrzení o výsledku COVID testů) za příslušný kalendářní měsíc. Cena Rezervačních SMS dle odst. 2.13 bude stanovena jako součin počtu odeslaných SMS a jednotkové ceny dle 2.13 písm. a), cena SMS doručeny bude stanovena jako součin těchto SMS a jednotkové ceny dle odst. 2.13 písm. b), paušální měsíční cena Rezervačních SMS dle odst. 2.13 písm. c) bude hrazena za každý měsíc poskytování služby Rezervačních SMS (v případě, že služba bude aktivována v průběhu měsíce, bude uhrazena pouze alikvótní část paušálu), cena za navýšení výkonu prostupnosti Rezervačních SMS bude stanovena součinem počtu dní a jednotkové ceny za jeden den navýšení výkonnosti dle odst. 2.13 písm. d) Smlouvy.

2.7 V části „C“ článku 2 (akceptace plnění) se odstavce nově označují jako odst. 2.18 až 2.21 (již bez Propagačního videa, jehož provedení bylo dodatkem č. 2 vyjmutu). Smluvní strany se dohodly na doplnění článku 2 o ustanovení níže:

„2.22 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce, v němž byly služba Rezervačních SMS Objednateli poskytnuta, vystaví na základě detailního výpisu Rezervačních SMS akceptační protokol (detailní výpis Rezervačních SMS bude Objednateli zaslán elektronicky prostřednictvím kontaktní osoby ve věcech projektového řízení uvedené v odst. 3. 71. této Smlouvy), který bude obsahovat množstevní rozsah zaslanych Rezervačních SMS za příslušný kalendářní měsíc. Poskytovatel se zavazuje akceptační protokol za příslušný kalendářní měsíc předložit Objednateli prostřednictvím kontaktní osoby uvedené v odst. v 3. 71. této Smlouvy k písemnému odsouhlasení nejpozději do pěti kalendářních dní od ukončení příslušného měsíce. Objednatel bere na vědomí, že pokud nebude Objednatel akceptační protokol písemně potvrzený (tj. podepsaný) a/nebo se Objednatel k obsahu akceptačního protokolu písemně nevyjádří nejpozději do deseti kalendářních dnů od jeho předložení Poskytovatelem, je Objednatel povinen vyvolat jednání mezi odpovědným zástupcem Objednatele a Poskytovatelem dle Smlouvy. V případě, že do třiceti kalendářních dnů od předložení akceptačního protokolu Objednateli Poskytovatelem nedojde k podpisu akceptačního protokolu a/nebo se k jeho obsahu odpovědný zástupce Objednatele nevyjádří je Poskytovatel oprávněn, z důvodu neposkytnutí součinnosti Objednatele, od této Smlouvy odstoupit; čl. 4 odst. 9 Smlouvy platí přiměřeně. Bude-li Objednatel povinen uhradit paušální poplatek dle čl. 2 odst. 2.13 písm. c) Smlouvy, bude tato skutečnost uvedena v akceptačním protokolu a písemně odsouhlasena oběma Smluvními stranami.“

2.8 Článek 2 odst. 2.23 písm. a) se ruší a nově zní:

„a) Právo na vystavení daňového dokladu a na zaplacení ceny Předmětu plnění vzniká:

- za poskytnutí Služby Systému podepsáním akceptačního protokolu oběma stranami Smlouvy, přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaná oběma Smluvními stranami dle odst. 2.18 Smlouvy. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami; toto neplatí pro služby Google Cloud, pro níž platí ujednání dle odst. 2.16 Dodatku; pokud budou Objednateli poskytnuté odborné konzultace související se službami Google Cloud, bude cena za tyto konzultace součástí faktury za užívání služeb

Google Cloud dle odst. 2.16 Dodatku;

- *za poskytnutí Odborných služeb písemným potvrzení akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami dle odst. 2.19 Smlouvy. Přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu, vč. Výkazu. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu;*
- *za poskytnutí Mobilních služeb podepsáním akceptačního protokolu oběma stranami Smlouvy, přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaný oběma Smluvními stranami dle odst. 2.20 Smlouvy. Přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.*
- *Za provedení Posouzení podepsáním akceptačního protokolu oběma stranami Smlouvy, přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami dle odst. 2.21 Smlouvy. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.*
- *Za poskytnutí služby Call centra podepsáním akceptačního protokolu oběma stranami Smlouvy, přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami dle odst. 2.22 Smlouvy. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.“*
- *Za provedení COVID testů podepsáním akceptačního protokolu oběma stranami Smlouvy, přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami dle odst. 2.23 Smlouvy. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.“*
- *Za poskytnutí služby Rezervačních SMS podepsáním akceptačního protokolu oběma stranami Smlouvy, přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu podepsaný oběma Smluvními stranami dle odst. 2.24 Smlouvy. Přílohou faktury je kopie akceptačního protokolu. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den podpisu akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.*

2.9 V části „D“ čl. 2 se odstavce nově označují jako odst. 2.24 až 2.29 (již neobsahuje ustanovení o Propagačním videu, jehož provedení bylo dodatkem č. 2 vyjmutu).

2.10 V části „D“ ve v nově označovaném odstavci 2.27 mění v první větě původní odkaz na akceptační protokol na odkaz 2.21 Smlouvy a v nově označovaném odstavci 2.28 se v první větě mění odkaz na akceptační protokol na 2.19 Smlouvy.

2.11 Smluvní strany se dohodly, že ustanovení Smlouvy týkající se licenčních podmínek (čl. 2 část „D“ Smlouvy) nebude v případě poskytování služby Rezervačních SMS aplikován.

2.12 Smluvní strany se dohodly, že příloha č. 5 Smlouvy – Bezpečnostní požadavky se pro účely poskytování služby Rezervační SMS nepoužije.

2.13 Je-li služba Call centra poskytována dle čl. 2. odst. 2.2 písm. j) Smlouvy (upraveno v odst. 2.4 Dodatku) platí podmínky sjednané v dodatku č. 2 Smlouvy.

- 2.14 Smluvní strany se dohodly, že příloha č. 6 dodatku č. 2 nebude pro účely poskytování služby Call centra dle čl. 2. odst. 2.2 písm. k) Smlouvy (upraveno v odst. 2.4 Dodatku) aplikována. Bezpečnostní požadavky budou v tomto případě definované v rámci jednotlivých veřejných zakázek zadávaných v dynamickém nákupním systému dle ZZVZ a bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy s vítězným dodavatelem Objednateli prostřednictvím kontaktu ve věcech projektových dle čl. 3 odst. 3.71 Smlouvy písemně sděleny. Toto ustanovení ve spojení odst. 2.6 Dodatku (nový odstavce 2.11 Smlouvy tam uvedený) platí i ohledně sdělení dalších smluvních ujednání s vítězným dodavatelem, vč. ceny za poskytování služby Call centra. Pro vyloučení pochybností je sjednáno a Objednatel výslovně prohlašuje, že doručením smluvních ujednání spojeným s poskytováním služby Call centra Objednateli, se Objednatel s podmínkami poskytování služby Call centra, vč. ceny, seznámil a bere na vědomí, že služba Call centra bude Objednateli poskytována v souladu s těmito podmínkami (vyjma ustanovení týkající se sankcí, zpracování osobních údajů (rozsah zpracování osobních údajů bude MZ písemně sdělený po uzavření smlouvy s vítězným dodavatelem), náhrady škody, mlčenlivosti, na které se vztahují příslušná ustanovení Smlouvy).
- 2.15 Smluvní strany se dále, ohledně plnění spočívajícího v poskytování služeb Google Cloud (pro back-end Aplikace eRouška), dohodly na těchto podmínkách¹:
- *poskytovatelem služeb Google Cloud je společnost Google a Poskytovatel tuto službu pro Objednatele pouze zprostředkovává prostřednictvím svého dodavatele;*
 - *Smluvní strany berou na vědomí, že služby Google Cloud se budou poskytovat v souladu s příslušnou Smlouvou o úrovni poskytovaných služeb Google Cloud (angl.: Service Level Agreement), která je dostupná zde: <https://cloud.google.com/terms/sla>, a ochranou osobních údajů General Data Protection Regulation (GDPR). V případě předávání dat do USA (například při vyšetřování provozních a bezpečnostních incidentů pro potřeby response týmů) již neplatí Privacy Shield (Rozsudek Shrems II), ale bude upraveno na základě standardních smluvních doložek.*
 - *Poskytovatel se zavazuje poskytovat odborné konzultace týkající se Aplikace na základě písemných žádostí Objednatele o poskytnutí konzultací obsahujících dotaz Objednatele týkající se Aplikace, jež budou Poskytovateli doručeny prostřednictvím emailové adresy [REDACTED]. Poskytovatel se, prostřednictvím svého dodavatele, zavazuje poskytovat tyto odborné konzultace výhradně prostřednictvím některého ze svých pracovníků, kteří jsou držiteli „Google Certified Professional – Cloud Architect“ certifikace.*
 - *Objednatel bere na vědomí, že měsíční náklady za používání Aplikace jsou závislé na konfiguraci a využití služby. Tyto měsíční náklady budou poskytovatelem služeb Google Cloud fakturovány Poskytovateli v měně EUR, který je následně bude fakturovat Objednateli v měně Kč, a to vždy za měsíc zpětně. K přepočtu fakturované částky z měny EUR do měny Kč se použije oficiální měnový kurz ČNB k datu uskutečnění zdanitelného plnění uvedenému v příslušném daňovém dokladu/faktuře, přičemž za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje poslední den v kalendářním měsíci, ve kterém byla služba Google cloud poskytnuta;*
 - *Objednatel bere na vědomí, že pokud neuhradí Poskytovateli fakturovanou částku za Aplikaci do 10 (deseti) dnů od data splatnosti faktury, Poskytovatel bez dalšího přeruš*

¹ Smluvní strany se dohodly, že další podmínky poskytování služby Google Cloud neupravené v tomto odstavci 2.14 se použijí přiměřeně ustanovení Smlouvy

užívání služby Google cloud. Toto přerušení bude trvat do doby, než Objednatel uhradí Poskytovateli veškeré dlužné částky. Objednatel v takovém případě odpovídá za ztráty veškerých svých údajů nebo jejich části, přičemž Poskytovatel ani poskytovatel služeb Google Cloud nepřebírají žádnou odpovědnost za uchování údajů Objednatele v případě pozastavení poskytování služeb Google Cloud po dobu přesahující 30 dnů.

