**Smlouva o podpoře aplikace ESSS (spisová služba) č. 2000534/4100057002**

**ID VZ: 2000534**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

**(dále jen „Smlouva“)**

**Smluvní strany:**

## Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 41197518

DIČ: CZ41197518

bankovní spojení: XXXXXXXXX

číslo účtu: XXXXXXXXX

zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Objednate**l“ nebo též „**VZP ČR**“)

**a**

## Novit s.r.o.

se sídlem: nám. Jana Žižky z Trocnova 82/17, Čáslav-Staré Město, 286 01, Čáslav

kterou zastupuje/jí: Miroslav Javornický, jednatel

IČO: 28971884

DIČ: CZ 28971884

Bankovní spojení: XXXXXXXXX

Číslo účtu: XXXXXXXXX
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze C 156889

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně též *„***Smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**Smluvní strana**“)

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „**Podpora aplikace ESSS (spisová služba)**“ ID VZ: 2000534, jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zakázce“ do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 15. 12. 2020 (dále jen „veřejná zakázka“). Poskytovatel byl vybrán k uzavření této Smlouvy v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) rozhodnutím ředitele VZP ČR ze dne 11. 2. 2021.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
3. Účelem této Smlouvy je zajištění bezchybného a na vývoj příslušné legislativy reagujícího provozu aplikace pro zpracování evidence dokumentů v elektronické podobě (včetně digitalizovaných obrazů dokumentů v listinné podobě), tj. systému e-spis, zavedeného v IS VZP ČR jako Elektronická spisová služba (dále vše též jen „**systém e-spis**“ nebo „**ESSS**“ nebo „**systém ESSS**“ nebo „**aplikace ESSS**“) pro plnění povinností VZP ČR stanovených jí zákonem.
4. Systém e-spis, jehož „výrobcem“ se prohlásila společnost ICZ a.s., IČO 251 45 444 (dále jen „Výrobce“), a který je výrobcem obecně označován též jako „e-Spis“, byl ve VZP ČR zaveden na základě „Smlouvy o dílo na rozšíření dodávky a implementaci dokument management systému“, uzavřené mezi VZP ČR a společností Atos IT Solutions and Services, s.r.o., IČO 448 51 391 (dříve Siemens IT Solutions and Services, s.r.o.) dne 15. 12. 2009 (dále jen „Smlouva o dílo“).
5. Systém e-spis byl v roce 2018 na základě Smlouvy o dodávce a podpoře modulu eIDAS do ESSS č. 1700998/4100050769, uzavřené dne 13. 6. 2018 mezi VZP ČR a společností ICZ a.s., IČO: 251 45 444 rozšířen modulem elektronického podpisu a modulem eIDAS, který umožnil vedení ESSS v souladu s eIDAS, zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce a dále zákonem 298/2016 Sb. (dále též jen „modul eIDAS“), a to s poskytováním související podpory.
6. Na základě „Smlouvy o podpoře aplikace ESSS (spisová služba) č. 1605999/4100047443“ uzavřené dne 14. 6. 2017 mezi VZP ČR a společností ICZ a.s., IČO 251 45 444, je pak systému
e-spis v současné době poskytována příslušná originální podpora Výrobce. Objednatel systém
e-spis i jeho upgrade/update právem trvale a podle svých potřeb užívá.
7. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn a schopen a dále i dostatečně odborně kvalifikován plnění dle této Smlouvy VZP ČR poskytnout.

**Článek I. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat/zajistit poskytování (dále jen „**poskytovat**“) po dobu stanovenou touto Smlouvou pro Objednatele podporu ESSS**, a to originální podporu Výrobce** a další související služby (dále vše též jen „**podpora**“ nebo „**podpora ESSS**“ nebo „**služby podpory**“).
2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádné splnění předmětu plnění dle této Smlouvy sjednanou cenu.

**Článek II. Předmět plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou poskytovat VZP ČR po dobu trvání této Smlouvy **následující podporu ESSS**.

Jedná se o:

**podporu ESSS** **hrazenou paušálem,** která zahrnuje:

1. řešení incidentů v ESSS, a to v rámci systému e-spis jako celku, který je systémem modulárním,
2. maintenance ESSS – tj. poskytování tzv. aktualizačních služeb, v rámci nichž jsou poskytovány i originální upgrades/updates ESSS,
3. konzultační služby vztahující se k užívání ESSS (včetně Úprav) (dále též jen „konzultační služby“ nebo „Konzultační služby), a to v maximálním rozsahu 1150 člověkohodin čerpaných po dobu poskytování podpory podle této Smlouvy,
4. opravy zranitelnosti podporované ESSS - jednotlivých částí ESSS i ESSS jako celku;

**podporu ESSS** **hrazenou nad rámec paušálu**, která zahrnuje:

1. provádění úprav ESSS, tzv. „**Změn**“, a to v předpokládaném rozsahu 200 člověkohodin čerpaných po dobu poskytování podpory podle této Smlouvy.

**Detailní popis základních parametrů a vlastností ESSS včetně popisu jednotlivých modulů ESSS** implementovaného do IS VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy „Popis stávajícího stavu prostředí IS VZP ČR“.

1. **Základní popis podpory:**
	1. **Podpora hrazená paušálem:**
2. **Řešení incidentů ESSS** zahrnuje zejména **odstraňování programových chyb** ESSS v rámci originální podpory Výrobce ve verzích Objednatelem aktuálně užívaných nebo v budoucnu nově u Objednatele instalovaných (a to i v ESSS upraveném či doplněném podle této Smlouvy) a **poskytování související součinnosti pro řešení problémů ESSS**, a dále zahrnuje i **součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou** (operační systém a související SW), na které je ESSS provozován
3. **Maintenance ESSS** zahrnujeaktualizační služby podpory, které poskytuje Výrobce. Maintenance zahrnuje rovněž i poskytování upgrades/updates atd. vytvořených Výrobcem v souvislosti se změnami, úpravami atd. v příslušných právních předpisech České republiky.
4. **Konzultační služby** zahrnujíslužby podpory týkající se provozu a rozvoje ESSS včetně řešení problémů (incidentů), které byly způsobeny např. i neodborným zásahem na straně Objednatele.

Jedná se např. o workshopy, zaškolení dle potřeb Objednatele, konzultace s přítomností konzultanta Poskytovatele na pracovišti VZP ČR – tzv. on-site podpora apod.

V rámci poskytování konzultačních služeb lze popřípadě podle potřeb Objednatele na jeho vyžádání realizovat i další plnění, jako např.  **úpravy** **funkcionalit ESSS** při správě dokumentů a spisů v návaznosti na nasazované upgrades/updates, na změny, úpravy, požadavky, podmínky atd. v příslušných právních předpisech České republiky a **jejich integrace** na okolní systémy v rámci VZP ČR, k nimž ale musí být Poskytovatel oprávněn (v této Smlouvě jsou tato další plnění označena též jenjako **„Úpravy“**).

Konzultační služby může Objednatel využít kdykoliv po celou dobu poskytování podpory podle této Smlouvy, a to dle podle svých potřeb a v maximálním rozsahu 1150 člověkohodin. Jedná se o podporu poskytovanou „na vyžádání“ Objednatele.

Poskytovatel je povinen Objednateli umožnit čerpání konzultačních služeb v uvedeném rozsahu, a to vždy tu konzultační službu, kterou si Objednatel zvolí (k tomu viz i Příloha č. 2 této Smlouvy“).

1. **Opravy zranitelnosti podporované ESSS** – v rámci poskytování podpory ESSS **je Poskytovatel povinen** průběžně se seznamovat s obsahem podporované ESSS - jednotlivých částí ESSS i ESSS jako celku, (tj. všech podporovaných komponent, včetně jejich upgrade/update, atd.), s obsahem veřejně publikovaných informací o zranitelnostech software a souvisejících opravných prostředcích a identifikovat zranitelnosti ESSS a zajistit opravu zranitelnosti podporované ESSS v rozsahu a způsobem uvedeným v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále vše též jen „**Oprava**“).

* 1. **Podpora hrazená nad rámec paušálu:**
1. **Provádění softwarových úprav ESSS, tj. provádění tzv. „Změn“**, které zahrnují především úpravu funkcionalit ESSS prováděných nad rámec Úprav realizovaných dle písmene c), odstavce 2.1. tohoto článku, a to dle potřeb a požadavků VZP ČR a s předpokladem možného zásahu do zdrojových kódů ESSS (Změnou se rozumí výsledek příslušného procesu). Tento způsob podpory může Objednatel, počínaje dnem zahájení podpory podle této Smlouvy, využít kdykoliv po celou dobu poskytování podpory podle této Smlouvy, a to dle podle svých potřeb a v předpokládaném rozsahu 200 člověkohodin. Jedná se o podporu poskytovanou „na vyžádání“ Objednatele, Objednatel neporuší tuto Smlouvu, pokud tuto podporu nevyžádá.

Poskytovatel je povinen Objednateli umožnit čerpání tohoto způsobu podpory podle potřeb Objednatele.

* 1. Podpora podle této Smlouvy bude poskytována stávajícímu celku ESSS, upgrades/updates/patches/hotfixes poskytnutým v rámci řešení incidentů (i v rámci **provedených** Oprav) a v rámci maintenance, Změnám a Úpravám, jimiž bude ESSS podle této Smlouvy upraven či doplněn.

**Detailní nebo doplňující specifikace předmětu plnění dle této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy – Podmínky poskytování podpory**.

**Článek III. Doba, způsob a místo plnění, ostatní ujednání.**

1. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb podpory v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou **od 24. 3. 2021** (tj. den zahájení poskytování podpory) a poskytovat tyto služby podpory po dobu **od 24. 3. 2021 do 23. 3. 2023** (pro účely této Smlouvy se tím rozumí též „24 měsíců“). Jedná se o navazující poskytování podpory.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory dle této Smlouvy průběžně po dobu uvedenou v odst. 1. tohoto článku, a to řádně a včas a v termínech stanovených touto Smlouvou nebo podle této Smlouvy, a to podle povahy plnění **budˇ na základě příslušného požadavku Objednatele** nebo **automaticky** neprodleně po „vydání“ příslušných upgrades / updates / patches / hotfixes atd. Výrobcem. Konkrétní způsob získání nebo poskytování jednotlivých segmentů podpory je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Komunikace mezi Smluvními stranami ve věci poskytování služeb podpory dle této Smlouvy bude probíhat způsobem stanoveným v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Úprava nebo Změna bude realizována postupem dle Přílohy č. 2 této Smlouvy – „Komunikace smluvních stran při poskytování služeb podpory“, odst. 4., bod 4.2., tj. ve výsledku na základě příslušné Objednávky služeb podpory, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 5 této Smlouvy (dále též jen „Objednávka“). Úprava nebo Změna bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Úpravy nebo o provedení Změny příslušnými členy Realizačních týmů (viz Příloha č. 6). Příslušným Akceptačním protokolem bude rovněž akceptován počet člověkohodin spotřebovaných při realizaci Úpravy nebo Změny a výsledná cena za Změnu a bude potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace, popř. stanoveny i termíny odstranění vad a nedostatků případně při akceptaci zjištěných (dále vše též jen „Akceptační protokol“).
5. Každá Objednávka, na základě níž bude realizována příslušná Úprava nebo Změna, bude obsahovat zejména:
6. celý název a číslo této Smlouvy, na základě které se Objednávka uzavírá, tj. číslo 2000534/4100057002, které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušné faktuře a příslušném Akceptačním protokolu;
7. číslo Objednávky (do Objednávky doplní VZP ČR)*,* které je pak Poskytovatel povinen uvádět na příslušných fakturách;
8. identifikační údaje Poskytovatele a Objednatele;
9. druh poskytované služby podpory (Úprava/Změna), specifikaci předmětu plnění;
10. rozsah poskytované služby podpory (tj. maximální počet potřebných člověkohodin) (v případě Změny bude uvedena i její maximální cena);
11. dobu plnění,
12. místo plnění;
13. členy Realizačního týmu Objednatele i Poskytovatele pověřené podepsat Akceptační protokol / Zápis z jednání / Výkaz poskytnutých služeb podpory atd. (k tomu viz i ust. čl. XII., odst. 14.);
14. jméno, příjmení a funkci osoby Objednatele oprávněné k podpisu Objednávky (viz čl. XII., odst. 16.);
15. jméno, příjmení a funkci osoby Poskytovatele oprávněné k podpisu Objednávky (viz čl. XII., odst. 16.).
16. Smluvní strany se dohodly na tom, že servisní požadavek Objednatele na realizaci plnění podle čl. II., odst. 1., písm. c) (Úprava) nebo písm. e) této Smlouvy (Změna) může být odeslán Poskytovateli nejpozději 14 pracovních dnů před ukončením poskytování podpory dle této Smlouvy, k němuž dojde v důsledku uplynutí dohodnuté doby plnění (srov. odst. 1. tohoto článku a čl. XII., odst. 1.) nebo v důsledku uplynutí příslušné výpovědní doby, nedohodnou-li se Smluvní strany v jednotlivých případech jinak. Při realizaci Úprav a Změn bude postupováno podle podmínek stanovených příslušnou Objednávkou a touto Smlouvou, přičemž jakékoliv ukončení této Smlouvy nemá **vliv na dokončení příslušného plnění** v souladu s příslušnou Objednávkou a touto Smlouvou **a na příslušnou záruku** poskytovanou touto Smlouvou, **ani na ustanovení** této Smlouvy, která mají podle povahy věci přetrvat. Postup při odstoupení od této Smlouvy nebo Objednávky je řešen v čl. XII. této Smlouvy.
17. Součinnost:

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ust. § 2591 občanského zákoníku.

1. **Místem plnění** je sídlo Objednatele, tj. Ústředí VZP ČR, Orlická 4/2020, Praha 3 nebo jiná lokalita VZP ČR určená podle potřeby ad hoc Objednatelem.

**Článek IV. Cena plnění**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění dohodnutou cenu plnění v dále dohodnuté výši a v dále dohodnutých lhůtách splatnosti.
2. Cena za plnění poskytované dle této Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
3. Cena za plnění dle této Smlouvy činí:
	* + 1. **Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování všech služeb podpory hrazených paušálem** (plnění dle čl. II., odst. 1. písm. a) až d))

činí: 227 750,- Kč bez DPH.

