

**Smlouva o zajištění podpory technologických aplikací IS VZP ČR**  
**č. 1606003/4100046781**  
**ID VZ: 1606003**  
**(dále jen „Smlouva“)**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“)

**Smluvní strany:**

**1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3  
kterou zastupuje: [REDACTED]  
IČO: 411 97 518  
DIČ: CZ41197518  
Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28  
Číslo účtu: 1110205001/0710

(dále jen „VZP ČR“ nebo „Objednatel“)

a

**2. ELSO PHILIPS SERVICE, spol. s r.o.**

se sídlem: Kladenská 1879/3, 160 00 Praha 6  
zastoupena: [REDACTED]  
IČO: 48113336  
DIČ: CZ48113336  
Bankovní spojení: ČSOB a.s., Praha 1  
Číslo účtu: 0800240993/0300  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 16471

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále jednotlivě i společně „Smluvní strany“)

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na veřejnou zakázku evidovanou VZP ČR pod č. 1606003 s názvem „**Zajištění podpory technologických aplikací IS VZP ČR II**“, jejíž zahájení bylo uveřejněno ve Věstníku veřejných zakázek dne (doplní VZP ČR) pod č. ev. (doplní VZP ČR) (dále jen „veřejná zakázka“), přičemž nabídka Poskytovatele byla VZP ČR vybrána, v souladu s § 81 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), jako nejvhodnější.
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. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn a schopen plnění dle této Smlouvy VZP ČR poskytnout za cenu ve Smlouvě uvedenou, a že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na předmětné plnění vztahují.
4. Účelem této Smlouvy je zajištění nezbytně nutné podpory příslušného softwarového vybavení, které VZP ČR právem v dosud vydaných verzích užívá nebo v budoucnu aktualizovaných verzích bude za trvání této Smlouvy užívat, kdy tato podpora zajistí funkčnost informačního systému VZP ČR tak, aby VZP ČR byla schopna plnit své povinnosti stanovené jí zákonem.

### **Článek I. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je:
  - a) závazek Poskytovatele poskytovat/zajišťovat pro VZP ČR služby podpory technologických aplikací, a to za podmínek stanovených touto Smlouvou (dále též jen „Podpora“),
  - b) závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádně podle této Smlouvy poskytnuté plnění cenu plnění dohodnutou touto Smlouvou.

### **Článek II. Předmět plnění**

1. Předmětem plnění je poskytování/zajištění poskytování (dále jen „poskytování“) podpory technologických aplikací, které VZP ČR právem v dosud vydaných aktualizacích/verzích užívá nebo za trvání této Smlouvy bude užívat.

Jedná se o podporu následujících technologických aplikací (dále též jen „aplikace“):

- a) Poštovní systém Microsoft Exchange,
  - b) Systém certifikačních autorit (Public Key Infrastructure – dále PKI),
  - c) Monitorovací nástroje IS VZP ČR.
2. Podpora technologických aplikací uvedených v odst. 1 tohoto článku zahrnuje tyto služby:
    - a) řešení incidentů,
    - b) technickou podporu,
    - c) konzultační služby.
  3. Detailní specifikace předmětu plnění vč. způsobu poskytování, objemu, termínů poskytování a podmínek pro poskytování jednotlivých služeb Podpory, a další podrobnosti plnění, jsou rovněž uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy s názvem „Podmínky poskytování Podpory“ (dále též jen „Příloha č. 1“), která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

### **Článek III. Doba, způsob a místo plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat Podporu podle této Smlouvy řádně podle potřeb Objednatele a v termínech stanovených touto Smlouvou nebo dohodnutých podle této Smlouvy, a to po dobu 36 kalendářních měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Poskytovatel je při poskytování plnění dle této Smlouvy povinen postupovat v souladu s platnými právními předpisy a s dalšími normami souvisejícími s předmětem plnění této Smlouvy.
3. Osoby podílející se na plnění závazků Poskytovatele:
  - a) Poskytovatel se zavazuje, že v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky se na realizaci plnění Poskytovatele podle této Smlouvy budou podílet osoby uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy, prostřednictvím kterých Poskytovatel prokázal v rámci



veřejné zakázky splnění technických kvalifikačních předpokladů, nebo osoby, které je nahradí postupem stanoveným pod písm. b) tohoto odstavce.