- *Smluvní strany se dohodly, že služby Google Cloud budou poskytovány v souladu s mezinárodními standardy ISO 27001 a příloha č. 5 Smlouvy – Bezpečnostní požadavky se na toto plnění nepoužije.*
- *Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost za jakoukoliv újmu, škodu a ušlý zisk zaviněný Poskytovatelem je v každém jednotlivém případě omezena výší částky uhrazené Objednatelem za používání Aplikace za 12 měsíců od prvního dne vzniku újmy, škody nebo ušlého zisku, podle toho, co nastalo dříve. Pokud Objednatel neuhradil za používání Aplikace v daném období žádnou částku, odpovědnost se omezuje na 25.000 Kč. Objednatel bere na vědomí, že není oprávněn vyžadovat od Poskytovatele žádné služby, kde by odpovědnost Poskytovatele mohla být v nepoměru k omezení odpovědnosti podle tohoto článku.*

Smluvní strany berou na vědomí, že služby Google cloud budou za výše specifikovaných podmínek poskytována do 31.3.2021. Bude-li po tomto termínu Poskytovatelem v souladu s ZZVZ uzavřena nová smlouva s poskytovatelem služby Google cloud, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy s vítězným poskytovatelem oznámit tuto skutečnost Objednateli. Objednatel bere na vědomí, že v takovém případě se budou Smluvní strany chovat v souladu s novými podmínkami sjednanými pro službu Google cloud.

2.16 Smluvní strany se dohodly na změně čl. 4 odst. 4.5 Smlouvy v následujícím znění:

„4.5 Poskytovatel a Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvy a/nebo její část, tj. vypovědět poskytování kterékoliv Aplikace dle čl. 1 odst. 1.2 písm. a) Smlouvy (s výjimkou call centrum) a/nebo část Předmětu plnění, ve dvouměsíční výpovědní lhůtě, přičemž výpovědní lhůta se počítá od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že službu Centrální rezervační systém dle čl. 1 odst. 1.2 písm. a) (CRS) je Poskytovatel oprávněn vypovědět v jednoměsíční výpovědní lhůtě, přičemž výpovědní lhůta se počítá od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy.“

2.17 Smluvní strany se dále dohodly na doplnění Přílohy č. 2 Smlouvy. Nové znění Přílohy č. 2 tvoří přílohu č. 2 Dodatku a nahrazuje v plném znění Přílohu č. 2 Smlouvy.

2.18 S ohledem na úpravě Služeb Systému Smluvní strany se dohodly na úpravě Přílohy č. 4 Smlouvy. Nové znění Přílohy č. 4 Smlouvy tvoří přílohu č. 3 Dodatku a nahrazuje v plném znění Přílohu č. 4 Smlouvy.

Článek 3 Závěrečná ustanovení

- 3.1 Tento Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jeho zveřejnění v registru smluv v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Tento Dodatek je nedílnou součástí Smlouvy.
- 3.2 Smluvní strany činí nesporným, že ostatní ustanovení Smlouvy výslovně neupravená tímto Dodatkem zůstávají nedotčena. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Smluvní strany se v souladu s čl. 4 odst. 4.2 věta druhá dohody na poskytování Aplikaci COVID mobilní info karta sloužící k informování veřejnosti o stavu epidemie a k propagaci mobilní aplikace eRouška do 31.12.2021.
- 3.3 Tento Dodatek je vyhotoven elektronicky a podepsaný oprávněnými osobami nebo zástupci obou Smluvních stran zaručeným elektronickým podpisem. Smluvní strany shodně prohlašují, že si Dodatek Smlouvy před jeho podpisem přečetly a že byl uzavřen po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly na celém jeho obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 3.4 Nedílnou součástí tohoto Dodatku je:

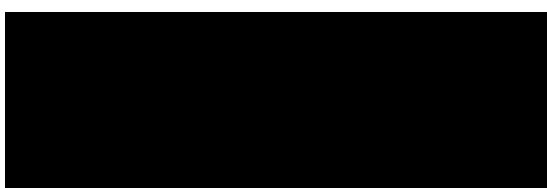
Příloha č. 1 – Specifikace Služby Systému

příloha č. 2 – Specifikace Rolí

Příloha č. 3 – SLA Služby Systému

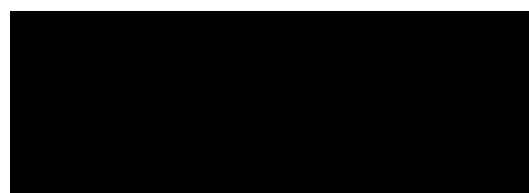
V Praze dne


Za Objednatele:



V Praze dne

Za Poskytovatele:



 Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s.p.

Příloha č. 1 – Specifikace Služby Systému

A Komunikační nástroj kontaktního centra

A.1 Funkcionalita

Aplikace Komunikační nástroj kontaktního centra je vystavěna na platformě call centra, (primárně modulu pro kampaně – odchozí volání), včetně rozhraní pro činnost pracovníků KHS. Aplikace slouží jako jednotný systém evidence pozitivních pacientů k jejich aktivnímu navolávání a zjišťování jejich kontaktů, dále k navolávání těchto kontaktů a předání informací praktickým lékařům. Nástroj je škálovatelný a umožňuje vzájemnou spolupráci KHS a doplnění kapacit KHS o externí operátory.

K práci v systému je třeba pouze počítač s připojením k internetu a telefonní aplikace s náhlavní soupravou. Pracovní stanice operátorů a náhlavní soupravy nejsou součástí Aplikace.

Aplikace podporuje:

- telekomunikační služby – připojení do veřejné telefonní sítě, přidělení telefonních čísel pro příchozí volání, SMS služby pro posílání notifikačních zpráv – vlastní telefonní hovory a SMS jsou hrazeny formou Mobilních služeb.
- webové rozhraní pro operátory, ve kterém vytáčí infikované a potenciálně infikované kontakty a zapisují získané informace. Trasovači mohou se systémem pracovat a volat vzdáleně, např. na home office
- webové rozhraní pro operátory, ve kterém vyřizují příchozí hovory linky 1221
- software telefon pro operátora TCC a skrz který operátor telefonuje
- nahrávání a archivaci telefonních hovorů
- zpracování dat z epidemiologických šetření za účelem nastavování volacích front
- kompletní přehled šetření od pozitivního pacienta (1. hovor) po kontakty (3. hovor),
- jednotný systém evidence případů
- informační SMS (hrazené formou Mobilních služeb).

Proces KHS pro vyhledávání kontaktů

- Hovor 1 (nakažený) - informování o výsledku testů, získání souhlasů s využitím mobilních a bankovních dat
- Hovor 3 (kontakt) - informování o rizikovém kontaktu, nařízení karantény, žádanka na testování

Call skript

Pro operátory call centra je vytvořen a bude udržován call skript schválený MZ, který zohledňuje i potřebná ošetření zpracování osobních dat. Pracovníci KHS pracují se systémem volně na základě

schváleného call skriptu a svých odborných zkušeností, externí operátoři budou školeni na používání odsouhlaseného call skriptu, školicí materiály také podléhají schválení MZ.

Linka 1221

Komunikační nástroj podporuje i příchozí volání na lince 1221 a hlasový automat. Linka 1221 obsluhuje hovory s problematikou zejména:

- obecná infolinka MZ a hygienické služby
- asistovaná rezervace testů
- asistovaná registrace a rezervace očkování
- infolinka očkování

A.2 Uživatelé

Uživateli Aplikace jsou:

- pracovníci KHS, případně výpomoc z MZ a výpomoc z AČR a dalších státních organizací (PČR, Celní správa) či komerčních subjektů
- operátoři externího call centra

Přidělování uživatelských práv řídí MZ

Součástí provozních služeb Aplikace a celkové ceny není dodávka operátorů call centra, pouze příprava všech nezbytných systémů a metodik.

Licence k použití Aplikace je množstevně omezená na max 6500 aktivních operátorů (aktivním operátorem se rozumí pojmenovaný uživatel, který v daném měsíci provedl alespoň jednu aktivitu v rámci Aplikace).

Telefonní hovory a SMS jsou hrazeny formou Mobilních služeb dle Smlouvy

Potřebné vybavení uživatelských pracovišť – pracovní stanice a sluchátka nejsou součástí Služby.

A.3 Architektura a rozhraní

Aplikace zahrnuje následující aplikační moduly:

- virtuální telefonní ústřednu s aplikací callcentra, včetně modulu pro kampaně – odchozí volání
- integrace s nástroji pro datovou integraci

Aplikace je založena na SaaS službách (zahrnujících telekomunikační služby) poskytovaných prostřednictvím internetu z datových center v ČR.

Uživatelské rozhraní je poskytováno prostřednictvím browseru na klientských stanicích. Veškeré datově integrační úlohy probíhají asynchronně (v pravidelně schedulovaném dávkovém režimu) prostřednictvím nástrojů pro datovou integraci. Technickým standardem datových rozhraní je REST/JSON.

Integrace s telefonní sítí (aktuálně outcall, možný i incall) je součástí služby.

Integrace s ISIN – předávání případů z ISIN do Daktely k navolání, předávání informací o pozitivních pacientech a jejich vyhledaných kontaktech z Daktely do ISIN.

Integrace s eŽádanka – v Daktele implementována funkcionalita pro indikaci eŽádanky (3. Hovory), dále přes API rozhraní jsou do Daktely předvyplňovány údaje o pacientech k navolání (1. Hovory)

Integrace s regionálními systémy – aktuálně realizováno pro Plzeňský kraj, Většina KHS postupně od integrací krajských systémů ustoupila a využívá standardní proces integrace Daktela/ISIN.

Integrace s eRouška – viz ostatní kapitoly této přílohy Smlouvy.

Integrace s EPI Dashboard – předávání souhrnných dat o provozu kontaktního centra.

Integrace s CovIT – předávání dat ze sebereportování do Daktely

A.4 Zpracování osobních údajů

Kategorie subjektů

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu), vyhledané kontakty (osoby s rizikovým kontaktem na nakažené) a praktičtí lékaři těchto kontaktů.

Účel zpracování

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona. Případně projednávání přestupků dle § 92k citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. c) resp. čl. 9 odst. 2 písm. i) a g) GDPR.

Typ osobních údajů

Nakažení (1. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- informace o testu a výsledku testu
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19,
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- údaje o čase a místě vyhledaných kontaktů získané a zaznamenané v rámci epidemiologického šetření.

Vyhledané kontakty (3. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- datum kontaktu s nakaženým, identifikace nakaženého

- informace o karanténě
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19,
- informace o testu a výsledku testu
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)

A.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby systému pro Aplikaci zahrnuje:

- provoz Aplikace v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4,
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Aplikace
- drobné rekonfigurace provozních parametrů již implementovaných funkcionalit
- podporu pro operátory formou znalostní báze přímo v systému
- linku technické podpory (a datové integrace)
- transparentní systém pro příjem a evidenci požadavků na změny
- Organizační zajištění provozu kontaktního centra a linky 1221 v rozsahu 1,5 FTE
- Technickou a metodickou podporu uživatelů a KHS (pro již implementovanou funkcionalitu) v rozsahu max 3 FTE podpory L1 a 0,5 FTE technické podpory L2, kontrola kvality hovorů v rozsahu max 1,5 FTE
- metodickou podporu uživatelů vč. školení (pro již implementovanou funkcionalitu) v rozsahu max 3 FTE
- procesně/datová analýza v rozsahu 1 FTE
- správu uživatelů a přístupových práv
- koordinaci a řízení služeb.