Na tuto cenu (paušál) nemá vliv doplnění ESSS o Úpravy či Změny provedené podle této Smlouvy nebo o upgrades/updates atd. získané na základě této Smlouvy.

Počet člověkohodin potřebný pro realizaci plnění **dle čl. II., odst. 1., písm. c)** této Smlouvy (**Úpravy**) bude vždy dohodnut jako maximální v rámci příslušné Objednávky, a to v závislosti na maximálním počtu člověkohodin potřebném pro realizaci příslušné Úpravy. Výsledný počet člověkohodin pak bude stanoven podle skutečně využitých člověkohodin, maximálně však do výše uvedené v příslušné Objednávce (k tomu viz Příloha č. 2, čl. 4., bod 4.2.).

* + - 1. **Cena za 1 člověkohodinu poskytování podpory hrazené nad rámec paušálu** (plnění dle čl. II., odst. 1., písm. e) – **Změny**)

činí 1 750,- Kč bez DPH.

Cena plnění poskytnutého **dle čl. II., odst. 1., písm. e)** této Smlouvy bude vždy ad hoc písemně dohodnuta jako maximální v rámci příslušné Objednávky, a to v závislosti na maximálním počtu člověkohodin potřebném pro realizaci příslušné Změny Výsledná cena plnění pak bude stanovena podle skutečně využitých člověkohodin, maximálně však do výše uvedené v příslušné Objednávce (k tomu viz Příloha č. 2, čl. 4., bod 4.2.

1. K cenám uvedeným v odst. 3. tohoto článku bude vždy připočtena DPH dle příslušné sazby DPH. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění podle této Smlouvy po celou dobu trvání této Smlouvy za ceny, které jsou uvedeny v odstavci 3. tohoto článku.
3. Ceny uvedené v odst. 3. tohoto článku jsou stanoveny jako ceny maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují odměnu za poskytnutou licenci i veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.

**Článek V. Fakturační a platební podmínky**

1. Úhrady za plnění, poskytnutá na základě této Smlouvy a jednotlivých Objednávek, budou VZP ČR prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem (dále jen „faktura“) a zaslaných VZP ČR.
2. **Úhrada ceny plnění dle článku II. odst. 1., písm. a) až d) této Smlouvy**:
3. bude prováděna vždy zpětně za dané zúčtovací období, kterým je **kalendářní měsíc,** v němž byla tato podpora poskytována, (popřípadě bude cena plnění účtována v poměrné výši za poměrnou část kalendářního měsíce, pokud podpora podle této Smlouvy po celý kalendářní měsíc nepotrvá).

Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce.

1. Přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny plnění dle článku II. odst. 1., písm. a) až d) této Smlouvy budou:

ba) vždy Výkaz prací za příslušné období, v němž byla tato podpora poskytována (tj. kalendářní měsíc, popř. jeho příslušná část), podepsaný příslušnými členy Realizačních týmů. (Výkaz prací bude přílohou faktury i tehdy, nebude-li žádná páce v příslušném kalendářním měsíci provedena, tj. bude obsahovat pouze počet člověkohodin k dispozici do dalšího období). Vzor Výkazu prací je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy,

bb) Akceptační protokoly o provedení příslušných Úprav (pokud v příslušném kalendářním měsíci budou provedeny).

1. **Cena plnění dle článku II. odst. 1., písm. e) této Smlouvy** bude účtována vždy až po provedení příslušné Změny, den podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Změny bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.

Přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny plnění dle článku II., odst. 1., písm. e) této Smlouvy bude:

a) příslušný Akceptační protokol o provedení Změny,

b) Výkaz Změn dosud podle této Smlouvy ke dni předmětné fakturace provedených (včetně uvedení Změny, jíž se předmětná faktura týká) s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin. Vzor Výkazu Změn je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.

1. Jednotlivé faktury bude Poskytovatel zasílat VZP ČR v listinné podobě na adresu sídla VZP ČR uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo v elektronické podobě do datové schránky VZP ČR.
2. Úhrady budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.
3. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
4. Každá faktura musí též obsahovat číslo této Smlouvy, tj. číslo 2000534/4100057002, případně číslo příslušné Objednávky a číslo příslušného servisního požadavku (IM).
5. Na veškerých fakturách musí být vždy jako odběratel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
6. Smluvní strany se dohodly, že splatnost každé faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
7. Objednatel je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá 30denní doba běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele nebo do datové schránky Objednatele.
8. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.
V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Poskytovateli
v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z ceny plnění fakturované Poskytovatelem uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
9. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako Nespolehlivý plátce, dohodly se Smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v odst. 11. tohoto článku.
10. Smluvní strany se dohodly, že bankovní účty uvedené u jejich identifikačních údajů v záhlaví této Smlouvy mohou být měněny pouze formou písemných smluvních dodatků k této Smlouvě.

**Článek VI. Licenční ujednání**

1. Touto Smlouvou je Objednateli poskytováno oprávnění k výkonu práva užít (tj. licence) veškeré nové verze ESSS / upgrade / update a další změny ESSS (např. Opravy), Úpravy a Změny, které VZP ČR získá z titulu poskytování podpory dle této Smlouvy, a které budou mít charakter autorského díla.
2. V případě, že výsledkem realizace Úpravy nebo Změny realizované podle této Smlouvy bude dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, nabývá Objednatel licenci k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem (včetně příslušné dokumentace) od jeho provedení (tj. den podpisu příslušného Akceptačního protokolu). Tím není omezeno oprávnění Objednatele užít příslušné dílo po potřebnou dobu k testování apod.
3. Licence podle této Smlouvy je poskytována na dobu trvání majetkových práv autora, jako nevýhradní, ke způsobu a místu užití dle potřeb VZP ČR a v rozsahu (věcném i množstevním) podle potřeb VZP ČR (v souladu se Smlouvou o dílo). Výsledek činnosti, jež je předmětem Úpravy nebo Změny ale není Poskytovatel oprávněn poskytnout jiným osobám než Objednateli.
4. Smluvní strany se dohodly, že pro účely licenčního ujednání dle této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
5. V případě přechodu práv a závazků z Objednatele na 3. osobu na základě zákona, je tato 3. osoba oprávněna užívat předmětné dílo nebo jeho části obdobně jako Objednatel.
6. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci) tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.

 **Článek VII. Odpovědnost za vady a škodu, záruka**

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím poddodavatele.
3. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něho vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
4. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
5. Nevyřeší-li Poskytovatel incident ESSS v termínu dohodnutém touto Smlouvou (viz Příloha č. 2., odst. 3., bod 3.2.), je VZP ČR oprávněna pověřit řešením incidentu třetí osobu, přičemž veškeré takto vzniklé náklady je Poskytovatel povinen VZP ČR uhradit; tímto postupem nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele plnit i nadále své závazky dle této Smlouvy i ostatní související práva VZP ČR podle této Smlouvy (srov. např. čl. X.).
6. Povinnosti k náhradě škody se Smluvní strana (škůdce) zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
7. Překážka vzniklá z osobních poměrů Smluvní strany (škůdce) nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle této Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě škody nezprostí.
8. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo Smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
9. Škoda, způsobená zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané Smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná Smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle této Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou Smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná Smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné Smluvní straně stejně, jako by ji způsobila sama zavázaná Smluvní strana. Ustanovení § 2914, věty druhé občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
10. Poskytovatel vždy ručí za splnění povinnosti poddodavatele k náhradě škody, pokud by poddodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal a VZP ČR Poskytovatele jako ručitele přijímá.
11. Výši náhrady případně vzniklé škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na náhradu škody vzniknout, dohodou Smluvních stran omezit.
12. Záruka:

Poskytovatel poskytuje na každé plnění poskytnuté podle čl. II., odst. 1., písm. c) (Úpravu) a dle písm. e) (Změnu) této Smlouvy záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba začne u každé Úpravy nebo Změny běžet vždy ode dne provedení příslušné Úpravy nebo Změny, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu.

**Článek VIII. Ochrana informací, údajů a dat**

1. VZP ČR podle § 24 odst. 1 zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon č. 551/1991 Sb.“) spravuje, aktualizuje a rozvíjí informační systém VZP ČR, přičemž postupuje a řídí se příslušnými ustanoveními cit. zákona a souvisejícími právními předpisy. S odkazem na § 24 zákona č. 551/1991 Sb., zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dále na zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko-organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné.
3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a 2. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 1. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
7. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení tohoto smluvního vztahu.
8. Smluvní strany se dohodly, že s ohledem na to, že VZP ČR je správcem osobních údajů v souladu s přednostně použitelným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dále se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, neboť zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu, kterým je Správce pověřen, bude současně s touto Smlouvou uzavřena mezi Smluvními stranami Smlouva o zpracování osobních údajů.

**Článek IX. Uveřejnění Smlouvy a Objednávek uzavíraných na základě této Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu a jednotlivé Objednávky s cenou plnění vyšší než 50 tis. Kč bez DPH, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva / příslušné Objednávky doplňují, mění, nahrazují nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním této Smlouvy a Objednávek uzavíraných na základě této Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu této Smlouvy a Objednávek v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu a všechny Objednávky uzavřené na základě této Smlouvy zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich Objednatele informovat. Výše uvedený postup se Smluvní strany zavazují dodržovat i pro Objednávky, nedohodnou-li se v konkrétní Objednávce výslovně jinak.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě / příslušným Objednávkám, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva / příslušná Objednávka doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků, jakož i všechny Objednávky (tj. celé znění včetně všech příloh) na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv, bude uveřejněno úplné znění Smlouvy a Objednávek.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv, bude uveřejněno úplné znění Smlouvy a Objednávek.

**Článek X. Sankční ujednání**

1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry služby podpory (SLA)“, jak jsou stanoveny v odst. 3., bodu 3.2. Přílohy č. 2 této Smlouvy pro „Řešení incidentů“ a pro „Konzultační služby“ v rozsahu dále uvedeném, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení.
	* + 1. **Nedodržení Doby odezvy** pro „Řešení incidentů“ a pro „Konzultační služby“**:**
* Priorita 1 (Prio 1) - 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
* Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) – 300,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení.
	+ - 1. **Nedodržení Doby pro vyřešení** incidentů**:**
* Priorita 1 (Prio 1) – 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
* Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) - 1000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.
1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny (doby plnění) dohodnuté podle této Smlouvy pro poskytnutí konzultační služby (mimo Úpravu), dobu plnění dohodnutou pro realizaci požadovaných Úprav nebo Změn v příslušných Objednávkách, nebo nedodrží termíny pro odstranění nedostatků případně stanovených v příslušných Akceptačních protokolech, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
3. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle článku XI., odst. 1. této Smlouvy mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednáno příslušné pojištění odpovědnosti za škodu v tam stanoveném limitu, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den porušení této povinnosti, tj. za každý den, kdy pojištění není příslušným způsobem sjednáno.
4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle článku XI., odst. 2. této Smlouvy předložit platný doklad o příslušném pojištění pro předmětné období, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení Poskytovatele s předložením příslušného platného dokladu o pojištění.
5. Právo na zaplacení všech smluvních pokut je VZP ČR oprávněna uplatnit souběžně.
6. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na plnou náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.

**Článek XI. Pojištění, ostatní ustanovení**

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno **pojištění odpovědnosti za škodu** způsobenou třetí osobě při plnění Poskytovatele a v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně **5 milionů Kč**.
2. Uvedenou skutečnost je Poskytovatel povinen VZP ČR doložit předložením dokladu o příslušném pojištění pro předmětné období, a to vždy do 5 pracovních dnů ode dne, kdy mu bude příslušná písemná výzva VZP ČR doručena, např. do jeho datové schránky, či jiným způsobem.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout VZP ČR potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

**Článek XII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv **s tím, že podpora bude poskytována podle této Smlouvy od 24. 3. 2021 do 23. 3. 2023** (pro účely této Smlouvy se tím rozumí též „24 měsíců“).
2. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Poskytovatel podepisuje Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 ZSVZ; VZP ČR podepisuje Smlouvu v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
3. Závazky dle této Smlouvy/Objednávky mohou zaniknout písemnou dohodou Smluvních stran.
4. Tuto Smlouvu může kterákoliv ze Smluvních stran písemně vypovědět (i bez uvedení důvodu výpovědi) takto:
5. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní lhůta 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce šestého,
6. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Poskytovatele činí výpovědní lhůta 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce dvanáctého.
7. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy nebo od Objednávky v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ust. § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nebo Objednávky nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od této Smlouvy nebo Objednávky příslušné Smluvní straně. Odstoupením od této Smlouvy nebo Objednávky nejsou dotčena ustanovení čl. X. této Smlouvy (Sankční ujednání).
8. Pro účely této Smlouvy/Objednávky bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno:
9. Smlouva: prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování podpory dle této Smlouvy (viz čl. III. odst. 1.) po dobu více jak 30 dnů,
10. Smlouva: pokud není Poskytovatelem dodržena příslušná doba odezvy (týká se i Úprav) nebo příslušná doba pro vyřešení (netýká se Úprav a Změn - k tomu viz písm. c) tohoto odstavce) Objednatelem nahlášených jednotlivých servisních požadavků (postupem dle Přílohy č. 2 této Smlouvy), a to déle jak 30 dnů,
11. Objednávka: neprovedení příslušné Úpravy nebo Změny v době přesahující 20 dnů dobu plnění dohodnutou Smluvními stranami příslušnou Objednávkou.
12. Smluvní strany mohou od této Smlouvy/Objednávky odstoupit i pro nepodstatné porušení této Smlouvy/Objednávky. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy/Objednávky odstoupit poté, co Smluvní strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla.
13. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy nebo od Objednávky také tehdy, je-li s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že Poskytovatel není schopen splnit své závazky dle této Smlouvy nebo Objednávky. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy nebo Objednávky i tehdy, jestliže se Poskytovatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.
14. Odstoupením od této Smlouvy není současně odstupováno od Objednávky/Objednávek, jejichž plnění probíhá. Lze tak ale vždy učinit ze strany Objednatele, pokud při odstoupení od této Smlouvy by provedení plnění podle příslušné Objednávka/příslušných Objednávek již nemělo pro Objednatele významu. Současné odstoupení od této Smlouvy a Objednávky/Objednávek uvede Objednatel v oznámení o odstoupení od této Smlouvy.
15. Ukončením dle této Smlouvy uplynutím sjednané doby plnění, dohodou, výpovědí ani odstoupením od této Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat i nadále podle povahy věci v platnosti. Ukončení této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.
16. Smluvní strany se ve smyslu § 1758 občanského zákoníku dohodly, že tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran (viz „Smluvní strany“) pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak; to vše při dodržení ZZVZ.
17. **Pověřené osoby:**