- b) Změna osob uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy může být v průběhu účinnosti této Smlouvy provedena pouze za předpokladu, že osoba, která má nahradit původní osobu, bude disponovat příslušnými platnými doklady či certifikáty, a že bude dodržen minimální počet osob pro každou oblast (dále jen „Změna v Dedikovaném servisním týmu“). Písemné oznámení o Změně v Dedikovaném servisním týmu je Poskytovatel povinen Objednateli doručit do 15 dnů od jejího provedení (též e-mailem) s tím, že jeho přílohou budou kopie příslušných dokladů/certifikátů.
  - c) Splnění závazku uvedeného pod písm. a) tohoto odstavce je Poskytovatel povinen kdykoli za trvání této Smlouvy na písemnou výzvu Objednatele do 5 pracovních dnů doložit.
  - d) Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích VZP ČR, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy a veškeré interní předpisy VZP ČR, s nimiž VZP ČR Poskytovatele předem obeznámila, nebo které jsou všeobecně známé.
4. Způsob poskytování služeb Podpory Poskytovatelem podle této Smlouvy, včetně základní formy komunikace, reakčních dob od nahlášení požadavku VZP ČR a lhůt pro vyřešení příslušného servisního požadavku atd., je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje u všech služeb Podpory poskytovaných dle této Smlouvy vést evidenci všech poskytnutých plnění, a to ve výkazu prací, vyhotoveném vždy za tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce (dále jen „tříměsíční období“), a to počínaje prvním dnem účinnosti této Smlouvy.
6. Ve výkazu prací za příslušné tříměsíční období, bude uveden přehled prací realizovaných Poskytovatelem v tomto období, a to tak, že u jednotlivých technologických aplikací (viz čl. II., odst. 1.) bude vždy uveden druh poskytnuté služby Podpory (viz čl. II., odst. 2.), seznam příslušných servisních požadavků, popis poskytnutých služeb a jejich časový rozsah (počet člověkodnů). Bude-li o poskytnuté službě Podpory podepsán Akceptační protokol (viz Příloha č. 1, odst. 3.2.1. písm. f)), stane se přílohou příslušného Výkazu práce (**dále vše jen „Výkaz prací“**).
- Výkaz prací bude vždy vyhotoven pro každou Smluvní stranu, bude podepsaný osobami pověřenými Smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy a takto podepsaný bude použit pro fakturaci příslušné ceny plnění.
- Jednou člověkohodinou se rozumí 60 minut, do tohoto času se započítává každých započatých 30 minut. Jedním člověkodnem se rozumí 8 člověkohodin práce.
- V případě, kdy Poskytovatel neposkytne v příslušném tříměsíčním období žádné plnění, Výkaz prací vyhotoven nebude.
7. Pokud pro poskytnutí příslušné služby Podpory není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele v místě plnění, mohou být služby Podpory provedeny u VZP ČR formou vzdáleného připojení (VPN přístup). Pro tyto případy se Poskytovatel zavazuje k uzavření Smlouvy o podmínkách VPN přístupů do sítě VZP ČR, a to současně s touto Smlouvou.
8. Místem plnění je sídlo VZP ČR, Orlická 4/2020, Praha 3 a všechny organizační složky VZP ČR v rámci České republiky a datová centra VZP ČR na území Prahy.

#### Článek IV. Cena plnění

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné plnění jeho závazků vyplývajících pro něho z této Smlouvy cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou.

2. Cena plnění 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 obsažené v příslušné nabídce Poskytovatele.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby Podpory dle této Smlouvy po celou dobu její účinnosti za ceny uvedené v této Smlouvě. Veškeré ceny jsou stanoveny jako ceny maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.
4. Cena za služby Podpory dle čl. II. odst. 2., písm. a) této Smlouvy činí 1 500 Kč za 1 člověkodenní (slovy jedentisícpětset) bez DPH.
5. Cena za služby Podpory dle čl. II. odst. 2., písm. b) této Smlouvy činí 13 400 Kč za 1 člověkodenní (slovy třinácttisícčtyřista) bez DPH.
6. Cena za služby Podpory dle čl. II. odst. 2., písm. c) této Smlouvy činí 15 000 Kč za 1 člověkodenní (slovy patnácttisíc) bez DPH.
7. Cena za služby Podpory poskytované v příslušném tříměsíčním období (cena příslušného plnění) vychází vždy ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodenních (dále též jen „MD“) a příslušné ceny za 1 člověkodenní dle odst. 4., 5. a 6. tohoto článku a ze součtu jednotlivých součinů. V případě, kdy **nebude** vykázán celý člověkodenní, příslušná cena za člověkodenní se v tomto případě v příslušném poměru sníží. Smluvní strany se dohodly, že počet člověkodenních vykázáných na příslušném Výkazu prací nepřevyší počet člověkodenních, který byl odsouhlasen oběma Smluvními stranami v návrhu řešení příslušného Servisního požadavku (viz Příloha č. 1 „Podmínky poskytování Podpory“).
8. K cenám plnění bez DPH bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
9. Stanovené ceny za „1 člověkodenní“ bez DPH není možné překročit.
10. VZP ČR nebude poskytovat Poskytovateli jakékoli zálohy na úhradu ceny poskytnutých služeb Podpory.