Formou Odborných služeb jsou nad rámec uvedeného rozsahu poskytovány a hrazeny zejména následující služby: :

- úpravy Aplikace
- podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu (L1 podpora uživatelů, L2 podpora technická, metodická podpora)
- kontrola kvality práce operátorů
- zavádění a školení nové funkcionality
- školení operátorů
- údržba dokumentace a školicích materiálů
- udržování knowledge báze linky 1221
- koordinace a řízení
- dokumentace

Problémy komunikačních sítí (lokální sítě, internet) mezi uživatelem a místem poskytování SaaS služeb nejsou považovány za problémy Aplikace.

B Datové integrace

B.1 Funkcionalita

Datové integrace poskytují výměnu dat s nástroji komunikačního centra, EPI Dashboardem, systémy UZIS a případně dalšími systémy, včetně jednorázového zpracování a transformací dat pro statistické a publikační účely na vyžádání..

Aplikace podporuje:

- datové integrační nástroje
- rozhraní na uvedené aplikace a systémy,

B.2 Uživatelé

Uživateli Aplikace jsou:

- osoby určené Objednatelem k provozu kontaktního centra či center pro trasování nakažených osob či řízení a podpoře takových center

konzumenti zpracovávaných dat Přidělování uživatelských práv řídí MZ

Licence k použití Aplikace je množstevně omezená na max 1000 aktivních uživatelů (aktivním uživatelem se rozumí pojmenovaný uživatel, který v daném měsíci provedl alespoň jednu aktivitu v rámci Aplikace).

B.3 Architektura a rozhraní

Datové integrace zahrnují následující aplikační moduly:

- integrační datová platforma, včetně externích integrací s
 - aplikací EPI Dashboard – souhrnná data o provozu kontaktního centra
 - popřípadě napojení na UZIS či jiné státní podpůrné systémy dle specifikace objednatele

Veškeré datově integrační úlohy probíhají asynchronně (v pravidelně schedulovaném dávkovém režimu) prostřednictvím integrační datové platformy. Technickým standardem datových rozhraní je REST/JSON. Datová integrační platforma iniciuje spojení.

B.4 Zpracování osobních údajů

Datové integrace

Datová integrační platforma má přístup ke všem datům nástrojů kontaktního centra

Kategorie subjektů

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu), vyhledané kontakty (osoby s rizikovým kontaktem na nakažené) a praktičtí lékaři těchto kontaktů.

Účel zpracování

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona. Případně projednávání přestupků dle § 92k citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. c) a e), resp. čl. 9 odst. 2 písm. i) a g) GDPR.

Typ osobních údajů

Nástroje kontaktního centra – Nakažení (1. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- informace o testu a výsledku testu
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19,
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- údaje o čase a místě vyhledaných kontaktů získané a zaznamenané v rámci epidemiologického šetření.

Nástroje kontaktního centra – Vyhledané kontakty (3. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- datum kontaktu s nakaženým, identifikace nakaženého
- informace o karanténě
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19,
- informace o testu a výsledku testu
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)

B.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby systému pro Aplikaci zahrnuje:

- provoz Aplikace v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4,
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Aplikace
- drobné rekonfigurace provozních parametrů již implementovaných funkcionalit
- správu uživatelů a přístupových práv



- koordinaci a řízení služeb v max. Rozsahu 0,5 FTE

Úpravy Aplikace, zavádění a školení nové funkcionality a podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu a dokumentace jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Problémy komunikačních sítí (lokální sítě, internet) mezi uživatelem a místem poskytování SaaS služeb nejsou považovány za problémy Aplikace.

C eRouška

C.1 Funkcionalita

eRouška je mobilní aplikace pro chytré telefony, určená pro automatické vyhledávání rizikových kontaktů nakažených osob s využitím Bluetooth protokolu. eRouška nesleduje a nesbírá informace o poloze uživatele. Aplikace k detekci rizikových kontaktů nepotřebuje připojení k internetu, takže funguje například i v metru.

Aplikace eRouška využívá framework Apple/Google Exposure Notification API (EN API), implementovaný v operačních systémech mobilních telefonů. Framework EN API zaručuje anonymizaci uživatelů eRouška při výměně dat v rámci aplikace. Připravenou funkcionalitou je napojení na EFGS – evropskou bránu pro komunikaci aplikací využívajících framework EN API.

Aplikace je založena na

Aplikace je dostupná pro mobilní telefony s operačním systémem Android a iOS.

C.2 Uživatelé

Veřejní uživatelé, kteří si aplikaci nainstalují na vlastní mobilní telefon z Google Play nebo Apple Store. Počet uživatelů není omezen.

C.3 Architektura a rozhraní

Aplikace eRouška obsahuje:

- mobilní aplikaci eRouška pro Android a iOS
- serverovou část (back-end) pro správu instancí aplikace a výměnu anonymních klíčů nakažených uživatelů
- integraci Daktela – výměna jednorázových unikátních kódů nakažených osob, odesílání autorizačních SMS nakaženým z Daktela

Back-end aplikace jsou provozovány v Google Cloud na platformě Google Firebase a Google EN API Reference Server (Verification Server a Key Server). Servery i Cloud Functions Google Cloud běží v Evropě, konkrétně v regionu europe-west1 (Belgie).

C.4 Zpracování osobních údajů

Díky využití EN API zpracovává eRouška pouze anonymizované údaje uživatelů. Z pohledu principů GDPR k identifikaci konkrétní osoby může dojít pouze nepřímo a ve velmi omezených případech – např. pomocí tzv. výběru vyčleněním z pohledu správce (recitál 26 GDPR) nebo formou zpětné reidentifikace subjektů údajů ze strany adresáta notifikace (jde o teoretickou možnost reidentifikace subjektů údajů s využitím přiměřených prostředků pro identifikaci, zejména informací o tom s kým se v inkriminované době setkal), jsou z pohledu GDPR data zpracovávaná eRouška považovaná za pseudonymizovaná.

Detailní informace o zpracování osobních údajů jsou zdokumentovány v GDPR dokumentaci, dostupné například na <https://erouska.cz/podminky-pouzivani>.

Kategorie subjektů

Všichni uživatelé mobilní aplikace eRouška, kteří si jí dobrovolně stáhnou a nainstalují.

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu)

Účel zpracování

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno na základě souhlasu dle čl. 6 odst. 1 písm. a), GDPR.

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlas se zpracováním osobních údajů vyjadřuje každý uživatel dobrovolným stažením a instalací aplikace a registrací do back-end systému. Nakažený dále vyjadřuje souhlas dobrovolným odesláním anonymizovaných klíčů nakaženého.

Typ osobních údajů

Nakažení

- anonymizované (pseudonymizované) klíče nakaženého

C.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby systému pro Aplikaci zahrnuje:

- provoz Aplikace v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4 v max. Rozsahu 1 FTE
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Aplikace v max. Rozsahu 0,5 FTE
- vydávání nových verzí aplikace formou instalačních balíčků Google Play a Apple Store
- administraci serverové části,
- podporu veřejných uživatelů prostřednictvím různých kanálů (support) – přímo na Google Play a Apple Store, na webu erouska.cz, Facebook, Twitter – viz níže v max. Rozsahu 1 FTE
- koordinaci a řízení služeb v max. Rozsahu 3 MD.

Úpravy Aplikace a podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Mobilní aplikace eRouška je poskytována formou instalačních balíčků na Apple Store a Google Play, povinností Objednatele je zajistit a poskytnout Poskytovateli přístup k účtu Ministerstva zdravotnictví na těchto platformách.

Problémy komunikačních sítí (mobilní sítě, internet) mezi mobilním telefonem uživatele a místem poskytování SaaS služeb serverové části aplikace nejsou považovány za problémy Aplikace. Poskytovatel není odpovědný za funkcionality operačních systémů mobilních telefonů. Poskytovatel

není odpovědný za funkcionalitu Apple Store a Google Play – aplikace jsou publikovány pod účty Ministerstva zdravotnictví a Objednatel zajišťuje i komunikaci s Apple/Google a případné eskalace.

Podpora veřejných uživatelů

Podpora veřejných uživatelů probíhá prostřednictvím různých veřejných komunikačních kanálů – přímo na Google Play a Apple Store, na webu erouska.cz, Facebook, Twitter.

S výjimkou těch nejsložitějších budou dotazy a stížnosti uživatelů vyřizovány do následujícího pracovního dne. V případě nárůstu požadavků na podporu od veřejných uživatelů je nutno brát v úvahu limit kapacity týmu eRouška – podpoře uživatelů může být věnována kapacita max 1FTE.

D Nástroje EA

D.1 Funkcionalita

Aplikace pro správu modelu enterprise architektury (EA) celého řešení Chytré karantény 2.0 (ve smyslu usnesení vlády) a systému správy grafových dat (objektové databáze), včetně podpory řízení katalogu požadavků na různé komponenty systému a jejich funkce.

Nástroje a model EA sestávají z:

- modelu Enterprise architektury celého řešení Chytré karantény 2.0
- aplikační služby systému ArchiREPO
- aplikační služby systému ArchiREPO Tracker

Model enterprise architektury je aktuálně zpracován v rozsahu cca 400 elementů, cca 600 vazeb a cca 20 diagramů v jazyce ArchiMate 3.0. Forma případného předání modelu je transportní soubor ve formátu XML dle specifikace The Open Group.

Poskytnutí aplikační služby systému ArchiREPO (SAAS služba)

Předmětem je poskytnutí služby projektového repozitory EA modelu Chytré karantény prostřednictvím cloudové verze systému ArchiREPO (www.archirepo.com). Služba zahrnuje provoz v cloudu, nahrání EA modelu do systému, vytvoření navigačních struktur a základních reportů a založení uživatelských účtů.