Osobami pověřenými **k jednání ve věcech** plnění všech závazků dle této Smlouvy/Objednávek (v této Smlouvě též jen „**Pověřené osoby**“) jsou:

**Za VZP ČR:**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXX  |

nebo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXX |  |
| E-mail: | XXXXXXXXX |  |
| Telefon: | XXXXXXXXX  |  |

nebo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXX |  |
| E-mail: | XXXXXXXXX |  |
| Telefon: | XXXXXXXXX  |  |

**Za Poskytovatele:**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXXX |
| E-mail:Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXX |

1. Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak. Pověřené osoby nemohou měnit tuto Smlouvu, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.
2. Osoby pověřené Objednatelem a Poskytovatelem **k jednání ve věcech provádění jednotlivých činností v příslušné oblasti** při poskytování podpory dle této Smlouvy, včetně podepisování Akceptačních protokolů / Zápisů z jednání / Výkazů poskytnutých služeb podpory) jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy. Tyto osoby tvoří jako jeho členové **Realizační tým Objednatele a Realizační tým Poskytovatele** (v této Smlouvě též „členové Realizačních týmů“).
3. Změnu Pověřených osob a členů Realizačních týmů nebo jejich kontaktních údajů uvedených v této Smlouvě nebo v Objednávce je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
4. e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena

nebo

1. oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá; změna Pověřené osoby nebo člena Realizačního týmu či jejích kontaktních údajů je účinná dnem uvedeným v oznámení, nejdříve však okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno. (Uzavření příslušného dodatku ke Smlouvě však není vyloučeno, změna se pak řídí příslušným ujednáním v příslušném dodatku).

1. **Oprávněné osoby:**
2. K uzavírání Objednávek jsou vždy oprávněny osoby, jejichž oprávnění zastupovat příslušnou Smluvní stranu je zřejmé z veřejného rejstříku nebo z jiných příslušných dokumentů.
3. K uzavírání Objednávek jsou **dále** oprávněni:

Za Objednatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Funkce: | náměstek/náměstkyně ředitele VZP ČR pro informatiku |

Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | Miroslav Javornický |
| Funkce: | jednatel |

1. K uzavírání Objednávek ve věci Úprav jsou dále oprávněny Pověřené osoby uvedené v odst. 12. tohoto článku.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
3. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
4. Tato Smlouva, jakož i Objednávky a vztahy z nich vyplývající, se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 121/2000 Sb., zákona o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
6. Příloha č. 1 – Popis stávajícího stavu prostředí IS VZP ČR
7. Příloha č. 2 – Podmínky poskytování podpory
8. Příloha č. 3 – Vzor Výkazu prací
9. Příloha č. 4 – Vzor Výkazu Změn
10. Příloha č. 5 – Vzor Objednávky služeb podpory
11. Příloha č. 6 – Realizační týmy – jmenný seznam členů Objednatele a Poskytovatele
12. Příloha č. 7 - Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, verze 5.6,
13. Příloha č. 8 - Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR“
14. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.
15. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem a autentičností jednotlivých ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh stvrzují svým podpisem.

Všeobecná zdravotní pojišťovna Novit s.r.o.

České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek Miroslav Javornický

ředitel VZP ČR jednatel

**Příloha č. 1 – Popis stávajícího stavu prostředí IS VZP ČR**

1. **Základní parametry podporovaného systému ESSS (mimo funkcionalitu)**
* bude cílově užíván všemi zaměstnanci VZP ČR
* umožňuje efektivní zpracování až 16 miliónů dokumentů ročně, z toho cca
	+ 4 milióny dokumentů listinných
	+ 4 milióny dokumentů ze systému ISDS
	+ 8 miliónů dokumentů z interních systémů VZP ČR

z čehož vyplývá denní zpracování cca

* 15 000 dokumentů listinných
* 15 000 dokumentů ze systému ISDS
* 30 000 dokumentů z interních systémů VZP ČR
* je instalován na 4 samostatná prostředí VZP ČR (v současné době)
	+ produkční
	+ 2x testovací
	+ školící
* využívá DMS FileNet 4.5 a databázi Oracle.

Systém ESSS včetně jeho upgrade/update je VZP ČR oprávněna na základě příslušných smluv užívat bez časového omezení a podle svých potřeb

# Popis vlastností implementovaného systému ESSS ve VZP ČR (funkcionality)

V následujících odstavcích jsou uvedené vlastnosti systému ESSS v prostředí VZP ČR. Aktuálně je implementován systém e-spis verze 2.34.

Systém e-spis je modulární – proto jsou vlastnosti spisové služby rozděleny do modulů spisové služby, modulu elektronického podpisu, modulu eIDAS, modulu důvěryhodnosti a integrovaného DMS a dalších souvisejících modulů.

Systém je otevřený dalšímu rozvoji a integraci s dalšími aplikacemi.

## B.1 Základní popis systému ESSS

Aplikace e-spis je moderní třívrstvá aplikace, při jejímž vývoji byl kladen důraz zejména na standardizaci použitých technologií, komponentovou architekturu a maximální jednoduchost a intuitivnost ovládání.

Z těchto důvodů jsou použity technologie JAVA, XML, XQW, ODBC, Apache/Tomcat. Tyto technologie zaručují možnost provozu na všech hlavních platformách (AIX, Microsoft Windows, Linux, UNIX) bez zásadních zásahů do infrastruktury zákazníka a využití nejlepších databází na trhu (Microsoft SQL Server, ORACLE).

Dalším důsledkem použitých technologií je jednoduchá možnost rozšiřování aplikace o další moduly a funkcionality a jednoduché zapracování legislativních změn.

## B.2 Architektura systému ESSS

Aplikace e-spis je vytvořena v třívrstvé architektuře. Jednotlivé vrstvy spolu komunikují prostřednictvím XML rozhraní.

*Datová vrstva* realizuje napojení na konkrétní datový zdroj tak, aby ostatní vrstvy byly od této problematiky odstíněny. Jejím úkolem je přijmout požadavek na konkrétní data, tato data získat z databáze či jiného zdroje dat a vrátit je ve formátu XML.

*Aplikační vrstva* zajišťuje funkční logiku komponenty. Vstupy ve formátu XML získává z datové vrstvy, výstupy (opět ve formátu XML) poskytuje prezentační vrstvě.

*Prezentační vrstva* řeší vizuální prezentaci dat, které získá od aplikační vrstvy. Data získaná ve formátu XML převádí do formátů HTML, PDF a dalších.



 *Architektura aplikace e-spis – zjednodušené schéma*

Z výše uvedeného vyplývá, že uživatelé pracují s aplikací prostřednictvím tenkého klienta přes internetový prohlížeč.



*Architektura aplikace e-spis – koncepční schéma*



*Komunikační schéma*

## B.3 Základní moduly - detailní popis

# Spisová služba

Řeší příjem, evidenci, oběh, vyřizování, vyhotovování, vypravování, archivaci a skartaci dokumentů a spisů v organizaci

Spisová služba e-spis je systém specializovaný na podporu evidence zpracování a oběhu dokumentů. Systém je využitelný pro organizace státní správy a samosprávy a všude tam, kde je vyžadována komplexní evidence, správa a řízené zpracování dokumentů při respektování standardů na ochranu informací, efektivitu práce a průkaznost evidence i průběhu zpracování. Spisová služba e-spis je určena jak pro evidenci zpracování dokumentů v klasické papírové podobě, tak v podobě elektronických dokumentů.

Spisová služba umožňuje náhled na elektronický spis občanovi, který musí mít možnost se seznámit se spisem, jednotlivými dokumenty v „jeho“ správním řízení. Ze zákona takto postupují všechny správní orgány, pokud vymáhají nebo vybírají různé poplatky a pokuty, a také organizace, které poskytují informace daňovému subjektu dle daňového zákona,

Spisová služba se zaměřuje na procesní část zpracování dokumentů a jejich životního cyklu uvnitř organizace v souladu s vyhláškou o vedení spisové služby. Je určena pro řízení zpracování dokumentů od vstupu do organizace např. na podatelně (doručená korespondence), přes přidělení dokumentu zpracovatelskému útvaru a konkrétnímu zpracovateli, zpracování odpovědi a vypravení (odeslaná korespondence), včetně sledování souvisejících podkladů, např. žádost o zpracování posudku a vyjádření jiných útvarů (vnitřní dokumenty). Dokumenty příslušející k sobě jsou spojeny do spisu a dále členěny do oddílů a podle jednotlivých řízení. Uzavřené a schválené dokumenty a spisy se ukládají ve spisovně. Následně je řešena archivace a skartace na základě spisových znaků, skartačních znaků a lhůt. Systém řeší jednotné přidělování čísel jednacích. Systém podporuje kromě zpracování dokumentů, také řídící činnost v organizaci. Vedoucí může přidělovat a kontrolovat práci svých podřízených a stav vyřízení jednotlivých dokumentů.

Podstatou práce uživatele v systému je práce s virtuálním "pracovním stolem", na který "přicházejí" dokumenty přidělené uživateli k vyřízení. Oběh dokumentů mezi jednotlivými pracovními stoly zajišťuje systém spisové služby. Oběh dokumentů/spisu je možno předdefinovat pomocí referátníku (workflow proces). O všech krocích zpracování dokumentu se vedou záznamy v historii, takže je možno zpětně určit kdo, kdy a jak s dokumentem pracoval. Systém podporuje osobní odpovědnost za zpracování - v historii se zaznamenává nejen funkční místo, které činnost provedlo ale i jméno konkrétního uživatele.

Ke každému dokumentu/spisu evidovanému v e-spisu jsou definována určitá přístupová práva. Přístupová práva se ve spisové službě vztahují na funkční místa, nikoliv na konkrétní uživatele. Důsledkem toho je, že při změně obsazení funkčního místa jiným uživatelem, přebírá nový uživatel všechna práva k dokumentům daného funkčního místa. Přístupová práva jsou aplikací nastavována automaticky podle fáze životního cyklu, ve kterém se dokument nachází, a podle toho, kde v organizaci je dokument právě zpracováván.

Pro každý ze stavů zpracování lze v konfiguraci systému definovat přístupová práva pro jednotlivé prvky organizační struktury (pouze čtení, čtení/zápis, bez přístupu, …). Definice výchozího nastavení přístupových práv pro jednotlivé fáze životního cyklu dokumentu bude součástí implementačního projektu. Administrátor může toto nastavení měnit podle konkrétních specifických požadavků provozu.

Pro dokumenty zpracovávané spisovou službou je charakteristické, že mají svůj právní význam a jejich řádná evidence a zpracování patří k zákonným povinnostem organizace.

Produkt spisové služby má pro uživatele k dispozici jednoduché, intuitivní uživatelské rozhraní pro Internetový prohlížeč (Internet Explorer, Mozilla). Produkt je koncipován tak, aby jeho vlastnosti (uživatelé, typy dokumentů, složky a další) byly dynamicky přizpůsobitelné potřebám organizace. Produkt disponuje definovaným programovým rozhraním pro integraci s jinými systémy a aplikacemi.

**Archiv a spisovna**

Spisovna, která je součástí modulu Spisové služby, umožňuje provádět elektronické skartační řízení pro dokumenty v listinné a elektronické podobě, evidenci zápůjček, generování tiskových výstupů (kniha zápůjček, skartační protokol a další). Práva na dokumenty uložené ve spisovně jsou řízeny aplikačními rolemi.

**Referátník**

Systém spisové služby e-spis obsahuje, kromě řízení životního cyklu dokumentu/spisu, konkrétní implementaci workflow v podobě Referátníku. Referátník je předpis, který určuje, kdo v jakém termínu a jak má s dokumentem/spisem (obecně s objektem spisové služby) pracovat. Pokud je k danému dokumentu přiřazen Referátník, systém zajistí, aby byl podle této definice předáván jednotlivým uživatelům (resp. funkčním místům). Navíc je možné dokument předat i mimo určený proces, např. pro doplnění dalšího mimořádného odborného posouzení nebo schválení.

Historie dokumentu/spisu zachycuje celý postup vyřizování, takže je možno zpětně analyzovat typické oběhy. Pro typické oběhy je pak možno vytvořit šablony procesů.

Kroky Referátníku určuje zpravidla vedoucí pracovník, ale v systému to není omezeno – jednotlivé kroky může definovat kdokoli, dokonce i v průběhu zpracování může být doplněn další krok, pokud se to ukáže potřebné. Kromě vlastní postupné definice Referátníku, je možno Referátník načíst z šablony (předdefinované procesy).

Praxe ukazuje, že tento způsob řízení workflow vyhovuje právě pro vyřizování dokumentu, kde velmi často nastává potřeba pružně reagovat na situaci a kde předem pevně stanovené procesy nejsou zcela vyhovující.

**Vstup dokumentů**

Provádí všechny operace nutné k přijetí a vypravení elektronického podání.

Elektronické podání přijaté v elektronické podatelně je zaevidováno do listovní podatelny spisové služby. Zde dostane jednací číslo z jednotné řady podání, které je vráceno zpět do elektronické podatelny. Elektronická podatelna zajistí odeslání odpovědi o zaevidování elektronického podání. Listovní podatelna s tímto podáním dále pracuje stejným způsobem jako s jinými podáními (papírovými). To znamená, že zajistí roztřídění těchto podání na jednotlivé organizační jednotky a jejich předání na organizační jednotky. Součástí dokumentu je i elektronický dokument (tělo dokumentu) obsahující soubor z elektronického podání. U profilu dokumentu je informace o ověření podpisu a umístění originálu elektronického podání.