#### Článek V. Fakturační a platební podmínky

1. Úhrada za plnění poskytnutá dle této Smlouvy bude prováděna v české měně.
2. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění dle článku IV. této Smlouvy bude provedena na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktury“) vystavených vždy za příslušné tříměsíční období. Počátkem prvního tříměsíčního období je první den účinnosti této Smlouvy a posledním dnem tohoto období je poslední den třetího kalendářního měsíce. Následující tříměsíční období navazuje vždy na období předešlé a jeho běh je obdobný. Dnem uskutečnění předmětného zdanitelného plnění je poslední den příslušného tříměsíčního období. Poskytovatel je povinen Objednateli vždy doručit originál příslušné faktury a jednu kopii.
3. Kopie příslušného Výkazu prací (příp. i Akceptačního protokolu – srov. čl. III., odst. 6.) za příslušné zúčtovací tříměsíční období musí být vždy přílohou vystavené faktury, jinak faktura nezakládá povinnost Objednatele uhradit uvedenou cenu.
4. 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.
5. Na veškerých fakturách musí být vždy jako Objednatel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.



6. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury 30 dnů od data doručení faktury do sídla Objednatele.
7. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty 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 lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.
8. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

#### **Článek VI. Sankční ujednání**

1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry (SLA)“, jak jsou stanovené v bodě 2.7.3 Přílohy č. 1 této Smlouvy, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení.

##### **a) Nedodržení doby odezvy (pro řešení Incidentů)**

- Priorita 1 (Prio 1) – 3 000,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
- Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) – 1 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení.

##### **b) Nedodržení doby pro vyřešení (Incidentů):**

- Priorita 1 (Prio 1) – 3 000,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
- Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) – 1 000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.

##### **V případě kdy Poskytovatel:**

**c)** nedodrží dohodnutou dobu plnění pro vyřešení Incidentu v kategorii Priorita 4 (Prio 4),

**d)** nedodrží dobu plnění dohodnutou pro poskytnutí příslušné služby Technické podpory,

je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.

2. Pokud Poskytovatel nesplní své jednotlivé závazky/povinnosti podle čl. III., odst. 3., písm. a), nebo písm. b), nebo písm. c), je Objednatel oprávněn vyúčtovat mu v každém jednotlivém případě za každý den neplnění závazku/povinnosti /prodlení smluvní pokutu ve výši 300,-Kč.
3. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení.
4. Pokud Poskytovatel nesplní povinnost stanovenou mu v čl. XII., odst. 1., věta první nebo nepředloží aktuální doklad o trvání pojištění odpovědnosti za škodu ve lhůtě stanovené touto Smlouvou (srov. čl. XII., odst. 1., věta druhá), je VZP ČR oprávněna požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000,-Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý i jen započatý den neplnění této jeho povinnosti, a to ode dne zjištění této skutečnosti.
5. Uplatnění práva na zaplacení jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění práva na zaplacení jakékoliv jiné smluvní pokuty nebo práva na ukončení této Smlouvy.
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, a to v celém rozsahu. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.

7. Každá smluvní pokuta vyúčtovaná dle této Smlouvy je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o uplatnění smluvní pokuty druhé Smluvní straně, tím ale není dotčeno ujednání uvedené v čl. XII., odst. 3. této Smlouvy.

### **Článek VII. Ochrana informací, údajů a dat**

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této Smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností Smluvních stran jako důvěrné. Na tyto důvěrné informace se vztahuje ochrana podle § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrana důvěrných informací se vztahuje na Poskytovatele i na všechny třetí osoby, které některá ze Smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
3. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem VZP ČR s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně informovat VZP ČR o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit jeho objektivnost nebo plnění podmínek této Smlouvy.
5. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
  - a) informace, které byly v době, kdy byly Smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
  - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly Smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků Smluvní strany podle této dohody,
  - c) informace, které byly Smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
  - d) informace, které je Smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.
6. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je v souladu s ustanovením § 504 občanského zákoníku označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že VZP ČR jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace Smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění této Smlouvy. Poskytnutí informací v souladu s citovaným zákonem nelze považovat za porušení obchodního tajemství. To platí i pro postup VZP ČR podle ZVZ.
8. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně



některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.

9. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
10. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 8. 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 v celém rozsahu.