Systém ArchiREPO je přednastaven k podpoře řízení a ke správě EA modelu „Chytré karantény“. Jde o platformové řešení pro tvorbu, optimalizaci, užití a správu modelu organizace (DTO – Digital Twin of Organization), nebo dílčí části (systému, programu, projektu, ...). Jako modelový základ je využit standard pro „Enterprise Architekturu“ ArchiMate sdružení www.opengroup.org. Možnosti užití platformy jsou širší než jen prosté sdílené úložiště EA modelů (Enterprise Architecture repository). Možnosti zahrnují:

- Agregace dat z externích systémů do objektové/grafové znalostní báze (platforma může sloužit pro správu dat a analytické úlohy ne-relační povahy, kterých může být v systému zdravotních hrozeb celá řada).
- Systém převádějící digitální model do intranetu/extranetu.
- Umožňuje efektivní strategické, procesní a projektové řízení, včetně řízení IT a správy bezpečnostní dokumentace dle požadavků legislativy (správa IT aktiv dle požadavků na kybernetickou bezpečnost).
- Sdílení znalostí o fungování projektu a okolního prostředí.
- Možnost plnohodnotného využití platformy jako centrálního systému správy aktiv.

Platformu využívá Ministerstvo zdravotnictví jako úložiště modelů eHealth. Model Chytré karantény v projektovém repozitory lze synchronizovat s modelem v repozitory MZ ČR.

Poskytnutí aplikační služby systému ArchiREPO Tracker (SAAS služba)

Předmětem je poskytnutí služby řídicího modulu správy katalogu požadavků a podpory řídicích procesů Chytré karantény prostřednictvím cloudové verze systému Tracker. Služba zahrnuje provoz v cloudu, naplnění katalogů požadavků pro klíčové komponenty Chytré karantény, nastavení formulářů a pracovních toků a vytvoření základních reportů.

- Modul „Tracker“ disponuje pokročilou obousměrnou integrací s jádrem ArchiREPO. Ta se neomezuje jen na podporu provázání prvků modelu s formuláři úloh a jejich workflow. Podporovány jsou rovněž scénáře automatického založení ticketu/formuláře při změně stavu prvku modelu (detekce poruchy nebo chyby), nebo obráceně, pracovní tok formuláře může vytvořit nebo aktualizovat soubor prvků v modelu včetně jejich vazeb.
- Součástí systému jsou pokročilé funkce podpory řízení projektu (portfolia). Včetně sdílení úkolů s rozpadem do harmonogramů.

Služby **aktualizace EA modelu** a aktualizace vazeb na katalog požadavků jsou poskytovány formou Konzultačních služeb dle Smlouvy. Součástí služeb je aktualizace navigačních struktur repository a provázání požadavků (položek katalogu požadavků) s prvky a diagramy EA modelu.

D.2 Uživatelé

Členové projektového týmu Chytré karantény 2.0 (MZ, NAKIT, ÚZIS, AČR, SZÚ), klíčoví uživatelé z KHS.

Přidělování uživatelských práv řídí MZ.

Licence k použití Aplikace je množstevně omezená na max 500 pojmenovaných uživatelů.

D.3 Architektura a rozhraní

Služba je realizována prostřednictvím SaaS služeb ArchiREPO, poskytovaných prostřednictvím internetu.

D.4 Zpracování osobních údajů

Nezpracovává osobní údaje, s výjimkou údajů nezbytných pro správu registrovaných uživatelů (jméno, příjmení, emailová adresa).

D.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby systému pro Aplikaci zahrnuje:

- provoz Aplikace v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4,
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Aplikace
- úpravy konfigurace nástrojů a technická podpora uživatelů v maximálním rozsahu 0,25 FTE,
- správu uživatelů a přístupových práv
- koordinaci a řízení služeb.

Úpravy Aplikace a podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Problémy komunikačních sítí (lokální sítě, internet) mezi uživatelem a místem poskytování SaaS služeb nejsou považovány za problémy Aplikace.

E Centrální rezervační systém odběrových a očkovacích míst

E.1 Funkcionalita

Předmětem služby je poskytování funkcí spolu se zajištěním provozu a rozvoje IT systému pro uživatelsky přívětivé registrace a rezervace termínu osoby (občana) na:

- odběr PCR testů,
- odběr a vyhodnocení AG testů,
- očkování

na odběrových a očkovacích místech v rámci boje s pandemií COVID-19.

Poskytnutí informace prostřednictvím internetu o dostupnosti blízkého odběrového místa a minimální čekání na odběr testu COVID-19 pro občany s povinným testem dle vydané žádanky i pro samoplátce.

Poskytnutí informace o kapacitách a vytížení očkovacích míst za účelem registrace pro poskytnutí zdravotní služby očkování proti COVID-19. Rezervační termíny očkování pro cílové skupiny občanů se řídí prioritizací dle ustanovení Národní očkovací strategie.

Cíle

1. Všichni občané s potřebou testu na COVID-19 mají k dispozici uživatelsky přívětivé rozhraní centrálního rezervačního systému, kde mohou získat přehled o vytížení jednotlivých odběrných a očkovacích míst.
2. Všichni občané se mohou elektronicky s využitím internetu registrovat a zajistit si rezervaci vhodného termínu testování nebo očkování.
3. Rezervace termínů jsou adekvátně podpořeny metodickými pokyny MZ
 - a. např. v jaké frekvenci jsou testy poskytovány bezplatně)
 - b. jakými pravidly prioritizace se řídí dostupnost očkování (věk, zdravotní indikace, povolání)

Procesy

PCR a AG testy

Služby systém CRS v oblasti PCR a AG testů musí podporovat následující procesy:

Hlavní a uživatelské procesy

1. Rezervační proces PCR a AG testů osoby na základě žádanky/eŽádanky
 - a. Vyhledání vhodného OM dle vytížení a termínů klientem
 - b. Vytvoření rezervace s vazbou na ID eŽádanky
 - c. Upozornění na termín a možnost změny/storna
2. Rezervační proces PCR testů pro samoplátce
 - a. Vyhledání vhodného OM dle vytížení a termínů klientem
 - b. Vytvoření rezervace s možností platby
 - c. Upozornění na termín a možnost změny/storna

Řídící a podpůrné procesy

1. Analýza dat z reportingu
2. Hodnocení a operační rozhodování
3. Administrace systému
4. Podpora provozu
5. Řízení změn a zlepšování

Očkování

Služby systém CRS v oblasti očkování musí podporovat následující procesy:

Hlavní procesy

1. Registrace osob, sběr samo-indikací pro kategorizaci a prioritizaci – sběr dat přes formulář na CRS registrace.
2. Prioritizace registrací. Registrované osoby budou řazeny do kategorií s určitou prioritou – podle věku, indikací zdravotních nebo profesních, jak jsou uvedeny v registračním formuláři. Pro tyto kategorie (např. 65+ věk) budou otevírány potom dle dostupnosti očkovacích látek a dle kapacit OČM, DOČM, VOČM, termínové rámce (rozsah termínů) v rámci kterých mohou rezervovat pevný termín na konkrétním OČM.
3. Distribuce přístupů (URL adresa + PIN kód) k rezervaci termínu/očkovacího místa. Jedná se o rozeslání notifikací těm osobám, na které vzhledem k jejich kategorii a prioritě přišla řada pro rezervaci termínu očkování.
4. Online rezervace pro osoby v dané skupině v termínových rámcích, notifikace o úspěšné rezervaci (vyžaduje vložení PIN kódu a rodného čísla pojištěnce)
5. Kontrola termínu osoby na OČM.

Podpůrné a řídicí procesy očkování

1. Reporting (reporty dostupné dle oprávnění na <https://dashboard.uzis.cz/>)
 - a. Online report denních záznamů o provedených očkování (CFA)
 - b. Online výhled (report v EPI Dashboard) o počtu registrací NKOČ/KKOČ v ČR / kraji
 - c. Online report o počtu rezervací pro ČR/kraj/očkovací místo na 30 dnů
 - d. Report plánu distribuce očkovacích látek a dalšího materiálu (předmětem reportu jsou změny v plánu centrálně zajišťovaných dodávek).
2. Vedení příruček a metodik užívání systému a dokumentace opakovaně řešených problémů (FAQ)
3. Podpora uživatelů (OČM, linka 1221, řešení typových požadavků uživatelů)
4. Hodnocení průběhu projektu, agenda úkolů, požadavků a podnětů ke zlepšení

Funkční požadavky

1. Existuje portál pod www MZ s přehledem všech OM a OČM v centrálním systému a s odkazy na dílčí rezervační systémy (PCR a AG), resp. instance rezervačního systému jednotlivých OČM (testování).
2. Uživatel se rozhoduje u AG a PCR testů o výběru OM dle geolokačního filtru/mapy (svého kraje/okresu/MČ) a dále dle aktuálního reportu-mapy:
 - a. okamžitého vytížení kapacit OM (žádanky)
 - b. projekce vytížení kapacit OM (samoplátci) v určitém výhledu týdnů
3. Uživatel se rozhoduje o výběru očkovacího místa při registraci (očkování)-
4. Rezervační systém podporuje více různých prohlížečů a mobilních zařízení.
5. Notifikace pro přijaté rezervace a automatické upozornění na termín (email, sms)
6. Vícekanálový vstup do rezervačního systému – centrální vstupní rezervační portál pod webem MZ, z webů nemocnic, krajů atd..
7. Musí existovat metodické ošetření postupu pro příchozí klienty bez rezervace.

8. Možnost různých kapacitních/časovacích nastavení pro jednotlivá OM a OČM (podpora poolingů).
9. Možnost kombinovaného lokálního a centrálního nastavení/administrace parametrů rezervací u jednotlivých OM a OČM.
10. Podpora agregace dat o rezervacích do DWH (datawarehouse) pro reporting a analýzy (analytické reporty v EPI Dashboardu), musí existovat rozhraní pro agregaci dat z jiných rezervačních systémů (u PCR a AG testů).
11. Integrace komponent registrací, rezervací a reportingu s ISIN (ÚZIS) pomocí API.
12. Poskytování Wiki knihovny s řešením typových problémů pro uživatelské skupiny.