**Výstup dokumentů**

Dokument, který vznikl uvnitř organizace (vlastní dokument) může být určen k vypravení externímu subjektu. Listinná vypravení všech dokumentů zpracovává listovní podatelna. Pokud je nastavena forma vypravení elektronicky, bude dokument předán k odeslání na elektronickou podatelnu. Součástí předávaných dat jsou údaje o dokumentu (evidenční číslo, věc atd.), elektronický soubor s tělem (textem) dokumentu a elektronická adresa vypravení.

**Předání informací o stavu vyřizování**

Spisová služba obsahuje funkcionalitu pro nahlížení do spisu/dokumentu pro externí uživatele.

1. **Elektronická podatelna**

Elektronická podatelna je předřazena standardní (listovní) podatelně spisové služby a provádí všechny operace nutné k přijetí a vypravení elektronického podání, ověřování shody a ověřování platnosti elektronických podpisů, elektronických značek/pečetí nebo elektronických časových razítek, uložení zprávy a odeslání odpovědi (funkce podle platných směrnic EU a zákonů ČR). Spisová služba pracuje s elektronickým podáním stejně jako s ostatními druhy podání.

1. **Datové schránky**

Implementované řešení e-spis je udržováno v souladu se změnami EU a národní legislativy ČR, které mají zásadní dopad na vedení spisové služby v úřadech státní správy a samosprávy. Systém podporuje a umožňuje pracovat s jednou nebo více datovými schránkami.

1. **Modul elektronické podatelny datových zpráv**

Modul zahrnuje činnosti spojené s příjmem a odesíláním elektronických zpráv z/do Datových schránek. Zároveň je v aplikaci spisové služby e-spis doplněna podpora činností podatelny, výpravny a referenta spojených s komunikací s ISDS včetně služby zjištění existence Datové schránky konkrétního subjektu.



*Schéma komunikace Spisové služby a datových schránek s povinně provozovanou el. podatelnou*

Modul zajišťuje pro spisovou službu vlastní komunikaci s ISDS a dále plní povinnosti stanovené jí legislativou:

* Vedení evidence o přijatých a odeslaných zprávách,
* kontrola na škodlivý kód,
* kontrola el. příloh, jsou-li podepsány na platnost elektronického podpisu a certifikátu,
* ukládání originálu zpráv,
* vedení žurnálu událostí.
1. **Modul elektronického podpisu a modul eIDAS**

**Elektronický podpis**

Modul zahrnuje aplikační podporu ověřování:

* Zaručených elektronických podpisů založených na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy
* Elektronických značek, založených na systémovém certifikátu
* Zaručených elektronických pečetí založených na certifikátu pro elektronické pečetě, vydaném kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru
* Elektronických časových razítek vydaných kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru.

Modul zahrnuje aplikační podporu podepisování/označování:

* zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy
* elektronickou značkou založenou na systémovém certifikátu vydaném osobou, která je kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru
* zaručenou elektronickou pečetí založenou na certifikátu pro elektronické pečetě

Tyto funkce jsou dostupné z prostředí spisové služby.

Pro opatřování elektronických dokumentů kvalifikovaným elektronickým podpisem je systém e-spis doplněn funkcionalitou, umožňující uživateli z prostředí prohlížeče na jeho pracovní stanici avšak stále v uživatelském prostředí e-spis tyto dokumenty podepisovat.

V těch procesních krocích životního cyklu dokumentu evidovaného ve spisové službě e-spis, kdy je nutné jej opatřit kvalifikovanou elektronickou pečetí nebo elektronickou značkou či elektronickým časovým razítkem provádí systém e-spis, popřípadě modul elektronické podatelny datových zpráv toto automaticky.

V uživatelském prostředí e-spis je pro každého oprávněného pracovníka složka K podpisu, ve které jsou zobrazovány elektronické přílohy, jež referenti určili k podpisu. Složka K podpisu umožňuje provést jednotlivé nebo hromadné podepisování a případně jednotlivou nebo hromadnou konverzi dokumentů do výstupního datového formátu PDF/A před podpisem.

**eIDAS**

Modul zahrnuje aplikační podporu ověřování:

* všechny požadované formáty podpisu/pečeti - PAdES pro PDF dokumenty, XAdES pro XML dokumenty, CAdES pro binární dokumenty, ASiC min. pro kontejner datové zprávy, u emailů podpora SMIME formátu
* všechny úrovně – B (podpis), T (B + časové razítko), LT (T + data pro ověření), LTA (LT + archivní časové razítko)
* rozpoznání uznávaného/kvalifikovaného podpisu, resp. pečetě
* využívání důvěryhodných seznamů služeb vytvářejících důvěru, OCSP, CRL

Modul zahrnuje aplikační podporu podepisování/pečetění:

* Vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů a pečetí pomocí kvalifikovaných prostředků

ESSS je schopna vytvářet kvalifikované elektronické podpisy/pečetě, jejichž soukromý klíč je uložen na obecném kvalifikovaném prostředku (např. token, čipová karta).

* Vytváření kvalifikovaných časových razítek

ESSS je schopna s pomocí kvalifikované služby časového razítka opatřovat podpis/pečeť na dokumentu kvalifikovaným časovým razítkem. ESSS je schopna pomocí kvalifikovaných časových razítek udržovat důvěryhodnost spravovaných entit.

1. **Modul důvěryhodnosti (důvěryhodné úložiště)**

Tento modul zajišťuje uchovávání a ukládání elektronických dokumentů pro potřeby spisové služby tak, aby byla zachována jejich průkaznost a důvěryhodnost z pohledu platnosti obsahu, popřípadě přiřazených elektronických podpisů/značek/pečetí. Tento modul je pro potřeby systému e-spis integrován se systémem DMS.

1. **Modul konverze do výstupního formátu**

Tento modul zabezpečuje konverzi elektronických příloh vypravovaných nebo vyřízených dokumentů do dle platných technických specifikací definovaného jednotného výstupního formátu PDF/A a to buď na vyžádání uživatele z uživatelského prostředí e-spis nebo automaticky v rámci procesů životního cyklu dokumentů.

1. **Modul Registratury**

Modul Registratury umožňuje uživatelům vytvářet strukturované pohledy na dokumenty z modulu e‑spis Spisová služba, které pocházejí z organické činnosti organizace. Jednotlivým úrovním strukturovaného pohledu říkáme registratura. Zařazením dokumentu do registratury získá uživatel snadnější přístup k dokumentu prostřednictvím věcného členění díky systému registratur. Dokument je možné začlenit do více registratur a využívat více věcných pohledů.

Modul Registratury dále umožňuje nastavení speciálních přístupových práv pro jednotlivé úrovně registratur, aby uživatelé podle zvolené úrovně mohli nahlížet nebo upravovat dokumenty, ke kterým jinak nemají přístupová práva.

Modul Registratur doplňuje funkčnost modulů e-spis a neovlivňuje stávající funkčnost a základní principy práce.

1. **Elektronická úřední deska (EÚD)**

Modul e-Deska umožňuje vytváření potřebných souhrnných výstupů ze spisové služby a rozšíření funkčnosti modulu Spisová služba pro dokumenty zveřejňované na EÚD. Umožňuje snadné začlenění e-Desky do internetových stránek úřadů. Export a synchronizace obsahu EÚD je prováděn ručně správcem úřední desky nebo automaticky systémem.



1. **Skenování a tisk čárových kódů**

Modul řešící automatický příjem přiřazování skenovaného listinného originálu dokumentu (označeného čárovým kódem) k odpovídajícím evidovaným dokumentům ve spisové službě.

1. **Automatický příjem a směrování datových zpráv**

Funkcionalita automatický příjem a směrování datových zpráv je prováděno na základě údajů získaných z obálky DZ.

1. **CzechPoint@Office**

Pro účely konverze z moci úřední bylo vytvořeno v systému Czech POINT nové rozhraní, které se nazývá CzechPOINT@Office. CzechPOINT@Office bylo vytvořeno jako prostředí sloužící pro potřeby úřadu. Obsahuje v sobě formulářové rozhraní pro autorizovanou konverzi z moci úřední a také pro výpis nebo opis z Rejstříku trestů. Tento modul je distribuován centrálně a mohou jej využívat všechna pracoviště CzechPOINT.

Integrace spisové služby e-spis s CzechPoint@Office umožňuje zaevidování výstupu z autorizované konverze z moci úřední ve spisové službě. Dokument z provedené konverze získá v e-spis veškeré potřebné atributy vyžadované platnou legislativou – UID, ČJ, spisový znak, skartační znak a skartační lhůtu. Zároveň se v e-spis uloží provedená konverze. Integrace umožňuje oba dva typy konverzí - z listinné podoby do elektronické a obráceně.

1. **Výukový program**

Výukový program Spisová služba uživatelům usnadňuje osvojení si postupů pro práci v aplikaci Spisová služba, která zajišťuje automatizované centrální vedení spisové služby.

Slouží:

* K samostudiu uživatelů,
* k přípravě na školení,
* jako návod k jednotlivým činnostem při práci s aplikací,
* k prezentaci aplikace.

Jeho prostřednictvím si uživatel osvojí:

* Terminologii používanou v aplikaci (v souladu s legislativními úpravami této oblasti),
* zkratky, symboly, tlačítka, ikony a konvence v textu používané v aplikaci, její nápovědě a uživatelské příručce,
* základní postupy potřebné pro práci v aplikaci.
1. **Aplikační rozhraní (API) pro integraci systému e-spis s jinými provozovanými aplikacemi**

Rozhraní poskytuje externímu systému přístup k údajům uloženým v e-spis, a to jak na úrovni čtení, tak i zápisu.

Rozhraní obsahuje mimo jiné následující funkce:

* předání dokumentu (profilu a těla) určené ke zpracování v externí aplikaci,
* zaevidování dokumentu, vytvořené v externí aplikaci (včetně uložení těla dokumentu) a vložení do příslušného spisu,
* vrácení identifikátorů (číslo jednací, číslo spisu, SID) zaevidovaného dokumentu,
* zaevidování vypravení dokumentu,
* vyhledání dokumentu podle atributů profilu a předání profilu a těla písemnosti do externí aplikace.

Dodavatel e-spis poskytuje popis tohoto rozhraní a změn s každou aktualizací rozhraní e-spis nebo s dostatečným předstihem před plánovanou zpětně nekompatibilní změnou tohoto rozhraní.

Integrace systému e-spis s externími aplikacemi třetích stran je řešena s využitím jeho standardního API-

1. **Rozhraní systému e-spis pro DMS systém FileNet**

Rozhraní obsahuje tyto funkce:

* Přihlášení a odhlášeni k/od DMS
* Založení dokumentu (binární obsah)
* Zrušení dokumentu
* Operace CheckIn/CheckOut
* Upload nové verze
* Download aktuální, popř. jiné verze dokumentu
* Seznam verzí dokumentu
* Vyhledání dokumentu/ů dle specifikovaných kritérií
1. **Podpůrné integrační službyIntegrace platformy ADOBE LiveCycle (Konektor ALC)**

Integrační rozhraní umožňuje externím aplikacím konverzi elektronického souboru do PDF/A formátu (v technické specifikaci jakou využívá samotný e-spis pro výstupní formát). Dodavatel e-spis poskytuje popis tohoto rozhraní a změn s každou aktualizací tohoto rozhraní e-spis nebo s dostatečným předstihem před plánovanou zpětně nekompatibilní změnou tohoto rozhraní.

1. **Hromadné odesílání**

Tento modul slouží k hromadnému vytváření / odesílaní datových zpráv a poštovních vypravení dle připraveného CSV a ZIP souboru s možností následné kontroly doručení a případně vyřízení dokumentu.

#### Klíčové vlastnosti jsou:

* načítání adresátů z externího zdroje (CSV seznam ručně/strojově generovaný)
* načítání el. příloh z vkládaného ZIP souboru (obsahujícího el. dokumenty) nebo výběr el. příloh z existujícího dokumentu (při zakládání vypravení pro existující ČJ)
* možnost konfigurace parametrů úlohy – výpravna, volitelně pak text způsobu vyřízení a možnost aktivace kontrol doručení a automatického vyřizování
* sledování stavu zpracování
1. **Admin aplikace a nástroje pro správu aplikace**
* **OrgAdmin**

Umožňuje administrátorům systému e-Spis přístup do aplikace OrgAdmin, kde se provádí kompletní správa a údržba organizační struktury nezbytné pro provoz e-spis. Přenos do e-spis prováděn metodou export-import.

* **SpsSetup**

Umožňuje nastavení parametrů systému e-Spis. Umožňuje administrátorům systému e-Spis aktualizaci Organizační struktury v e-Spis (import OrgAdmin exportu). Slouží též pro import Číselníků, např. Skartační režim, Typ dokumentu, Spisový plán, Adresář subjektů, PSČ a Číselník kódů států.

* **XQWAdmin**

Umožňuje administrátorům přístup k webovému konfiguračnímu prostředí, ve kterém se nastavují důležité parametry serveru XQW.

* **Quartz Scheduler Manager**

Umožňuje administrátorům plánování úloh v systému e-Spis.

**Příloha č. 2 – Podmínky poskytování podpory**

**1. Rozsah podpory**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat VZP ČR následující podporu aplikace ESSS.

**Jedná se o:**

podporu ESSS **hrazenou paušálem,** která zahrnuje:

a) **řešení incidentů v ESSS** a to v rámci systému e-spis jako celku, který je systémem modulárním,

b) **maintenance k ESSS** – tj. poskytování tzv. aktualizačních služeb, v rámci nichž jsou poskytovány i originální upgrades/updates ESSS,

c) konzultační služby vztahující se k užívání ESSS (včetně Úprav) (dále též jen „konzultační služby“), a to v maximálním rozsahu 1150 člověkohodin čerpaných po dobu poskytování podpory podle této Smlouvy.

d) opravy zranitelnosti podporované ESSS - jednotlivých částí i jako celku

podporu ESSS **hrazenou nad rámec paušálu**, která zahrnuje:

 e) provádění úprav ESSS, tzv. „Změn“ a to v předpokládaném rozsahu 200 člověkohodin čerpaných po dobu poskytování podpory podle Smlouvy.

Tato podpora (a) až e)) bude poskytována stávajícímu celku ESSS i novým verzím/ upgrade/update (včetně Oprav) a Změnám a Úpravám, jimiž bude ESSS podle Smlouvy upraven či doplněn.