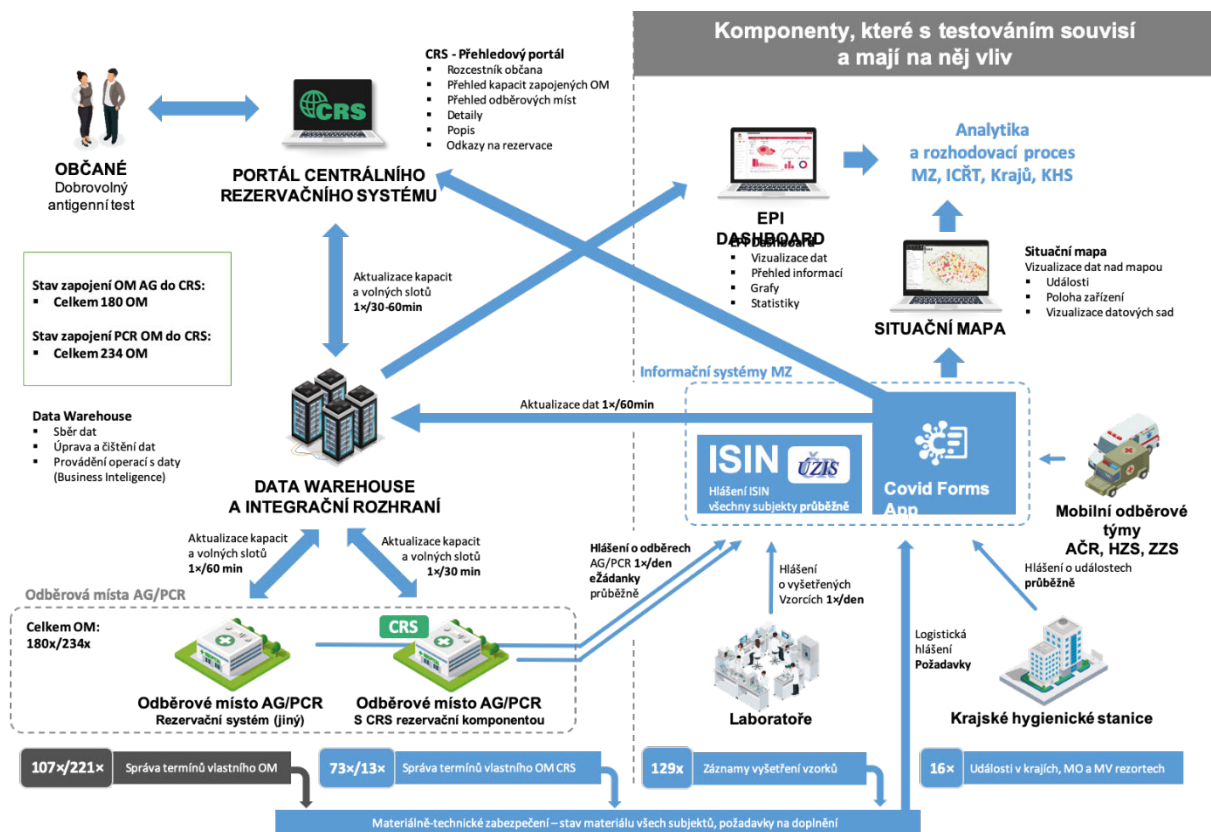
E.2 Uživatelé

Uživatelé služby jsou:

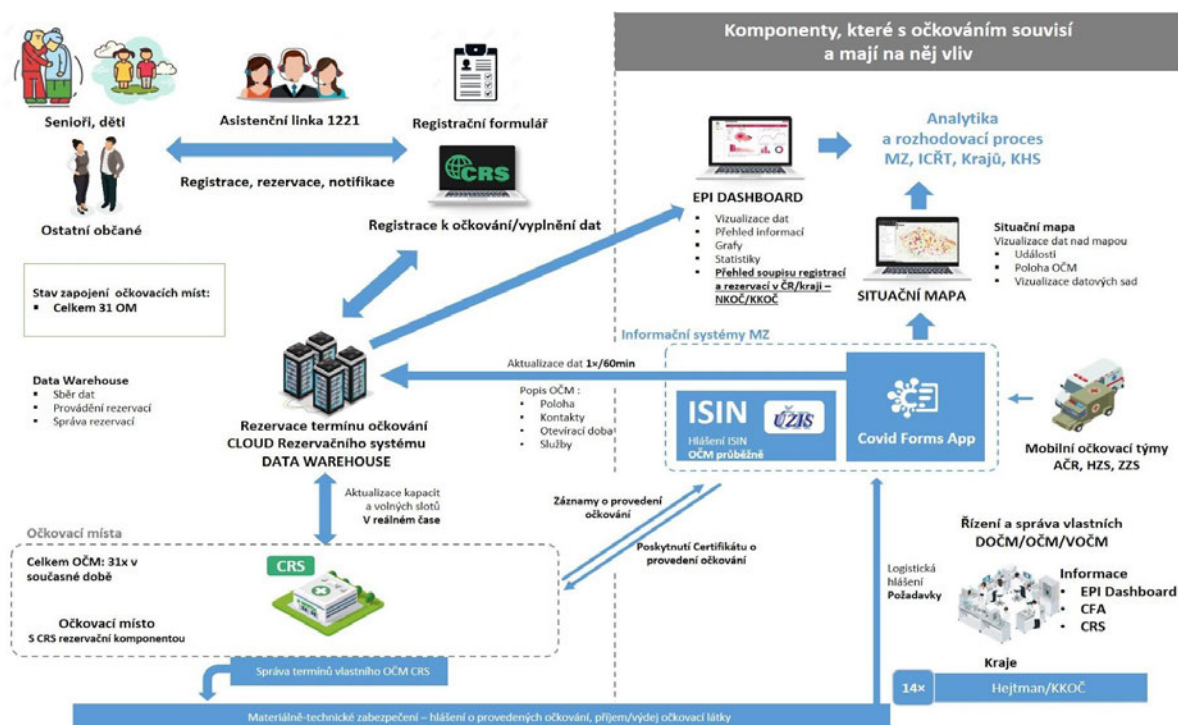
- Občané a cizí státní příslušníci, kteří mají platné zdravotní pojištění na území ČR.
- Pověřený personál poskytovatelů zdravotních služeb – odběrových a očkovacích míst.
- Pověření pracovníci krajů, Ministerstvo zdravotnictví ČR (MZ), KHS a dalších organizačních složek resortu MZ.
- Členové ÚKŠ a Rady vlády pro zdravotní rizika

E.3 Architektura a rozhraní

Konceptuální schéma (PCR a AG testy)



Konceptuální schéma systému (očkování)



E.4 Zpracování osobních údajů

Kategorie subjektů

- Občan se zájmem o testování či očkování v rámci boje proti pandemii COVID19
 - V rámci vlastního rozhodnutí (očkování nebo AG test, PCR test jako samoplátce)
 - Jako vyhledaný rizikový kontakt v rámci trasování (osoba s rizikovým kontaktem)
 - Z rozhodnutí KHS nebo praktického lékaře

Účel zpracování

Účelem IT podpory testování a očkování je zabezpečit podporu procesů a provoz řídicích a koordinačních struktur, a subjektů participujících na procesu testování a očkování.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. a) resp. čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR.

Typ osobních údajů

Občan v rámci registrace a rezervace:

- jméno a příjmení (povinný údaj)
- číslo pojištěnce-rodné číslo (povinný údaj)
- telefonní číslo (povinný údaj)
- emailová adresa (nepovinný údaj)
- adresa (PSČ a číslo popisné jako povinný údaj)
- profese (pouze pro očkování)
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro prioritizaci očkování COVID19

E.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena Služby systému pro Aplikaci zahrnuje:

- provoz Aplikace v rozsahu funkcionality popsané v předchozích kapitolách v souladu s SLA parametry uvedenými v příloze č. 4,
- řešení problémů a chyb v Aplikaci nebo způsobených Poskytovatelem při provozu Aplikace
- drobné rekonfigurace provozních parametrů již implementovaných funkcionalit
- podporu pro operátory formou znalostní báze přímo v systému
- linku technické podpory (a datové integrace)
- transparentní systém pro příjem a evidenci požadavků na změny
- technickou podporu uživatelů (pro již implementovanou funkcionalitu) v rozsahu max 5 FTE podpory L2 (podporu L1 zajišťuje AČR)
- metodickou podporu uživatelů (pro již implementovanou funkcionalitu) v rozsahu max 3 FTE
- Architektonickou podporu v rozsahu max 1 FTE
- procesně/datová analýza
- správu uživatelů a přístupových práv
- koordinaci a řízení služeb.

Úpravy Aplikace, zavádění a školení nové funkcionality a podpora uživatelů nad rámec uvedeného rozsahu jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Problémy komunikačních sítí (lokální sítě, internet) mezi uživatelem a místem poskytování SaaS služeb nejsou považovány za problémy Aplikace.

Smluvní strany se, s ohledem na vývoj epidemiologické situace, do budoucna dohodly na realizaci dalších aktivit souvisejících převážně s agendou očkování proti COVID-19¹:

- úprava CRS tak, aby bylo možné evidovat různé druhy vakcín na očkovacích místech. a jsou nutné úpravy metodik i CRS a s tím spojené různé délky mezi 1. a 2. aplikací vakcíny, také je nutné sledovat trvanlivost očkování;
- z důvodu nasazení praktických lékařů na očkování bude nutná změna CRS, jeho nasazení na další místa, podpora praktických lékařů při nasazení CRS a jeho správe;
- na základě usnesení Vlády ČR ze dne 18. ledna 2021 č. 52 dojde k vybudování Velkokapacitního očkovacího centra prostřednictvím Ústřední vojenské nemocnice – Vojenské fakultní nemocnice Praha, s.p.o., a z tohoto důvodu bude nutné upravit stávající CRS tak, aby vyhovovaly i těmto vysokým nárokům

Objednatel bere na vědomí, že před samotnou realizací výše popsaných aktivit, budou tyto Poskytovateli technicky a věcně detailně upřesněny.

¹ Toto ujednání se nevztahuje na aktuální poskytování CRS v rámci Služby Systému.

F Mobilní služby

Zahrnuje mobilní a telekomunikační služby využívané v rámci aplikací Služeb Systému.

Služby Telefonní hovory call centra a SMS call centra (písm. a) a b) níže) jsou integrovány s nástroji kontaktního centra a vztahují se na ně podmínky provozu nástrojů call centra uvedené v příloze č.4 Smlouvy. Služby jsou poskytovány na základě Všeobecných podmínek poskytování telekomunikačních služeb uvedených na https://www.daktela.com/downloads/Vseobecne_Obchodni_Podminky.pdf

Telefonní hovory call centra (Komunikační nástroj kontaktního centra)

Odchozí telefonní hovory při volání nakaženým, jejich kontaktům a praktickým lékařům, případně další související odchozí telefonní hovory.

SMS call centra (Komunikační nástroj kontaktního centra)

Odchozí SMS při činnosti operátorů call centra. Aktuálně jsou používány jen minimálně.

G Call centrum – operátoři – poskytování služby dle čl. 2 odst. 2.2 písm. j) Smlouvy (upraveno v odst. 2.4 Dodatku)

Vybavení stanoviště aktivního operátora

PC nebo Notebook s operačním systémem Windows 7 a výše

Stabilní internetové připojení v případě datového modemu připojení LTE

Náhlavní sluchátka s mikrofonem (headset)

Možnost instalace aplikace umožňující příchozí a odchozí hovory MicroSIP

Webový prohlížeč Chrome/Edge. Internet Explorer není podporován.