**2. Obsah poskytovaných služeb podpory, způsob čerpání**

**Níže uvedené služby podpory budou podle povahy věci poskytovány**:

1. dodáním (předáním) řešení (opravné patche/upgrade/hotfix/Opravy nebo jiné metody incident eliminující (workaround)) – (k tomu viz tento odst. 2., bod 2.4).
2. vzdáleným připojením v prohlížecím režimu k serveru, na němž jsou instalovány moduly ESSS za podmínek stanovených VZP ČR pro vzdálený přístup,
3. telefonickou konzultací,
4. osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle Objednatele, nebo v lokalitě určené Objednatelem v rámci VZP ČR.

**2.1. Služby podpory hrazené paušálem:**

1. **řešení incidentů** ESSS – zejména odstraňování programových chyb v ESSS (tj. včetně řešení incidentů v Úpravách a Změnách) v rámci originální podpory Výrobce a provozních nedostatků, včetně řešení škálovatelnosti HW a SW, poskytování součinnosti pro řešení problémů aplikace ESSS a součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (operační systém a související SW), na které je aplikace ESSS provozována.

Čerpání této služby podpory bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v odst. 4., bodu 4.1. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

**b)** **maintenance** ESSS - aktualizační služby ESSS, které poskytuje Výrobce. Jedná se o poskytnutí upgrades/updates/patches/hotfixes produktu e-Spis (ESSS), tj. všechny nové verze, Service Packy (SP) a hotfixy, Opravy, které budou Výrobcem uvedeny na trh v době trvání této Smlouvy. Maintenance zahrnuje i poskytnutí upgrades/updates, Oprav vytvořených Výrobcem v souvislosti se změnami a úpravami atd. v příslušných právních předpisech České republiky.

 Tyto služby čerpá Objednatel v rámci paušální platby, a to postupem dle odst. 2., bodu 2. 4. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Poskytovatel je v rámci Smlouvy a pro zajištění bezchybného provozu ESSS povinen oznamovat Objednateli plánované změny, především ty, které budou nekompatibilní ke stávajícímu aplikačnímu či uživatelskému rozhraní e-Spis Objednatele nebo Objednatelem využívaného podpůrného SW a HW. Tyto změny se zavazuje Poskytovatel oznámit Objednateli písemně minimálně s 6 měsíčním předstihem před vydáním příslušného upgrade/ update/ Opravy. Výchozím kanálem pro oznámení těchto všech změn Objednateli bude e-mail na adresu servicedesk@vzp.cz.

Objednatel (VZP ČR) si vyhrazuje právo odložit nasazení vydaných upgrades/updates/Oprav, popřípadě je vůbec nenasadit, aniž by tím mohlo dojít k porušení součinnosti ze strany Objednatele při poskytování podpory Poskytovatelem podle Smlouvy.

Veškeré povinnosti Poskytovatele stanovené Smlouvou tímto odložením nebo nenasazením nebudou dotčeny (k tomu srov. např. i bod 2. 4. tohoto odstavce).

**c) konzultační služby – služby podpory týkající se provozu a rozvoje aplikace ESSS, včetně** řešení problémů, které byly způsobeny neodborným zásahem na straně Objednatele.

Jedná se např. o workshopy, zaškolení dle potřeb Objednatele, konzultace s přítomností konzultanta Poskytovatele na pracovišti VZP ČR – tzv. on-site podpora.

V rámci poskytování konzultačních služeb lze popřípadě podle potřeb Objednatele **na jeho vyžádání** realizovat i další plnění, tj.  úpravy funkcionalit ESSS při správě dokumentů a spisů v návaznosti na nasazované upgrades/updates, na změny, úpravy, požadavky, podmínky atd. v příslušných právních předpisech České republiky a jejich integrace na okolní systémy v rámci VZP ČR (ve Smlouvě jsou tato další plnění označena společně též jen jako „Úpravy“).

Příslušná Úprava bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Úpravy příslušnými členy Realizačních týmů smluvních stran (k tomu viz čl. III., odst. 4. a k záruce viz čl. VII., odst. 12. Smlouvy).

Provedené Úpravě bude ode dne podpisu tohoto Akceptačního protokolu poskytována podpora v rozsahu uvedeném ve Smlouvě a v odst. 1. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Vykazování konzultačních služeb:

U konzultačních služeb je Poskytovatel povinen pro účely evidence celkového čerpání konzultačních člověkohodin evidovat počet poskytnutých konzultačních člověkohodin za dané měsíční zúčtovací období a počet využitých konzultačních člověkohodin promítnout ve „Výkazu prací“ za příslušný kalendářní měsíc (viz vzor v Příloze č. 3 Smlouvy).

Výkaz prací odešle Poskytovatel Objednateli prokazatelně e-mailem, a to do 7 kalendářních dnů ode dne ukončení daného zúčtovacího období, kterým je kalendářní měsíc. Objednatel po doručení Výkazu prací odešle Poskytovateli tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 3 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu prací. V případě, že Výkaz prací bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Poskytovateli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 3 denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího emailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu prací.

Objednatel je oprávněn čerpat člověkohodiny pro konzultace po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v celkovém rozsahu maximálně 1150 člověkohodin. **Člověkohodinou se rozumí 60 minut**. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání podpory poskytované podle Smlouvy (s případným omezením podle věty první, odst. 6. článku III. Smlouvy) a vykazují po 30 minutách (i započatých).

**d) Opravy zranitelnosti podporované ESSS**

* 1. V rámci poskytování podpory ESSS **je Poskytovatel povinen průběžně**  se seznamovat s obsahem podporované ESSS (všech podporovaných komponent včetně jejich upgrade/update, atd., tj. jednotlivých částí ESSS i ESSS jako celku), s obsahem veřejně publikovaných informací o zranitelnostech software a souvisejících opravných prostředcích a v zestručněné formě, **bez zbytečného prodlení**, o těchto zranitelnostech, které lze klasifikovat jako “střední”, “vysoké”, nebo „kritické“ ve smyslu přílohy č. 2 k vyhlášce č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) ( dále jen „ vyhláška č. 82/2018 Sb .)dle stupnice pro hodnocení zranitelností, **informovat VZP ČR**, **a to vč. navrhovaných nápravných opatření,** dále je Poskytovatel **povinen** **bez zbytečného prodlení a ve spolupráci s Objednatelem zajistit nasazení příslušných Oprav (patchů),** poskytnutých Výrobcem systému (pokud tak není učiněno na základě jiné příslušné smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a třetí osobou).
	2. Poskytovatel je rovněž **povinen zajistit opravu** zranitelnosti podporované ESSS, **kterou identifikuje VZP ČR**. V**ZP ČR si vyhrazuje právo provést klasifikaci zranitelnosti v**e smyslu přílohy č. 2 k vyhlášce č. 82/2018 Sb. dle stupnice pro hodnocení zranitelností a na základě této klasifikace zranitelnosti sjednává **následující SLA**: V případě, že VZP ČR identifikuje zranitelnost a jsou k této zranitelnosti k dispozici opravné prostředky, pak bude Poskytovatelem tato zranitelnost odstraněna; v případě, že nejsou k dispozici opravné prostředky, **musí Poskytovatel iniciovat realizaci takových technických nebo procesních opatření**, která dostatečně omezí dopad zranitelnosti, a to v obou případech následovně:
		+ 1. nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli, v případě, že se jedná o zranitelnost s klasifikací “kritická“,
			2. nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli (viz výše), v případě, že se jedná o zranitelnost s klasifikací “vysoká“,
			3. nejpozději do dvaceti (20) pracovních dní od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli, v případě, že VZP ČR identifikuje zranitelnost s klasifikací “střední”.

* 1. VZP ČR se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost pro nasazení opravných prostředků. Stanovení časového rozvrhu realizace je však plně v kompetenci VZP ČR.

Tyto služby Poskytovatel poskytuje průběžně po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy; je povinen počínat si tak, aby byla eliminována rizika, tj. možnosti, že určitá hrozba využije zranitelnosti aktiva a způsobí škodu.

Čerpání služeb podpory dle bodu 2.1., písm. a), písm. c) a písm. d) bod ii) této Přílohy č. 2 Smlouvy bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to kdykoliv po dobu trvání Smlouvy, přičemž postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v odst. 4. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Pokud pro poskytnutí příslušné služby podpory bude nezbytné vzdálené připojení Poskytovatele do IS VZP ČR, budou služby provedeny formou vzdáleného připojení (VPN přístup), a to za podmínek stanovených Objednatelem, tj. pro tyto případy bude mezi smluvními stranami uzavřena Smlouva o podmínkách VPN přístupů do sítě VZP ČR.

**2.2. Služby podpory hrazené nad rámec paušálu:**

**e**) **provádění požadovaných softwarových úprav (Změn),** které zahrnují především úpravy funkcionalit ESSS dle požadavků VZP ČR.

Čerpání těchto služeb bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to kdykoliv po dobu poskytování podpory podle Smlouvy podle jeho potřeb, přičemž postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v odst. 4., bodu 4. 2. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Objednatel bude akceptovat **řádné** poskytnutí těchto služeb podpory, a to vždy podpisem tzv. Akceptačního protokolu o provedení Změny, který bude obsahovat i údaje podle čl. III., odst. 4. Smlouvy (včetně údaje o předání příslušně upravené dokumentace). Tento Akceptační protokol, podepsaný příslušnými členy Realizačních týmů smluvních stran bude přílohou faktury za danou službu podpory.

Změna bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Změny příslušnými členy Realizačních týmů smluvních stran (k záruce viz čl. VII., odst. 12. Smlouvy).

Provedené Změně bude ode dne podpisu tohoto Akceptačního protokolu poskytována podpora v rozsahu uvedeném v ve Smlouvě a v  odst. 1. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Vykazování provedených Změn:

U služeb na vyžádání (Změn) je Poskytovatel povinen pro účely evidence pořizovat pro Objednatele **při fakturaci každé** Změny „Výkaz Změn“ dosud podle této Smlouvy ke **dni příslušné fakturace** provedených (včetně uvedení Změny, jíž se předmětná faktura týká) a s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin. (viz vzor v Příloze č. 4 Smlouvy).

Výkaz provedených Změn odešle Poskytovatel Objednateli prokazatelně emailem, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu o provedení poslední Změny. Objednatel po doručení Výkazu provedených Změn odešle Poskytovateli tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 3 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu prací. V případě, že Výkaz provedených změn bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Poskytovateli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 3 denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího emailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu provedených změn.

Objednatel je oprávněn čerpat člověkohodiny pro provedení Změn po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v předpokládaném celkovém rozsahu stanoveném touto smlouvou (200 člověkohodin). **Člověkohodinou se rozumí 60 minut**. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy (s případným omezením podle věty první, odst.6., článku III. Smlouvy) a vykazují po 30 minutách (i započatých).

* 1. Podpora podle této Smlouvy bude poskytována stávajícímu celku ESSS, upgrade/update (včetně Oprav) poskytnutým v rámci řešení incidentů i v rámci maintenance, Změnám a Úpravám atd., jimiž bude ESSS podle této Smlouvy upraven či doplněn.
	2. Předání upgrades/updates/ Oprav v rámci řešení incidentů, maintenance, Úprav a Změn.

Předání upgrades/updates / Opravv rámci řešení incidentů, maintenance:

Poskytovatel poskytne upgrades/updates formou instalačních balíčků, pomocí kterých lze upgrades/updates jednoznačným způsobem úspěšně u Objednatele nainstalovat. Instalační balíčky umístí Poskytovatel na úložiště VZP ČR, určené pro upgrades.

Součástí instalačního balíčku je instalační průvodka (definice výchozích podmínek instalace, číslo verze, detailní bodový plán instalace), obsahová průvodka (přehled úprav v daném upgrade/update, včetně změn rozhraní atp.), aktualizované uživatelské příručky, aktualizované administrátorské příručky a sw balíček s vlastní instalací.

Zároveň Poskytovatel zašle notifikační mail o příslušném upgrade/update na adresu: upgrade@vzp.cz. Nedílnou součástí mailu je samostatně přiložená instalační a věcná průvodka.

Předání Úprav a Změn:

Předání bude realizováno postupem stanoveným v   odst. 4., bodu 4.2, písm. d), e), této Přílohy č. 2 Smlouvy.

**3. Časové vymezení pro Službu hrazenou paušálem – řešení incidentů** (viz odst. 2., bod 2.1., písm. a) této Přílohy č. 2 Smlouvy) **a konzultační služby** (viz odst. 2., bod 2.1., písm. c) této Přílohy č. 2 Smlouvy):

Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat tyto služby v pracovních dnech v době od 8:00 h. do 16:00 h, a to dle priorit jednotlivých servisních požadavků uvedených v následující tabulce. Kód priority určuje vždy Objednatel, pokud není Pověřenými osobami smluvních stran prokazatelně ad hoc dohodnuto jinak (mimo dobu stanovenou ve větě první tohoto odstavce lhůty uvedené v Tabulce č. 2 neběží).

##### 3.1. Kategorizace priorit

Tabulka č. 1 – kategorizace priorit (dle jednotlivých kategorií):

|  |
| --- |
| **Kategorie priorit** |
| **Kód priority** | **Popis** |
| Priorita 1(Prio 1) | Kritický stav.Je stav ESSS nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení.Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci ESSS nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele. |
| Priorita 2(Prio 2) | Vážný stav. Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc.Z pohledu ESSS se jedná o stav, kdy ESSS nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidenty lze překonat dočasným náhradním způsobem.Stav ESSS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení. |
| Priorita 3(Prio 3) | Běžný stav.Nízký vliv na externího klienta, žádné omezení v každodenní práci zaměstnanců, produktivita je na nezměněné úrovni, či se jedná o dopad na jednotlivce.Z pohledu ESSS se jedná o stav, kdy Incident nemá zásadní vliv na činnost ESSS nebo jeho části.Stav ESSS nebo jeho části, kdy není ovlivněna funkčnost služby, ale pouze komfort práce uživatelů. |
| Priorita 4(Prio 4) | Dle vzájemné dohody obou stran, např. incident, který je již vyřešen náhradním řešením, ale není dodáno cílové řešení. |

##### 3.2. Cílové parametry služby podpory (SLA)

Tabulka č. 2 -Cílová úroveň služeb Podpory

| **Cílové parametry služby** |
| --- |
| **Proces** | **Parametr** | **Administrace a řešení incidentu, poskytnutí konzultační služby** |
| Řešení incidentů | Doba odezvy | Prio 1 < 1 hodPrio 2 < 8 hodPrio 3 < 16 hodPrio 4 < 16 hod |
| Doba pro vyřešení | Prio 1 < 8 hodPrio 2 < 5 pracovních dnůPrio 3 < 20 pracovních dnůPrio 4 - dle domluvy smluvních stran |
| Konzultačníslužby | Doba odezvy | Prio 1 < 1 hodPrio 2 < 8 hodPrio 3 < 16 hodPrio 4 < 16 hod |
| Doba vyřešení | dle dohody smluvních stran  |

##### 3.3. Definice parametrů služeb podpory

Tabulka č. 3 - Definice parametrů služeb podpory

| **Cílové parametry služeb** |
| --- |
| **Parametr** | **Definice** | **Sledování a měření** | **Výpočet** |
| **Správa incidentů a konzultačních služeb** |
| Doba odezvy (reakční doba na servisní požadavek) | Doba mezi **zasláním servisního požadavku Objednatelem** kontaktnímu místu Poskytovatele (tj. zaslání e-mailu Poskytovateli s automatickým zpětným oznámením o jeho doručení) a **přijetím / nepřijetím** (se zdůvodněním) **servisního požadavku** k řešení Poskytovatelem Objednateli (potvrzení e-mailem VZP ČR)V případě, že Objednatel neobdrží do 30 minut od Poskytovatele automatické oznámení o doručení servisního požadavku, bude za čas zaslání servisního požadavku považován čas odeslání servisního požadavku Objednatelem kontaktnímu místu Poskytovatele. | Sledována a určována ServiceDeskem Objednatele  | Doba odezvy (reakční doba na servisní požadavek) = **Čas doručení** **potvrzení o přijetí/nepřijetí** (se zdůvodněním) **servisního požadavku** kontaktním místem Poskytovatele Objednateli **-** (minus)**Čas zaslání servisního požadavku** Objednatelem kontaktnímu místu Poskytovatele |
| Doba pro vyřešení servisního požadavku | Doba mezi **přijetím servisního požadavku** kontaktním místem Poskytovatele a **předáním řešení příslušného** servisního požadavku Poskytovatelem (viz odst. 4., bod.4.1, písm.e.,g.),Pokud Poskytovatel byl nucen přerušit řešení servisního požadavku z důvodu nezbytné součinnosti na straně Objednatele nebo jiného jeho dodavatele, atd. (oprávněné výjimky), tak do této doby čas přerušení není započítáván. | Sledována a určována ServiceDeskem Objednatele | Doba vyřešení servisního požadavku =  Čas předání řešení servisního požadavku Poskytovatelem – (minus)čas přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele – (minus) souhrnný čas oprávněných výjimek z plynutí lhůty pro vyřešení. (v rámci časového pokrytí služby). |

1) Za vyřešení Incidentu kategorie „Prio 1“ nebo „Prio 2“ se považuje i dodané dočasné náhradní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti aplikace ESSS tak, aby Incident nebránil VZP ČR v jejích činnostech a plnění závazků vůči třetím osobám. V tomto případě se dočasně sníží závažnost Incidentu dle dohody na Incident kategorie „Prio 3“

2) V případě současného výskytu více Incidentů, pro které bude identifikována společná příčina, jejímž napravením dojde k vyřešení všech těchto Incidentů, jsou tyto Incidenty považovány za jednu entitu, na kterou jsou vázány uvedené SLA metriky včetně případných sankcí. Opakovaným uvedením Incidentu se společnou příčinou nelze na Poskytovateli požadovat opakované plnění sankcí, ale maximálně právě jedno plnění podle uvedených SLA metrik.

3) Lhůta pro vyřešení nebo převedení Incidentu do nižší kategorie se navyšuje o tzv. oprávněné výjimky):

* dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o doplnění nezbytných informací pro vyřešení Incidentu až do jejich obdržení.
* dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o VPN (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR) o zpřístupnění Systému z důvodu Monitoringu nebo diagnostiky až do vlastního zpřístupnění Systému Poskytovateli.
* pokud je vyřešení Incidentu vázáno na dodání součinnosti od Poskytovatele Systému třetí strany, pak o dobu, kdy Poskytovatel požádal o součinnost Poskytovatele Systému třetí strany až do jejího dodání.
* dobu, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím nezbytné součinnosti pro vyřešení Incidentu
* dobu nezbytně nutnou k dopravě na místo plnění, pokud nelze plnění poskytnout pomocí vzdáleného připojení nebo pomocí telefonické konzultace.

4) Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti všech modulů ESSS provozovaných ve VZP ČR.

5) Pokud VZP ČR neprovozuje testovací (případně jiné) prostředí, na kterém lze otestovat správnou funkcionalitu, je vyřešením Incidentu chápána připravenost Poskytovatele tuto funkcionalitu předvést.

6) Za neposkytnutí služeb Podpory, nedodržení výše uvedených termínů pro vyřešení Incidentu se však nepovažují stavy, pokud tyto vzniknou na základě:

a) prokazatelně poskytnutých chybných podkladů a/nebo informací ze strany VZP ČR,

b) Incidentů majících přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním VZP ČR.

**4. Komunikace smluvních stran při poskytování služeb Podpory**

Standardní komunikace s Objednatelem bude probíhat přes Service Desk VZP ČR, a to výhradně na bázi elektronické komunikace v českém nebo slovenském jazyce. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít emailové komunikace.

VZP ČR bude hlásit servisní požadavek prostřednictvím svého Service Desku (SD) (tel: XXXXXXXXX, e-mail: XXXXXXXXX) na kontaktní místo (service deskový nástroj) Poskytovatele: telefon XXXXXXXXX e-mail: XXXXXXXXX

**4.1.** Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem **při řešení servisních požadavků podpory aplikace ESSS v rámci služby hrazené paušálem (řešení incidentů a konzultační služby mimo Úprav)** bude obsahovat minimálně tyto kroky:

* + 1. Zaslání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace, a včetně uvedení kódu priority – zaslání e-MAILU Poskytovateli;
		2. Potvrzení přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele s návrhem maximálního počtu potřebných člověkohodin v případě využití příslušné konzultační služby - reakce - zaslání e-MAILU do VZP ČR;
		3. V případě nesouhlasu Poskytovatele s požadavkem VZP ČR - zaslání MAILU do VZP ČR s odůvodněním odmítnutí; případně požadavek Poskytovatele na změnu priority;
		4. Případný dotaz VZP ČR na stav řešení servisního požadavku - (zaslání MAILU Poskytovateli); Poskytovatel odpoví nestrukturovaným emailem na MAIL do VZP ČR;
		5. Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem - zaslání e- MAILU s řešením servisního požadavku včetně počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté konzultační služby do VZP ČR (tj. předání řešení servisního požadavku)),
		6. Potvrzení o vyřešení servisního požadavku Objednatelem včetně potvrzení počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté konzultační služby – zaslání e-MAILU Poskytovateli).
		7. Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas zaslání informace do VZP ČR o vyřešení příslušného servisního požadavku (viz e.). Za vyřešení požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí snížení stupně priority. To vše, pokud Objednatel bude postupovat podle písm. f. tohoto odstavce
		8. V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno, servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli a doby řešení se poté budou sčítat;
		9. Pokud u poskytnuté konzultační služby přesáhne počet člověkohodin potřebných pro řádné poskytnutí této služby jejich dohodnutý maximální počet, jde to k tíži Poskytovatele; to vše, nedohodnou-li se ad hoc smluvní strany písemně jinak.

**4.2**. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem **při řešení Úprav** a **Změn** bude obsahovat minimálně tyto kroky:

* + 1. Zaslání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění - (zaslání e- MAILU Poskytovateli);
		2. Potvrzení přijetí SP Poskytovatelem - (reakce - zaslání e-MAILU do VZP ČR včetně návrhu řešení a časového rámce s předpokládaným počtem potřebných člověkohodin;
		3. Akceptace návrhu řešení, časového rámce plnění a **maximálního počtu** **potřebných člověkohodin** Objednatelem (dále vše jen „návrh řešení“) – (zaslání odpovědi Poskytovateli Objednatelem prostřednictvím Service desku);
		4. V případě, že Objednatel akceptuje návrh řešení Poskytovatele, zašle Poskytovateli návrh Objednávky, zaslání servisního požadavku na provedení Úpravy/Změny nezavazuje Objednatele k uzavření Objednávky na provedení příslušné Úpravy/Změny.

K uzavření Objednávky dojde postupem dle bodu 4.2.1. tohoto odstavce; vzor Objednávky je uveden v Příloze č. 5 této smlouvy.

* + 1. Poskytovatel předá Objednateli příslušné plnění - řešení SP (tj. předání instalačních balíčků, pomocí kterých lze upgrades/updates jednoznačným způsobem úspěšně nainstalovat). Instalační balíčky umístí Poskytovatel na úložiště VZP ČR, určené pro upgrades.

Součástí instalačního balíčku je instalační průvodka (definice výchozích podmínek instalace, číslo verze, detailní bodový plán instalace), obsahová průvodka (přehled úprav v daném upgrade/update, včetně změn rozhraní atp. aktualizované uživatelské příručky, aktualizované administrátorské příručky a sw balíček s vlastní instalací.

* + 1. Zároveň Poskytovatel zašle na adresu: upgrade@vzp.cz notifikační e-mail o uložení příslušného plnění podle Objednávky. Nedílnou součástí e-mailu je samostatně přiložená instalační a věcná průvodka.
		2. **Vyřešení servisního požadavku** Poskytovatelem, tj. provedení Úpravy nebo Změny nastane akceptací příslušného plnění dodaného Poskytovatelem. tj. **dnem podpisu Akceptačního protokolu** o provedení Úpravy nebo Změny příslušnými členy Realizačního týmu, jímž bude potvrzeno též předání příslušného plnění, popř. stanoveny i termíny odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků a odsouhlasen výsledný příslušný rozsah prací (počet člověkohodin) a výsledná příslušná cena plnění u Změny.

 4.2.1. **Postup při uzavírání Objednávek**;

1. Oprávněná osoba Objednatele vždy podepíše návrh Objednávky v souladu s § 5 zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“) kvalifikovaným elektronickým podpisem.
2. Oprávněná osoba Poskytovatele bude přijetí Objednávky vždy podepisovat uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 ZSVD;
3. Objednávka je uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem uvedeným v Objednávce, v případě ceny (hodnota) plnění 50 000,- Kč bez DPH a vyšší pak nabývá účinnosti nejdříve však dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv;
4. Předmětem plnění příslušné Objednávky je vždy závazek Poskytovatele provést pro Objednatele příslušnou Změnu nebo Úpravu ve stanoveném obsahu, rozsahu (tj. maximální počet člověkohodin) a době plnění, a závazek Objednatele převzít (akceptovat) řádně provedené plnění, v případě Změny Poskytovateli pak zaplatit za řádně provedenou Změnu sjednanou výslednou cenu plnění, to vše za podmínek stanovených Objednávkou nebo touto Smlouvou (viz písm. e) tohoto odstavce);
5. Práva a povinnosti smluvních stran v Objednávce výslovně neupravená se budou řídit touto Smlouvou (tj. Smlouvou o podpoře ESSS).
6. Objednatel zašle návrh Objednávky Poskytovateli e-mailem Pověřené osobě Poskytovatele).
7. Poskytovatel zašle přijetí Objednávky Objednateli e-mailem Pověřené osobě Objednatele), a to vždy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu Objednávky Poskytovateli.
8. Osoby oprávněné k podpisu Objednávky jsou osoby uvedené v článku XII. odst. 16. Smlouvy.
9. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout návrh Objednávky pouze z objektivních důvodů, které nemůže ovlivnit nebo se jim vyhnout. Poskytovatel tyto důvody písemně sdělí Objednateli, a to stejnou formou komunikace a ve stejné lhůtě jako je lhůta k přijetí Objednávky.
10. Smluvní strany se dohodly, že vylučují možnost přijetí Objednávky s dodatkem či jakoukoli jinou odchylkou od zaslaného návrhu Objednávky (tj. Poskytovatel není oprávněn doručený návrh Objednávky měnit).

**5. Součinnost**

VZP ČR bude Poskytovateli zajišťovat následující potřebnou součinnost:

1. Na vyžádání zajistí zpřístupnění aplikace ESSS poskytovateli formou vzdáleného přístupu prostřednictvím VPN. Do doby řešení není započítáván čas čekání na tuto součinnost Objednatele, dle pravidel VZP ČR definovaných pro VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR).
2. Ve svých požadavcích bude poskytovat Poskytovateli informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků Objednatele;
3. Při provádění podpory na místě odpovědní pracovníci Objednatele v běžné pracovní době zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti;
4. Pravidelně bude zálohovat data a konfiguraci aplikace ESSS.

**6. Ostatní podmínky plnění**

Plnění musí být poskytováno v souladu se Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, verze 5.6., včetně jejich příloh.

**Příloha č. 3 – Vzor Výkazu prací**

**Výkaz prací**

ke Smlouvě o podpoře aplikace ESSS (spisová služba) č.*[DOPLNÍ VZP ČR]*

Pro období:…………………………….

| Poskytovatel | Objednatel |
| --- | --- |
| Novit s.r.o.nám. Jana Žižky z Trocnova 82/17, Čáslav-Staré Město, 286 01, Čáslav | VZP ČR Orlická 2020/4130 00 Praha 3 |
| Místo plnění| Všeobecná zdravotní pojišťovna, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3 |
| Datum |  |
| Předmět plnění: | **Podpora systému ESSS – Konzultační služby (poskytnutí konzultací při řešení incidentů, při realizaci Úprav, a poskytnutí dalších konzultačních služeb)****------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------** |

## Poskytovatel poskytl v měsíci XX/XXXX od xx.xx.xxxx do xx.xx.xxxx v rámci smluvně sjednané podpory systému ESSS (spisová služba) dále uvedené konzultační služby .