Licence Daktela je dodávána v rámci služby komunikačního nástroje kontaktního centra

Organizace práce aktivních operátorů

Nabízená cena práce operátorů bude zahrnovat následující organizační činnosti:

- plánování směn v koordinaci s Objednatelem/Ministerstvo zdravotnictví (MZ),

- koordinátor (manager) - komunikace s pracovníky Objednatele/MZ,
- vedoucí směn – komunikace s pracovníky Objednatele/MZ a poskytování přímé podpory operátorům,
- kontrola kvality práce operátorů (namátkové náslechy),
- průběžné doškolování drobných změn call skriptů, a/nebo knowledge bází.

Pracovní doba

Pondělí-neděle, vč. státních svátků od 08:00 do 19:00.

Popis služby call centra

Předmětem poskytování této služby je závazek Poskytovatele vykonávat pro Objednatele činnost spočívající v poskytování služeb call centra s veškerou odbornou péčí a v souladu se zájmy a pokyny Objednatele.

Varianta inbound

Zahájení hovorem dle call scriptu. Následné vyhledání odpovědi v knowledge base a zodpovídání dotazů.

Varianta outbound (trasování)

Zahájení hovoru dle call scriptu a zpracování hovoru dle rozhodovacího stromu, kde se vyhodnotí riziko kontaktu a přiřadí se výsledek.

Zaškolení

Zaškolení na systém Daktela prostřednictvím metodiků – online i offline, nedisponuje-li touto znalostí dané call centrum, možnost zaškolení metodiků/školitelů v call centru.

Zaškolení na odbornou část provádí vždy metodici Chytré Karantény. Možnost školení online i offline.

Bude prováděno doškolování operátorů externích call center dle aktuálního epidemiologického vývoje, vyhlášek a nařízení Ministerstva zdravotnictví ČR.

ROZSAH A ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Kategorie subjektů

Nakažení (infikovaní, osoby s pozitivním výsledkem testu), vyhledané kontakty (osoby s rizikovým kontaktem na nakažené).

Účel zpracování

Ochrana veřejného zdraví dle zákona č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, konkrétně provádění epidemiologického šetření dle § 62a a § 67 citovaného zákona. Případně projednávání přestupků dle § 92k citovaného zákona.

Zpracování osobních údajů je prováděno dle čl. 6 odst. 1 písm. c), resp. čl. 9 odst. 2 písm. i) a g) GDPR.

Typ osobních údajů

Nakažení (1.):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- informace o testu a výsledku testu
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)
- údaje o čase a místě vyhledaných kontaktů získané a zaznamenané v rámci epidemiologického šetření.

Vyhledané kontakty (3. hovor):

- jméno a příjmení
- rodné číslo
- telefonní číslo
- adresa
- jméno, adresa a telefonní číslo praktického lékaře
- datum kontaktu s nakaženým, identifikace nakaženého
- informace o karanténě
- informace o zdravotním stavu – informace specifické pro COVID19
- informace o testu a výsledku testu
- cestovní anamnéza (navštívené země a termíny návštěv)

H Informační web covid.gov.cz

H.1 Funkcionalita

Informační web covid.gov.cz poskytuje občanům srozumitelný výklad mimořádných opatření vlády ČR skrze praktické aplikace do životních situací.

H.2 Uživatelé

Uživateli covid.gov.cz webu jsou:

- Osoby konzumující obsah

Přidělování uživatelských práv řídí NAKIT skrze aktivního operátora. (Tímto se rozumí pojmenovaný uživatel, který je proškolen a zmocněn k vytváření, mazání, blokování a změně práv účtů)

H.3 Architektura a rozhraní

Web běží na platformě CMS Drupal

- Frontend
 - Gatsby
 - HTML
 - SCSS
 - Typescript
- Backend
 - PHP 7
 - Mysql
 - Návrh API
 - Drupal verze 8/9
 - Symphony framework

Aplikace dále zahrnuje:

- Systém pro správu verzí GIT
- CMS Drupal běží v prostředí MS Azure NAKITu

H.4 Zpracování osobních údajů

Nejsou zpracovávány.

H.5 Rozsah provozních služeb

Měsíční cena služby webu zahrnuje:

- Vytváření obsahu životních situací a mimořádných opatření vydaných vládou ČR
- Překlady životních situací a mimořádných opatření vlády ČR do anglického jazyka
-
- vše výše uvedené v rozsahu v rozsahu 4 FTE



- Údržba a provoz webu v rozsahu v rozsahu max 0,5 FTE
- správu uživatelů a přístupových práv
- koordinaci a řízení služeb.

Úpravy funkcionality covid.gov.cz webu, vytváření a překlady obsahu nad rámec uvedeného rozsahu jsou poskytovány a hrazeny formou Odborných služeb.

Příloha č. 2 – Specifikace Rolí

Specifikace a ceník rolí

Pro zajištění poměrně rozsáhlého týmu pro projekt Chytré karantény 2.0 se specializací v několika různých oblastech je třeba využít kombinaci zaměstnanců NAKIT a expertů, dodaných externími dodavateli. Z důvodu udržení kontinuity a know-how dodávaného plnění je dále nutné doplnit tým o externí experty, kteří se na vývoji dílčích plnění Chytré karantény 2.0 v minulosti podíleli.

A Role zajištěné interními zdroji NAKIT

Role	Cena za MD bez DPH
Architekt	11 821
Bezpečnostní manažer	10 336
Bezpečnostní architekt	12 848
Projektový manažer senior	14 107
Projektový administrátor	6 377
Vývojář	9 070
Projektový manažer	10 403
Konzultant ICT	11 686
Analytik senior	11 183
Tester	8 022
Analytik	7 375
Operátor call centra	4 443
Operátor dohledového centra - L1	5 105
Specialista dohledového centra - L2 provozní dohled	6 256
Specialista provozu	6 996
Senior specialista provozu	10 673

B Role zajištěné subdodavateli

B.1 Specifikace rolí Keboola

Role	Cena za MD bez DPH
Vývojář/Specialista	15 000
Bezpečnostní architekt	15 000

B.2 Specifikace rolí Daktela

Role	Cena za MD bez DPH
-------------	---------------------------

Architekt	14 400
Vývojář/Specialista	14 400
Bezpečnostní architekt	14 400
Technická podpora	10 400

B.3 Specifikace externí rolí Intelligent Technologies

Role	Cena za MD bez DPH
Dashboard specialista	9 600

B.4 Specifikace externích rolí Reservatic

Role	Cena za MD bez DPH
Vedoucí projektu	12 000
Analytik/Architekt Senior	8 000
Programátor Senior	8 000

B.5 Specifikace externích rolí Kaktus

Role	Cena za MD bez DPH
Senior vývojář	12 000
Projektový manažer senior	14 000

B.6 Specifikace externích rolí pro penetrační a zátěžové testy

Role	Cena za MD bez DPH
Konzultant – zátěžové testy	12 000
Konzultant – penetrační testy	5 960

C Popis rolí

C.1 Role zajištěné interními zdroji NAKIT

Role	Specifikace
------	-------------

Architekt	<ul style="list-style-type: none"> • Realizuje analytickou a dokumentační činnost nad infrastrukturou a aplikacemi. • Řídí, nebo se podílí na procesu návrhu a implementace úprav. Přípravuje technická řešení a prováděcí projekty. • Účastní se anebo řídí implementaci úprav. • Komunikuje s příslušnými organizačními celky v rámci řešené problematiky, se specialisty zodpovědnými za aplikace a technologie v projektech.
Bezpečnostní manažer	<ul style="list-style-type: none"> • Navrhuje a zajišťuje implementaci bezpečnostních pravidel ve fázi návrhu i realizace úprav i provozu • Odpovídá za dodržování pravidel bezpečnosti dle platné dokumentace (interní/projektová) • Odpovídá za soulad bezpečnostní dokumentace pro svěřenou část provozu/projektu s platnou bezpečnostní dokumentací Objednatele • V průběhu realizace projektu kontroluje shodu implementace bezpečnostních nástrojů a opatření dle schváleného návrhu bezpečnostního architekta a konzultuje případné změny a odchylky • Zpracovává potřebné analýzy z oblasti bezpečnosti (řízení rizik, řízení kontinuity, shoda s požadavky ZoKB atd.) a prezentuje Objednateli výstupy, navrhuje opatření a dohlíží na realizaci schválených opatření • Navrhuje a zpracovává strategické dokumenty v oblasti bezpečnosti dle zadání Objednatele • Navrhuje a zpracovává bezpečnostní dokumentaci pro konkrétní projekt/provoz, kontroluje shodu provozní a procesní dokumentace s bezpečnostními pravidly • Zajišťuje řízení rizik, řešení bezpečnostních incidentů a komunikuje s manažerem kybernetické bezpečnosti Objednatele • Koordinuje detekci, analýzu a vyhodnocení bezpečnostních událostí a incidentů. Koordinuje řešení bezpečnostních incidentů. • Definuje a optimalizuje procesy detekce, analýzy a vyhodnocování bezpečnostních událostí a incidentů • Definuje a optimalizuje proces řešení bezpečnostních incidentů
Bezpečnostní architekt	<ul style="list-style-type: none"> • Odpovídá za architekturu bezpečnostních prvků a nástrojů u projektů/provozu a jejich shodu s požadavky Objednatele, formuluje požadavky na budoucí stav zajištění kybernetické bezpečnosti v rámci projektů a identifikuje kroky vedoucí k dosažení požadovaného budoucího stavu. • Provádí analýzy úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Vytváří plány implementace architektury kybernetické bezpečnosti a určuje milníky dosažení očekávaného cílového stavu. • Formuluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů a podílí se na aktualizaci strategie kybernetické bezpečnosti organizace vyplývající z projektů. • Tvoří a aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Průběžně vyhodnocuje aktuální stav úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Aktivně se účastní oponentních řízení. • Provádí kontroly úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Spolupracuje na přípravě plánů implementace architektury kybernetické

	<p>bezpečnosti a kontroluje milníky k dosažení očekávaného cílového stavu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontroluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů. • Průběžně aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Přípravuje podklady pro hodnocení aktuálního stavu úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Přípravuje podklady pro oponentní řízení.
<p>Projektový manažer senior</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projektový manažer zodpovídá za plánování, organizování, řízení a kontrolu realizace projektu tak, aby bylo dosaženo stanovených projektových cílů, a to ve stanoveném termínu a v rámci stanoveného rozpočtu projektu. Činnosti: • řízení projektu ve všech jeho fázích – inicializace, plánování, realizace, monitoring a reporting, prezentace výstupů, vyhodnocení a uzavření • řídí změnový management, management rizik a případný krizový management v projektech, včetně implementace nápravných opatření • stanovení časového a finančního plánu realizace projektu • sestavení, vedení a řízení projektového týmu • řízení finančních zdrojů, nákladů, výnosů a cash flow projektu • koordinace postupů prací a návazností činností v jednotlivých úkolech • řízení komunikace v projektu, podpora a motivování členů projektu k efektivnímu výkonu • analýza a řízení rizik a příležitostí v projektu • řízení kvality projektu • řízení všech dostupných zdrojů v projektu • koordinace a spolupráce při tvorbě vstupních analýz předmětu a cílů projektu • spolupráce na výběrovém řízení a smluvním zabezpečení projektu • řízení změn v projektu • kontrola dodržování harmonogramu prací, výstupů z projektu a jejich akceptace zúčastněnými stranami • řízení a kontrola kompletní dokumentace k projektu • reportování stavu realizace projektu směrem dovnitř projektového týmu i směrem ven na stranu zadavatele projektu <p>Odborné zkušenosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praxe v projektovém managementu více než 8 let. • dokončení min. 5 projektů • hodnota řízeného projektu min. 30 mio

<p>Projektový administrátor</p>	<p>Projektový administrátor spolupracuje s manažerem projektu na organizování a zajišťování realizace projektu tak, aby bylo dosaženo stanovených projektových cílů, a to ve stanoveném termínu a v rámci stanoveného rozpočtu projektu. Činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Podpora manažera projektu po celý životní cyklus projektu, nebo ve vybraných fázích projektu. • Tvorba dílčích částí vstupních analýz předmětu a cílů projektu. • Spolupráce na sestavení projektového týmu. • Koordinování práce projektového týmu. • Spolupráce při řízení komunikace mezi subjekty zainteresovanými v projektu. • Koordinace postupů prací a návazností činností v jednotlivých úkolech. • Spolupráce na analýze a řízení rizik a příležitostí v projektu. • Spolupráce při řízení kvality projektu. • Příprava reportů o stavu realizace projektu pro projektový tým i pro zadavatele projektu a vedení zainteresovaných subjektů. • Zajištění dílčích činností při řízení změn v projektu. • Spolupráce při zajištění předání výstupů z projektu a při jejich akceptaci zúčastněnými stranami. • Spolupráce při řízení a kontrole zpracování kompletní dokumentace k projektu. • Spolupráce při řízení finančních zdrojů, nákladů, výnosů a cashflow projektu.
<p>Vývojář/Specialista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pracuje v projektovém týmu na externím či interním projektu v roli specialisty zodpovědného za vývoj v příslušném programovacím jazyce. • Podílí se na tvorbě designu aplikací a architektury systémů. • Má podíl na navrhování databází. Podíl na navrhování a tvorbě datového modelu pro aplikaci. Podíl na přípravě a školení daných technologií. • Znalost analytických datových modelů. • Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace. • Podíl na přípravě automatizovaných a/nebo performance testů. • Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace.
<p>Projektový manažer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projektový manažer zodpovídá za plánování, organizování, řízení a kontrolu realizace projektu tak, aby bylo dosaženo stanovených projektových cílů, a to ve stanoveném termínu a v rámci stanoveného rozpočtu projektu. Činnosti: • řízení projektu ve všech jeho fázích – inicializace, plánování, realizace, monitoring a reporting, prezentace výstupů, vyhodnocení a uzavření • stanovení časového a finančního plánu realizace projektu • sestavení, vedení a řízení projektového týmu • řízení finančních zdrojů, nákladů, výnosů a cash flow projektu • koordinace postupů prací a návazností činností v jednotlivých úkolech • řízení komunikace v projektu, podpora a motivování členů projektu k efektivnímu výkonu • analýza a řízení rizik a příležitostí v projektu • řízení kvality projektu • řízení všech dostupných zdrojů v projektu • koordinace a spolupráce při tvorbě vstupních analýz předmětu a cílů projektu • spolupráce na výběrovém řízení a smluvním zabezpečení projektu • řízení změn v projektu • kontrola dodržování harmonogramu prací, výstupů z projektu a jejich akceptace zúčastněnými stranami • řízení a kontrola kompletní dokumentace k projektu • reportování stavu realizace projektu směrem dovnitř projektového týmu i

	<p>směrem ven na stranu zadavatele projektu</p> <p>Odborné zkušenosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • praxe v projektovém managementu více než 5 let. • dokončení min. 3 projektů • hodnota řízeného projektu min. 10 mio
Konzultant ICT	<ul style="list-style-type: none"> • Soustřeďuje dostupné technické informace o provozu informačních a komunikačních systémů • Identifikuje možnosti zlepšování provozu, posuzuje jejich proveditelnost a koordinuje servisní a rozvojové činnosti ICT • Provádí konzultační poradenství v ICT • Provádí rozbor a analýzy požadavků návrhů z ekonomicko-legislativního pohledu pro realizaci a provoz ICT systémů. • Vypracovává podklady technického, procesního, bezpečnostního, ekonomického a legislativního rázu pro jednotlivé oblasti životního cyklu IT systémů. • Posuzuje proveditelnost ICT projektů z hlediska jejich realizace i provozu.
Analytik senior	<ul style="list-style-type: none"> • Realizuje sběr business požadavků; • Analyzuje business požadavky a vstupní data; • Zajišťuje vstupy pro přípravu návrhu analytického řešení; • Podílí se na přípravě analytických materiálů; • Spolupracuje s realizačním týmem zajišťujícím návrh a přípravu analytického řešení a na jeho následné realizaci. • Provádí mapování a analýzu business požadavků a vstupních dat zákazníka v rámci definovaného projektu; • Přípravuje vstupy pro návrh analytického řešení a spolupracuje na zpracování návrhu, prezentaci analytického řešení (návrh datového modelu, UC diagramy, business analýzy, procesní modely apod.) a jeho následné realizaci; • Zpracovává relevantní analytické materiály (dokumentace, schématické diagramy apod.).

C.2 Role zajištěné externími zdroji

Ext. Zdroje	Role	Specifikace
Keboola	Vývojář	<ul style="list-style-type: none"> • Pracuje v projektovém týmu Keboola v roli specialisty zodpovědného za analýzu, vývoj a testování úprav. • Podílí se na tvorbě designu aplikací a architektury systémů. • Má podíl na navrhování databází. Podíl na navrhování a tvorbě datového modelu pro aplikaci. Podíl na přípravě a školení daných technologií. • Znalost analytických datových modelů. • Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace.

		<ul style="list-style-type: none"> • Podíl na přípravě automatizovaných a/nebo performance testů.
	Bezpečnostní architekt	<ul style="list-style-type: none"> • Odpovídá za architekturu bezpečnostních prvků a nástrojů u projektů/provozu a jejich shodu s požadavky Objednatele, formuluje požadavky na budoucí stav zajištění kybernetické bezpečnosti v rámci projektů a identifikuje kroky vedoucí k dosažení požadovaného budoucího stavu. • Provádí analýzy úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Vytváří plány implementace architektury kybernetické bezpečnosti a určuje milníky dosažení očekávaného cílového stavu. • Formuluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů a podílí se na aktualizaci strategie kybernetické bezpečnosti organizace vyplývající z projektů. • Tvoří a aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Průběžně vyhodnocuje aktuální stav úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Aktivně se účastní oponentních řízení. • Provádí kontroly úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Spolupracuje na přípravě plánů implementace architektury kybernetické bezpečnosti a kontroluje milníky k dosažení očekávaného cílového stavu. • Kontroluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů. • Průběžně aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Přípravuje podklady pro hodnocení aktuálního stavu úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Přípravuje podklady pro oponentní řízení.
Daktela	Architekt	<ul style="list-style-type: none"> • Realizuje analytickou a dokumentační činnost nad aplikacemi v prostředí infrastruktury a projektů. • Zajišťuje návrh technických řešení a prováděcí projekty • Přípravuje návrhy pro rozvojové činnosti a projekty • Komunikuje s příslušnými organizačními celky v rámci řešené problematiky, se specialisty zodpovědnými za aplikace a technologie v projektech

	Vývojář/Specialista	<ul style="list-style-type: none"> • Pracuje v projektovém týmu Daktela v roli specialisty zodpovědného za vývoj v příslušném programovacím jazyce a prostředí. • Podílí se na tvorbě designu aplikací a architektury systémů. • Má podíl na navrhování databází. Podíl na navrhování a tvorbě datového modelu pro aplikaci. Podíl na přípravě a školení daných technologií. • Znalost analytických datových modelů. • Podíl na přípravě technické a programátorské dokumentace. • Podíl na přípravě automatizovaných a/nebo performance testů.
	Bezpečnostní architekt	<ul style="list-style-type: none"> • Odpovídá za architekturu bezpečnostních prvků a nástrojů u projektů/provozu a jejich shodu s požadavky Objednatele, formuluje požadavky na budoucí stav zajištění kybernetické bezpečnosti v rámci projektů a identifikuje kroky vedoucí k dosažení požadovaného budoucího stavu. • Provádí analýzy úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Vytváří plány implementace architektury kybernetické bezpečnosti a určuje milníky dosažení očekávaného cílového stavu. • Formuluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů a podílí se na aktualizaci strategie kybernetické bezpečnosti organizace vyplývající z projektů. • Tvoří a aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Průběžně vyhodnocuje aktuální stav úrovně bezpečnostní politiky projektů podle stanovených metrik. • Aktivně se účastní oponentních řízení. • Provádí kontroly úrovně architektury kybernetické bezpečnosti projektů, definuje metriky a identifikuje existující rizika a navrhuje strategii a bezpečnostní opatření na zmírnění identifikovaných rizik. • Spolupracuje na přípravě plánů implementace architektury kybernetické bezpečnosti a kontroluje milníky k dosažení očekávaného cílového stavu. • Kontroluje pravidla a standardy pro oblast kybernetické bezpečnosti projektů. • Průběžně aktualizuje model projektové architektury kybernetické bezpečnosti dle požadavků Objednatele. • Přípravuje podklady pro hodnocení aktuálního stavu úrovně bezpečnostní politiky projektů podle