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **číslo (IM)** |  **I. Konzultační služby při řešení incidentů**  | **Počet člověkohodin** |
|  |  |  |
|  | **Celkem** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **číslo (IM)** |  **II. Ostatní konzultační služby ( mimo Úprav)** | **Počet člověkohodin** |
|  |  |  |
|  | **Celkem** |  |
| **číslo (IM)** |  **III. Konzultační služby - Úpravy** | **Počet** **člověkohodin** |
|  |  |  |
|  | **Celkem** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Celkový přehled Konzultačních služeb hrazených paušálem ke dni ……….** | **Počet člověkohodin** |
| I. | **Konzultační služby při řešení incidentů celkem** |  |
| II. | **Ostatní konzultační služby celkem** |  |
| III. | **Konzultační služby - Úpravy celkem** |  |
|  | **Celkem čerpáno v aktuálním měsíci, tj………** |  |
|  | **Výchozí stav ke dni ………..** |  |
|  | **K dispozici do dalšího období………..** |  |

| Předložil k akceptaci | Akceptoval |
| --- | --- |
| Jméno | Podpis | | Jméno | Podpis | |

**Příloha č. 4 – Vzor Výkazu Změn**

**Výkaz Změn**

ke Smlouvě o podpoře aplikace ESSS (spisová služba) č.*[DOPLNÍ VZP ČR]*

Pro období:……..

| Poskytovatel | Objednatel |
| --- | --- |
| Novit s.r.o.nám. Jana Žižky z Trocnova 82/17, Čáslav-Staré Město, 286 01, Čáslav | VZP ČR Orlická 2020/4130 00 Praha 3 |
| Místo plnění| Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3 |
| Datum |  |
| Předmět plnění: **Podpora systému ESSS - realizace Změn****------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------** |

## Poskytovatel poskytl v období od xx.xx.xxxx do xx.xx.xxxx smluvně sjednanou podporu systému ESSS (spisová služba), a to realizaci Změn.

## Ke dni fakturace naposled provedené Změny, tj. ke dni………… byly provedeny Změny v rozsahu dle níže uvedeného seznamu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **číslo (IM)** |  **Změny**  | **Počet člověkohodin** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Celkem** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Shrnutí ke dni:** |  |
|  | **Poslední zůstatek ke dni ………..** |  |
|  | **Čerpáno v rámci tohoto Výkazu** |  |
|  | **K dispozici do dalšího období z předpokládaného rozsahu člověkohodin:** |  |

| Předložil k akceptaci | Akceptoval |
| --- | --- |
| Jméno | Podpis | | Jméno | Podpis | |

**Příloha č. 5 – Vzor Objednávky služeb podpory**

**Objednávka služeb podpory**

**č.** [doplní VZP ČR].

**poskytovaných podle Smlouvy o podpoře aplikace ESSS (spisová služba) č.** *[DOPLNÍ VZP ČR]*

uzavřené dne [doplní VZP ČR] mezi dále uvedeným Objednatelem a společností [doplní VZP ČR] (dále jen „společnost [doplní VZP ČR].“) (dále jen „**Smlouva**“ a „Objednávka“)

**Objednatel:**

**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

k podpisu této Objednávky je oprávněn/a: [doplní VZP ČR]

IČO: 411 975 18

DIČ: CZ41197518

bankovní spojení: XXXXXXXXX

číslo účtu: XXXXXXXXX

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**VZP ČR**“)

**Poskytovatel:**

**Novit s.r.o.**

se sídlem: nám. Jana Žižky z Trocnova 82/17, Čáslav-Staré Město, 286 01, Čáslav

kterou zastupuje/jí: Miroslav Javornický, jednatel

IČO: 28971884

DIČ: CZ 28971884

bankovní spojení: XXXXXXXXX

číslo účtu: XXXXXXXXX
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel objednává v souladu se Smlouvou a na základě Servisního požadavku (IM …………) touto Objednávkou následující službu/služby podpory, tj. [doplní VZP ČR podle toho, zda půjde o Úpravu nebo Změnu], a to za podmínek uvedených v této Objednávce a ve Smlouvě.

Způsob uzavření Objednávky je stanoven ve Smlouvě (v její Příloze č. 2).

Úprava/Změna je dílem ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 2587).

1. **Specifikace předmětu plnění:**

 Předmětem plnění je provedení (*Úpravy/Změny)*, a to:

 [doplní VZP ČR]

[doplní VZP ČR]

[doplní VZP ČR]

Detailní specifikace plnění je uvedena v **Příloze č. 1 této Objednávky** *–* Tracksheetu, která se stane i nedílnou součástí uzavřené Objednávky *(text lze případně vypustit, pokud nebude detailní specifikace potřebná)*

[doplní vše VZP ČR podle servisního požadavku]

1. **Doba plnění:** [doplní VZP ČR podle servisního požadavku].
2. **Počet člověkohodin (maximální) potřebný pro provedení plnění** [doplní VZP ČR podle servisního požadavku].
3. **Místo plnění:** [doplní VZP ČR].
4. **Členové Realizačního týmu,** kteří jsou za Objednatele pověřeni podepsat Akceptační protokol / Zápis z jednání / Výkaz prací/ Výkaz Změn…:[doplní VZP ČR].
5. **Členové Realizačního týmu,** kteří jsou za Poskytovatele pověřeni podepsat Akceptační protokol / Zápis z jednání / Výkaz prací/Výkaz Změn… XXXXXXXXX

1. **Cena plnění:** [doplní VZP ČR podle servisního požadavku/servisních požadavků] **Kč bez DPH.**

K ceně plnění bez DPH hrazené podle této objednávky bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši, platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Uvedená cena zahrnuje veškerá plnění podle této Objednávky.

*Pozn.: Cena plnění bude uvedena pouze v případě realizace Změny.*

1. **Ostatní ujednání:**

Uzavřená Objednávka se v dalším řídí Smlouvou.

**za Objednatele:**

…………………………………….

[doplní VZP ČR]

**za Poskytovatele:**

…………………….

Miroslav Javornický, jednatel

**Příloha č. 6 – Realizační týmy - jmenný seznam členů Objednatele a Poskytovatele**

1. Složení Realizačního týmu Objednatele k datu podpisu Smlouvy

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Příjmení** | **Tel. číslo** | **e-mail** | **Oblast** |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Změny |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Změny |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Změny |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Změny |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | schvalování Výkazu prací, schvalování AP pro úpravy v rámci paušálu, řešení SW problémů |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | schvalování Výkazu prací, schvalování AP pro úpravy v rámci paušálu, řešení SW problémů |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Řešení SW problémů |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Řešení SW problémů |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Technická oblast |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Technická oblast |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Upgrade - Release, change management |

1. Složení Realizačního týmu Poskytovatele k datu podpisu Smlouvy

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Příjmení** | **Tel. číslo** | **e-mail** | **Oblast** |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Projektové řízení |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Technická oblast |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Projektové řízení |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Helpdesk/hotline |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Technické oblast |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Technická oblast |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Metodik |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | Metodik  |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | tester |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | metodik |
| XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | XXXXXXX | analytik |

Pozn: Oblastí se rozumějí jednotlivé kompetence a činnosti členů Realizačních týmů při poskytování podpory ESSS a dalších souvisejících služeb podle Smlouvy.

**Příloha č. 7 – Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, verze 5.6.**

**Příloha č. 8 – Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR**

**Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR
prostřednictvím VPN VZP ČR**

**(dále jen „Podmínky“ nebo „dokument“)**

Pro zajištění řádného plnění Poskytovatele podle Smlouvy, jejíž přílohou jsou tyto Podmínky a za účelem současného zajištění bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR a jejích informačních systémů (dále jen „IS VZP ČR“) jsou těmito Podmínkami stanoveny vzájemné povinnosti smluvních stran, které souvisejí se vzdáleným přístupem Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a k informacím prostřednictvím VPN VZP ČR (dále též jen „VPN přístup“).

 **Čl I. Použité zkratky**

|  |  |
| --- | --- |
| Zkratka | Význam |
| CA VZP ČR | Interní certifikační autorita VZP ČR vydává certifikáty určené pro VPN přístup Uživatelů a řídí životní cyklus těchto certifikátů. |
| VPN VZP ČR | Virtuální privátní síť VZP ČR |
| VZP ČR | Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky |

 **Čl. II. Použité pojmy**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Význam** |
| Uživatel | Fyzická osoba, která se na plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy přímo podílí a k tomu potřebuje VPN přístup. Uživatel není ve smluvním vztahu k VZP ČR, ale k Poskytovateli, popř. k jeho podPoskytovateli. |
| Certifikát | Digitální prostředek sloužící k ověření elektronické identity Uživatele při VPN přístupu. |
| Privátní klíč | Část šifrovacího klíče certifikátu, který slouží k asymetrickému šifrování informací. |
| VPN přístup | Vzdálený přístup realizovaný mezi koncovým zařízením Uživatele připojeným z veřejné sítě Internet a přístupovým bodem VZP ČR umožňujícím přístup do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR. |
| Validační e-mail | E-mailová zpráva zasílaná VZP ČR na e-mail Uživatele uvedený v Žádosti, ověřující, zda Uživatel je stále na tomto e-mailu dostupný. |

**Čl. III. Předmět**

1. VZP ČR zřídí Poskytovateli VPN přístup a zajistí jeho využití po určenou dobu, a to za podmínek dále uvedených v tomto dokumentu.
2. VPN přístup bude Poskytovatelem využíván prostřednictvím Poskytovatelem určených osob, které se podílejí nebo budou podílet na plnění závazků Poskytovatele podle Smlouvy (dále jen „Uživatel“).
3. VZP ČR zřídí VPN přístup Poskytovateli pouze v případě, bude-li to pro plnění Poskytovatele podle Smlouvy potřebné.

**Čl. IV. Zřízení VPN přístupu**

1. Zřízením VPN přístupu Poskytovateli se rozumí proces, kterým je Uživateli vydán certifikát a předány autentizační údaje, pomocí nichž může Uživatel přistupovat do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR.
2. Poskytovatel žádá o zřízení VPN přístupu pro konkrétního Uživatele písemně prostřednictvím formuláře „Žádost o zřízení VPN přístupu (dále jen „Žádost“), viz Příloha A těchto Podmínek.
3. Poskytovatel odpovídá za to, že všechny údaje uvedené v Žádosti jsou správné a platné. V případě, že dojde ke změně některého z údajů uvedených v bodu 2) Žádosti, je Poskytovatel povinen nejpozději do 8 kalendářních dnů od změny předložit číslovaný dodatek k Žádosti s vyznačením požadovaných změn (dále jen „Dodatek“). Dodatek Poskytovatel předkládá v souladu s první větou odst. 7. tohoto článku. Dodatek posoudí VZP ČR obdobně jako Žádost (k tomu viz odst. 8. tohoto článku).
4. Poskytovatel žádá o VPN přístup pro Uživatele maximálně na dobu účinnosti Smlouvy.
5. Pokud se jedna a tatáž fyzická osoba podílí na plnění podle více smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a VZP ČR, předkládá Poskytovatel VZP ČR vždy samostatnou Žádost pro Uživatele pro každou takovou smlouvu.
6. Poskytovatel musí v Žádosti u Uživatele uvést vždy číslo jeho mobilního telefonu a jeho
e-mailovou adresu.
7. Vyplněnou Žádost zasílá Poskytovatel prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu Service Desku VZP ČR XXXXXXXXX, přičemž e-mailová zpráva musí být podepsána uznávaným elektronickým podpisem Pověřené osoby uvedené ve Smlouvě za Poskytovatele. E-mailovou zprávu zasílá Poskytovatel nejpozději 10 pracovních dnů před datem, od kterého Poskytovatel požaduje zřídit Uživateli VPN přístup.
8. VZP ČR doručenou Žádost posoudí z hlediska potřebnosti VPN přístupu pro předmětné plnění Poskytovatele, formálních a věcných náležitostí, případně požádá Poskytovatele o doplnění (opravu) Žádosti.
9. VZP ČR zašle Poskytovateli a v kopii Uživateli prostřednictvím elektronické pošty informaci o schválení/schválení s omezením/neschválení Žádosti.

Přičemž v případě:

* 1. schválení Žádosti s omezením:

VZP ČR uvede změny oproti Žádosti (např. omezení doby požadovaného VPN přístupu apod.) a zdůvodnění;

* 1. neschválení Žádosti:

VZP ČR neschválení zdůvodní.

1. V případě schválení Žádosti nebo schválení Žádosti s omezením zasílá VZP ČR následně na e-mailovou adresu Uživatele též informace potřebné pro zřízení VPN přístupu, tj.  postup, jakým způsobem si Uživatel vygeneruje certifikát pro VPN přístup, postup, jakým způsobem si Uživatel obnoví certifikát a postup pro změnu jemu přiděleného výchozího hesla na přihlašovací heslo/resp. obnovu platného přihlašovacího hesla, včetně pravidel pro jeho tvorbu a dobu platnosti. Informace obsahují rovněž údaj o době platnosti certifikátu.
2. VZP ČR zasílá Uživateli na jeho e-mailovou adresu uvedenou v Žádosti přidělené uživatelské jméno a zároveň na jeho mobilní telefonní číslo uvedené v Žádosti výchozí heslo.
3. Veškeré údaje uvedené v odst. 10. a 11. tohoto článku přebírá Uživatel jménem Poskytovatele.

**Čl. V. Znemožnění VPN přístupu**

1. Znemožněním VPN přístupu se rozumí stav, kdy Uživatel nemůže přistupovat do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR.
2. VPN přístup je Uživateli znemožněn (nikoliv ukončen):
	1. z důvodu, že si Uživatel včas v době platnosti certifikátu neobnovil certifikát, tj. Uživateli vypršela doba platnosti jeho certifikátu (k tomu srov. Čl. VIII., odst. 6., písm. h.);
	2. z důvodu, že si Uživatel včas nezměnil své přihlašovací heslo, které mu slouží k VPN přístupu, tj. Uživateli vypršela doba platnosti jeho přihlašovacího hesla.
3. O znemožnění VPN přístupu dle odst. 2. tohoto článku **není** VZP ČR povinna Uživatele ani Poskytovatele informovat.
4. VPN přístup, jenž byl znemožněn dle odst. 2., písm. a. a písm. b. tohoto článku, si Uživatel obnovuje sám (tj. na základě vlastní iniciativy prostřednictvím VZP ČR). Nečinnost Uživatele nebo Poskytovatele v tomto směru nemůže jít k tíži VZP ČR. Obnovení VPN přístupu lze Uživatelem provést v rámci doby, na kterou byl VPN přístup podle Žádosti schválen.