		stanovených metrik. • Připravuje podklady pro oponentní řízení.
	Technická podpora	Pracuje v projektovém týmu Daktela a poskytuje telefonní a emailovou technickou podporu uživatelům systému Implementuje nastavení a konfiguraci systému dle požadavků Objednatele Školí uživatele na nové nastavení Spolupracuje a komunikuje s Objednavatelem ohledně možností konfigurace systému Je zodpovědný za dokumentaci základního nastavení pro interní účely Provozovatele Provádí pravidelné kontroly systému, je zodpovědný za řešení alertů v monitorovacím systému V případě potřeby analyzuje logy a debugovací informace a předává je v přehledné formě na vývojové oddělení Zadavatele
Intelligent Technologies	Dashboard specialista	<ul style="list-style-type: none"> • Zajišťuje metodické vedení provozu Dashboardu. • Zajišťuje dohled nad provozem Dashboardu. • Realizuje návrhovou a dokumentační činnost Dashboardu • Řídí, nebo se podílí na procesu návrhu a implementace úprav Dashboardu. Připravuje technická řešení. • Účastní se anebo řídí implementaci úprav Dashboardu. • Komunikuje s příslušnými organizačními celky v rámci řešené problematiky, se specialisty zodpovědnými za aplikace a technologie v projektech
Reservatic	Vedoucí projektu	řízení, koordinace a administrace realizace
	Analytik/Architekt senior	analýza úprav, příprava metodiky užití, školení
	Programátor senior	úpravy aplikace, instalace/implementace úprav
Kaktus	Senior vývojář	<ul style="list-style-type: none"> • Soustřeďuje dostupné technické informace o provozu informačních a komunikačních systémů • Identifikuje možnosti zlepšování provozu, posuzuje jejich proveditelnost a koordinuje servisní a rozvojové činnosti ICT • Provádí konzultační poradenství v ICT • Provádí rozborů a analýzy požadavků návrhů z ekonomicko-legislativního pohledu pro realizaci a provoz ICT systémů. • Vypracovává podklady technického, procesního, bezpečnostního, ekonomického a legislativního rázu pro jednotlivé oblasti životního cyklu IT systémů. • Posuzuje

		proveditelnost ICT projektů z hlediska jejich realizace i provozu.
	Projektový manažer senior	<ul style="list-style-type: none"> • Projektový manažer zodpovídá za plánování, organizování, řízení a kontrolu realizace projektu tak, aby bylo dosaženo stanovených projektových cílů, a to ve stanoveném termínu a v rámci stanoveného rozpočtu projektu. Činnosti: • řízení projektu ve všech jeho fázích - inicializace, plánování, realizace, monitoring a reporting, prezentace výstupů, vyhodnocení a uzavření • řídí změnový management, management rizik a případný krizový management v projektech, včetně implementace nápravných opatření • stanovení časového a finančního plánu realizace projektu • sestavení, vedení a řízení projektového týmu • řízení finančních zdrojů, nákladů, výnosů a cash flow projektu • koordinace postupů prací a návazností činností v jednotlivých úkolech • řízení komunikace v projektu, podpora a motivování členů projektu k efektivnímu výkonu • analýza a řízení rizik a příležitostí v projektu • řízení kvality projektu • řízení všech dostupných zdrojů v projektu • koordinace a spolupráce při tvorbě vstupních analýz předmětu a cílů projektu • spolupráce na výběrovém řízení a smluvním zabezpečení projektu • řízení změn v projektu • kontrola dodržování harmonogramu prací, výstupů z projektu a jejich akceptace zúčastněnými stranami • řízení a kontrola kompletní dokumentace k projektu • reportování stavu realizace projektu směrem dovnitř projektového týmu i směrem ven na stranu zadavatele projektu

A Komunikační nástroj kontaktního centra

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v hodinách 8:00-20:00 každý kalendářní den včetně víkendů a svátků.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Problémy hlásí zástupce Objednatele nebo uživatelé prostřednictvím linky technické podpory (viz popis níže).

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba znemožňuje činnost jedné nebo více KHS.)

Doba garantované opravy je 8 hodin od nahlášení v průběhu doby servisní podpory. V případě nahlášení po 12:00 je doba garantované opravy do 10:00 následujícího dne.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50% paušální měsíční ceny Aplikace.

Stupeň 2 (střední priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u méně než 10 % operátorů)

Doba garantované opravy je dohodnuta na 48 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. b) Smlouvy.

Stupeň 3 (nízká priorita)

(Základní vlastnosti telefonie a webové aplikace jsou funkční, chyba je v běžných telefonních operacích (telefon nezvoní, nelze přepojit nebo přesměrovat hovor) nebo jednotlivých funkcionalitách aplikace.

Doba garantované opravy je dohodnuta na 96 hodin od nahlášení.



Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

Linka technické podpory

Jednotné telefonní číslo pro hlášení servisních požadavků. Na čísle je implementován rozdělovací hlasový automat pro přesměrování hovoru na servisní hotlinku konkrétní aplikace nebo modulu – nástroje komunikačního centra, datové integrace. Hovory jsou monitorovány a je k dispozici reporting a základní statistiky o využití.

Jednotný e-mail pro servisní požadavky E-maily se budou stahovat do samostatné instance helpdeskového systému.

B Datové integrace

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v hodinách 8:00-20:00 každý kalendářní den včetně víkendů a svátků.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Problémy hlásí zástupce Objednatele nebo uživatelé prostřednictvím linky technické podpory (viz kapitola Nástroje call centra).

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba znemožňuje činnost jedné nebo více KHS.)

Doba garantované opravy je 8 hodin od nahlášení v průběhu doby servisní podpory. V případě nahlášení po 12:00 je doba garantované opravy do 10:00 následujícího dne.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. c) Smlouvy.

Stupeň 2 (střední priorita)

(Základní vlastnosti hlasového připojení jsou nefunkční, např. nelze provádět odchozí telefonické hovory, nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u méně než 10 % operátorů)

Doba garantované opravy je dohodnuta na 48 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. c) Smlouvy.

Stupeň 3 (nízká priorita)

(Základní vlastnosti telefonie a webové aplikace jsou funkční, chyba je v běžných telefonních operacích (telefon nezvoní, nelze přepojit nebo přesměrovat hovor) nebo jednotlivých funkcionalitách aplikace.

Doba garantované opravy je dohodnuta na 96 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

C eRouška

SLA

Provozní doba serverové části aplikace je 7x24. Údržba mobilních aplikací (opravy chyb a vydávání nových verzí aplikace) je s výjimkou řešení problémů Stupně 1 prováděna v pracovní době v pracovních dnech. Podpora veřejných uživatelů je prováděna v pracovní době v pracovních dnech.

Řešení problémů a sankce:

Problémy aplikace eRouška spadají do následujících tří obecných kategorií (základních procesů)

- nefunguje aktivace (registrace) aplikace
- nefunguje skenování kontaktů – mobilní telefon uživatele nedetekuje ani jeden mobilní telefon v blízkosti s nainstalovanou a běžící aplikací eRouška. *Pozn: výjimkou je známý nedostatek implementace eRouška na iOS, kdy operační systém po nějaké době vypíná bluetooth operace na pozadí.*
- nefunguje identifikace rizikového kontaktu, tj. předávání dat nakaženého serverové části aplikace (případně ostatním mobilním telefonům ve schématu Apple/Google API), vyhodnocení rizikového kontaktu a komunikace nástrojů call centra se serverovou částí aplikace.

Kategorizace závažnosti problému pak vychází z níže uvedených pravidel. Vzhledem k charakteru mobilní aplikace používané velkým množstvím veřejných uživatelů může kategorizace závažnosti problému v rámci řešení dohodou Objednatele a Poskytovatele průběžně upravována na základě nových informací od dalších uživatelů nebo na základě diagnostiky problému.

Problémy hlásí zástupce Objednatele na určeném telefonním čísle nebo e-mailu. Doba opravy se počítá do vytvoření nových distribučních balíčků obsahujících opravenou aplikaci pro publikaci na Apple Store nebo Google Play.

Poskytovatel dále v rámci poskytování veřejné podpory průběžně identifikuje další problémy, provádí opravy chyb a vystavuje nové verze aplikace. Na tyto problémy, formálně nenahlášené Objednatelem, se nevztahují SLA.

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u více než 10% uživatelů)

Doba garantované opravy je 24 hodin od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy. Celková výše sankcí za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50 % paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. d) Smlouvy.

Stupeň 2 (střední priorita)



(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u 5-10% uživatelů)

Doba garantované opravy je 3 kalendářní dny od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy. Celková výše sankce za všechny problémy Stupně 2 může být maximálně 25% paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. d) Smlouvy.

Stupeň 3 (nízká priorita)

(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u 1-5% uživatelů)

Doba garantované opravy je 7 kalendářních dnů od nahlášení.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu nad rámec doby opravy, nejvýše však 500,- za každý jednotlivý servisní problém.

Stupeň 4 (marginální)

(Nefunkčnost jednoho z výše uvedených základních procesů, která se projevuje u méně než 1% uživatelů)

Pro tuto závažnost není stanoveno SLA a Poskytovatel má v odůvodněných případech aplikaci neopravovat.

D Nástroje EA

SLA

Provozní doba Aplikace je 7x24, **servisní podpora** (příjem servisních požadavků, řešení provozních problémů) je vykonávána v pracovních dnech 8:00-17:00.

Poskytovatel je povinen hlásit minimálně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah provozních služeb. Plánované odstávky jsou prováděny primárně mimo dobu servisní podpory (v nočních hodinách). Plánovanou odstávku v době servisní podpory je možno provést pouze se souhlasem Objednatele.

Řešení problémů a sankce:

Stupeň 1 (velmi vysoká priorita)

(Nelze se připojit k webovému rozhraní nebo webové rozhraní neumožňuje provádět základní úkony, a chyba se projevuje u více než 10 % uživatelů)

Doba garantované opravy je do konce příštího pracovního dne od nahlášení. Problémy hlásí zástupce Objednatele na určeném telefonním čísle nebo e-mailu.

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu doby servisní podpory nad rámec doby opravy. Celková výše sankce za všechny problémy Stupně 1 může být maximálně 50 % paušální měsíční ceny Aplikace uvedené v čl. 2 odst. 2.8 písm. f) Smlouvy.

E Centrální rezervační systém odběrových a očkovacích míst

Podpora bude poskytována vyjmenovaným pracovníkům Objednatele 7 dní v týdnu v čase od 8 do 17 hodin prostřednictvím vyjmenovaných pracovníků poskytovatele na určeném telefonním čísle a prostřednictvím "Service desk" aplikace, kterou poskytne Objednatel

Kontakt Service desk Poskytovatele: crs-podpora@nakit.cz

G1 Řešení problémů a sankce

Poskytovatel se zavazuje odstranit závažné chyby a vady bránící v poskytování Služby:

- Odezva Poskytovatele do 4 hodin od nahlášení
- Odstranění vážné vady nejpozději v den následující po nahlášení vady

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby podpory nad rámec doby odstranění vady.

Poskytovatel se zavazuje odstranit méně závažné chyby a vady omezující poskytování Služby:

- Odezva Poskytovatele do 24 hodin od nahlášení vady
- Odstranění vady do 48 hodin od nahlášení vady

Za nedodržení doby opravy je stanovena sankce ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu doby podpory nad rámec doby odstranění vady.

Součástí podpory jsou konzultace k funkčnosti Služby po telefonu

Součástí podpory je instalace nových (update) a opravných verzí uvolněných výrobcem (upgrade)