# Čl. VI. Pozastavení VPN přístupu

1. Pozastavením VPN přístupu se rozumí jednostranný proces na straně VZP ČR, kterým VZP ČR z dále uvedených důvodů **dočasně** znemožní Uživateli přístup do vnitřní sítě VZP ČR zablokováním jeho účtu v doméně VZP ČR/zneplatněním certifikátu apod.
2. VZP ČR si vyhrazuje právo pozastavit Uživateli VPN přístup:

####  v případě zjištění porušení nebo podezření na nedodržení některého ustanovení tohoto dokumentu, příp. při nereakci na validační e-mail nebo při podezření na bezpečnostní událost nebo bezpečnostní incident související s osobou Uživatele/ Poskytovatele, příp. VPN přístupem (dále jen „Událost“);

#### z důvodu provozní nebo technické odstávky VPN VZP ČR realizované VZP ČR (dále vše jen „Odstávka“).

1. VZP ČR informuje Poskytovatele o pozastavení VPN přístupu Uživateli formou e-mailové zprávy zaslané Poskytovateli se zdůvodněním svého postupu, a pokud je to možné, i o předpokládané době pozastavení VPN přístupu v případě Odstávky.
2. Po vyhodnocení Události informuje VZP ČR Poskytovatele **o opětovném umožnění** **VPN přístupu** Uživateli nebo **o ukončení VPN přístupu** Uživatele, přičemž uvede zdůvodnění svého postupu a své zjištění.
3. Poskytovatel může požádat o pozastavení VPN přístupu Uživateli.

# Čl. VII. Ukončení VPN přístupu

1. Ukončením VPN přístupu se rozumí proces, kdy Uživatel/ Poskytovatel pozbývá možnosti přístupu do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR, **tj. Uživateli je trvale zneplatněn jeho certifikát a zablokován jeho účet v doméně VZP ČR**.
2. VZP ČR ukončí Uživateli/ Poskytovateli VPN přístup:
	1. v případě uplynutí doby, na kterou byl VPN přístup podle Žádosti schválen;
	2. dnem ukončení účinnosti Smlouvy;
	3. na základě žádosti Poskytovatele;
	4. na základě žádosti Uživatele;
	5. dle Čl. VI., odst. 4. tohoto dokumentu (po příslušném vyhodnocení Události);
	6. na základě žádosti Poskytovatele dle odst. 3., písm. d., e. a f. tohoto článku.
3. Poskytovatel je povinen vždy prostřednictvím Service Desku VZP ČR na e-mail: XXXXXXXXX nebo telefonicky na tel.: XXXXXXXXXXX,

bezodkladně informovat VZP ČR v případech, když:

* 1. došlo ke ztrátě/podezření na ztrátu, k podezření na kompromitaci privátního klíče Uživatele;
	2. došlo k podezření na kompromitaci přihlašovacího hesla k přidělenému uživatelskému jménu Uživatele sloužícímu pro VPN přístup;
	3. došlo k podezření na ztrátu/odcizení nebo ke ztrátě/ odcizení koncového zařízení Uživatele, z něhož realizuje VPN přístup;

bezodkladně žádat VZP ČR o ukončení VPN přístupu v případech, když:

* 1. došlo/dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Uživatelem a Poskytovatelem;
	2. Uživatel se přestal/přestane podílet na plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy;
	3. došlo/dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a jeho podPoskytovatelem, je-li Uživatel ve smluvním vztahu k tomuto podPoskytovateli.

**Odpovědnost za veškeré činnosti realizované pod přiděleným účtem příslušného Uživatele v doméně VZP ČR nese do splnění příslušné povinnosti podle tohoto odstavce Poskytovatel.**

1. VPN přístup bude v případech uvedených:
	1. pod písm. a. nebo b. odst. 2. tohoto článku ukončen příslušným dnem;
	2. pod písm. c. nebo d. odst. 2. tohoto článku do 3 pracovních dnů od doručení žádosti o ukončení VPN přístupu, pokud nebude v žádosti o ukončení VPN přístupu požadováno pozdější datum ukončení;
	3. pod písm. e. nebo f. odst. 2. tohoto článku po vyhodnocení Události /po doručení žádosti VZP ČR.
2. V případě ukončení VPN přístupu dle odst. 2., písm. d., tohoto článku je **Uživatel** povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele; splnění této jeho povinnosti si zajistí Poskytovatel.

# Čl. VIII. Povinnosti Poskytovatele a Uživatele

1. Poskytovatel je povinen dodržovat všechna ustanovení tohoto dokumentu a zajistit jejich dodržování jednotlivými Uživateli Poskytovatel.
2. **Poskytovatel je povinen:**
	1. prokazatelně **seznámit** Uživatele s  právy a povinnostmi vyplývajícími pro něj z tohoto dokumentu a prokazatelně Uživatele **poučit** o jeho povinnostech uvedených v tomto dokumentu, a to nejpozději v den podání příslušné Žádosti a na vyzvání VZP ČR tuto skutečnost také VZP ČR ve lhůtě uvedené v příslušné písemné výzvě, která nebude kratší než 10 pracovních dnů, doložit;
	2. zajistit, aby Uživatel dodržoval povinnosti a postupy vyplývající pro něj z tohoto dokumentu;
	3. zajistit, že jsou Uživatelem dodržována taková bezpečnostní opatření, která zamezí narušení nebo ohrožení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a jejich informací.
3. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za nedodržení povinností Uživatelem daných Uživateli tímto dokumentem.
4. VZP ČR je oprávněna kontrolovat plnění ustanovení tohoto dokumentu na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout VZP ČR nezbytné podklady, součinnost, případně umožnit kontrolu na místě.
5. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby Uživatel realizoval VPN přístup pouze z koncového zařízení, které:
6. je chráněno antivirovou a antimalwarovou ochranou a má aktuální virovou databázi;
7. má instalováno a má aktivní (zapnuto) firewalové řešení operačního systému, příp. HIDS/HIPS;
8. má instalovány dostupné bezpečnostní záplaty a aktualizace zveřejněné výrobcem operačního systému a aplikací a operační systém je podporovaný výrobcem;
9. má nastaveno uzamčení koncového zařízení v případě nečinnosti Uživatele;
10. má chráněn přístup do BIOS koncového zařízení;
11. má šifrován pevný disk koncového zařízení;
12. umožňuje přístup ke koncovému zařízení pouze po zadání přihlašovacích údajů.
13. Povinnosti Uživatele:
14. realizovat přístup do vnitřní sítě VZP ČR pouze prostřednictvím VPN VZP ČR;
15. před prvním přístupem do vnitřní sítě VZP ČR si musí změnit výchozí heslo předané VZP ČR na přihlašovací heslo;
16. pro přístup do vnitřní sítě VZP ČR používat jako přihlašovací heslo unikátní, tj. heslo, které není shodné s jinými hesly používanými Uživatelem (kdekoliv);
17. nesmí sdílet s třetími osobami své přístupové údaje ani vydaný certifikát určený pro VPN přístup;
18. nesmí sdílet VPN připojení s jiným zařízením prostřednictvím sdílení připojení na síťové úrovni;
19. zajistit ochranu privátního klíče a vydaného certifikátu proti jeho zneužití;
20. generovat certifikát pro VPN přístup na koncové zařízení se silnou ochranou privátního klíče;
21. obnovit si vydaný certifikát nejdříve měsíc před uplynutím doby jeho platnosti;
22. neukládat své přihlašovací údaje pro VPN přístup do koncového zařízení;
23. nezasahovat do konfiguračních souborů a nastavení VPN klienta dodaného ze strany VZP  ČR;
24. ukončit VPN přístup (navázané spojení) v případě, že koncové zařízení nechává bez dozoru;
25. nepokoušet se narušit bezpečnost vnitřní sítě VZP ČR;
26. **bezodkladně** žádat VZP ČR prostřednictvím Service Desk VZP ČR tel.: XXXXXXXXX v době PO - PA od 8:30 do 16:30 nebo kdykoliv na e-mail:XXXXXXXXXX:
	* 1. o zneplatnění platného certifikátu v případě podezření na kompromitaci privátního klíče;
		2. o zneplatnění platného certifikátu a zablokování přístupových údajů sloužících k VPN přístupu v případě podezření na kompromitaci/ ztrátu/odcizení koncového zařízení nebo přístupových údajů;
		3. o zablokování přístupových údajů k VPN přístupu v případě zjištění dalších hrozeb narušení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, např. výskyt spywaru.

Odpovědnost za veškeré činnosti realizované pod přiděleným účtem příslušného Uživatele v doméně VZP ČR nese do splnění příslušné povinnosti podle tohoto písm. m. Poskytovatel.

1. chránit informace získané při VPN přístupu a to i tehdy, pokud přímo nesouvisejí s plněním dle Smlouvy, za což nese i osobní odpovědnost;
2. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámil v rámci plnění Smlouvy a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné;
3. vzít na vědomí, že VZP ČR je oprávněna monitorovat přístupy Uživatele do systémů a vnitřní sítě VZP ČR a je oprávněna pozastavit/ukončit Uživateli VPN přístup v případě nesplnění jeho povinností a požadavků uvedených v tomto dokumentu;
4. vzít na vědomí, že osobní údaje uvedené v Žádosti VZP ČR zpracovává z titulu oprávněného zájmu k zajištění účelu poskytnutí přihlašovacích údajů Uživateli a jednoznačnému přidělení vydaného certifikátu pro VPN přístup;
5. odpovědět na validační e-mail VZP ČR nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byl doručen.

# Čl. IX. Sankce a náhrada škody

1. Pokud Poskytovatel nesplní své povinnosti stanovené v Čl. VIII., odst. 2., písm. a. tohoto dokumentu, tj. že ve lhůtě uvedené v příslušné písemné výzvě nedoloží VZP ČR příslušné skutečnosti, je Poskytovatel povinen za každý den prodlení zaplatit VZP ČR smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč.
2. Za porušení jednotlivých povinností daných tímto dokumentem Poskytovateli:
3. v Čl. IV., odst. 3. tohoto dokumentu nebo
4. v Čl. VII., odst. 3., písm. a. až f. tohoto dokumentu nebo
5. v Čl. VIII., odst. 2., písm. a. tohoto dokumentu, tj. že Uživatele neseznámí s jeho právy a povinnostmi nebo nepoučí Uživatele o jeho povinnostech vyplývajících pro Uživatele z tohoto dokumentu nebo
6. v Čl. VIII., odst. 2., písm. c. nebo d. tohoto dokumentu nebo
7. v Čl. VIII. odst. 5. písm. a. až g. tohoto dokumentu

je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě porušení příslušné povinnosti smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to i opakovaně.

1. Za porušení jednotlivých povinností daných tímto dokumentem Uživateli v Čl. VIII.., odst. 6., písm. a. až l. tohoto dokumentu je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě porušení příslušné povinnosti smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to i opakovaně.
2. Pokud dojde současně k porušení jedné a téže povinnosti uložené tímto dokumentem Poskytovateli i Uživateli, lze příslušnou sankci uplatnit vůči Poskytovatel pouze 1x; tím není vyloučena možnost opakovaného postihu Poskytovatele, pokud opětovně k porušení jedné a téže povinnosti dojde.
3. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku. Sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody v celém rozsahu.
4. Za škodu způsobenou porušením povinností stanovených tímto dokumentem odpovídá Poskytovatel, a to jak za škody způsobené porušením jeho povinností, tak za škody způsobené porušením povinností Uživatelem. Uživatel se pro účely tohoto ustanovení považuje za pomocníka Poskytovatele ve smyslu § 2914 věta první občanského zákoníku.

# Čl. X. Závěrečná ustanovení

1. Pokud není v těchto Podmínkách výslovně stanoveno jinak, komunikují Poskytovatel a VZP ČR ve věci VPN přístupu prostřednictvím oprávněných osob uvedených ve Smlouvě.
2. V případě, že v době trvání Smlouvy bude nutné přijmout takové bezpečnostní opatření, které vyvolá potřebu upravit tyto Podmínky, zejména bude-li se jednat o bezpečnostní opatření směřující ke zlepšení systému řízení bezpečnosti informací ve VZP ČR, řešení kybernetického bezpečnostního incidentu a s tím spojené potřeby minimalizace vzniklého bezpečnostního rizika nebo o povinnost přijmout opatření vydané Úřadem dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, zavazují se smluvní strany Smlouvy vyvinout maximální součinnost směřující k uzavření dodatku ke Smlouvě, kterým budou tyto Podmínky odpovídajícím způsobem upraveny.
3. Uzavírání dodatku ke Smlouvě, jakož i jeho uveřejňování se řídí příslušnými ustanoveními Smlouvy.

**Příloha A**

**k Podmínkám pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR**

***(Formulář)***

**Žádost o zřízení/pozastavení/ukončení**2) **VPN přístupu
Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR**

1. ***Smlouva, na základě které je/byl VPN přístup pro Poskytovatele prostřednictvím Uživatele požadován:***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Č. j. Smlouvy  |  | Poskytovatel: |  |
| Účinnost Smlouvy od: |  | Účinnost Smlouvy do: |  |
| Jméno a příjmení Pověřené osoby Poskytovatele dle Smlouvy: |  |
| Zdůvodnění potřebnosti zřízení VPN přístupu  |  |

1. ***Fyzická osoba, pro niž je/byl VPN přístup požadován (Uživatel):***

|  |  |
| --- | --- |
| Jedná se o fyzickou osobu: | ve vztahu k Poskytovateli/podPoskytovateli 1) |
| Jméno: |  | Příjmení, titul: |  |
| E-mail: |  |
| Mobilní telefon: |  |
| Zaměstnán u Poskytovatele/jiný vztah k Poskytovateli: |  | IČO podPoskytovatele:IČO fyzické osoby |  |

*1) nehodící škrtněte, pokud uvedete podPoskytovatele, doplňte jeho název*

1. ***VPN přístup:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VPN přístup požadován zřídit/ pozastavit/ukončit: 2) | od: | do: |

*2) nehodící škrtněte*

 …………………………………

 datum a podpis

 *Pověřené osoby uvedené ve Smlouvě na straně Poskytovatele*