### **Článek VIII. Součinnost**

1. Nezbytným předpokladem pro poskytování Služeb dle této Smlouvy je účinná a kvalifikovaná spolupráce obou Smluvních stran. Jako subdodavatelé Poskytovatele se mohou prací účastnit i zaměstnanci firmy HEWLETT-PACKARD s.r.o. (k tomu srov. § 1935 občanského zákoníku).
2. Objednatel se zavazuje poskytnout k řádnému splnění závazků Poskytovatele podle této Smlouvy účelnou a nezbytnou součinnost, a to pokud bude Poskytovatelem o takovou součinnost včas požádán.
3. Poskytovatel se zavazuje požádat včas Objednatele o účelnou a nezbytnou součinnost za účelem řádného plnění jeho závazků podle této Smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2591 občanského zákoníku.
5. Poskytovatel je při poskytování služeb podpory povinen postupovat s potřebnou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat dle jeho pokynů, pokud tyto nejsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo zájmy Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednateli a/nebo Poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
6. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli součinnost při řešení incidentů souvisejících s poskytováním Podpory podle této Smlouvy. Tato součinnost zahrnuje zejména spolupráci při hledání příčiny a návrhu řešení incidentů u produktů třetích stran v prostředí IS VZP ČR s cílem zajistit efektivní řešení těchto incidentů.
8. Podmínky poskytování součinnosti v případech dle předchozího odstavce:
  - a) VZP ČR zajistí kontaktní osobu za VZP ČR, která bude s Poskytovatelem spolupracovat na řešení incidentu.
  - b) VZP ČR zajistí kontaktní osobu za třetí stranu, která bude spolupracovat na řešení incidentu.
  - c) Za prokazatelný požadavek na součinnost bude považováno zaslání požadavku ze strany VZP ČR prostřednictvím Service Desk VZP ČR. Způsob Komunikace prostřednictvím Service Desk VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
  - d) Za účelem urychlení komunikace mohou subjekty komunikovat přímo při řešení.

- e) O průběhu řešení incidentu bude dle potřeby informována kontaktní osoba VZP ČR. Pokud se Poskytovateli nepodaří najít shodu při řešení incidentu, pak bude o tomto neprodleně informována VZP ČR (kontaktní osoba), která zajistí koordinaci řešení incidentu.

#### **Článek IX. Práva duševního vlastnictví, licence**

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví.
2. V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Poskytovatele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatelem a třetí osobou Objednateli vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré škody, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou, to vše v plné výši a bez jakéhokoliv omezení.
3. Pokud v rámci poskytování plnění dle této Smlouvy poskytne Poskytovatel Objednateli plnění splňující znaky autorského díla, je touto smlouvou poskytována Objednateli časově a teritoriálně neomezená, nevýhradní a nepřevoditelná licence k užití příslušného díla. Cena (odměna za poskytnutí licence) je zahrnuta v ceně plnění.

#### **Článek X. Odpovědnost za vady, záruka, náhrada škody**

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně, a to v plném rozsahu. Povinnosti k náhradě škody se zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověří plněním svých závazků dle této Smlouvy, bude vždy posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.
2. Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá příslušná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinností příslušné Smluvní strany podle Smlouvy.
3. Překážka vzniklá z osobních poměrů příslušné Smluvní strany nebo vzniklá až v době, kdy byla příslušná Smluvní strana s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla příslušná Smluvní strana podle této Smlouvy povinna překonat, jí však povinnosti k náhradě škody nezprostí.
4. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku. Poskytovatel prohlašuje, že vždy ručí za splnění povinnosti subdodavatele k náhradě škody, pokud by subdodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této smlouvy odpovídal, tj. že uspokojí Objednatele, pokud subdodavatel Objednateli takovou škodu nenahradí (§ 2018 a násl. občanského zákoníku) a Objednatel Poskytovatele jako ručitele přijímá.
5. Maximální výše náhrady škody je pro obě Smluvní strany limitována částkou 14 500 000 Kč, tím není dotčeno ujednání uvedené v čl. VII., odst. 10. této Smlouvy.
6. Pokud v rámci poskytování plnění dle této Smlouvy poskytne Poskytovatel Objednateli vlastní věcné plnění splňující znaky díla, pak Poskytovatel poskytuje záruku, že takové plnění provedené a předané v rámci Podpory poskytované dle této Smlouvy bude způsobilé pro použití ke



smluvenému, popřípadě obvyklému účelu. Záruční doba na poskytnuté plnění je 12 měsíců ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu pověřenými osobami Smluvních stran.

### **Článek XI. Uveřejnění Smlouvy, subdodavatelé**

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) tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním této Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu této Smlouvy 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 zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že tato Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
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 na svém profilu zadavatele.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení obsahujících obchodní tajemství (srov. článek VII. odst. 6.) bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy, tj. znění této Smlouvy včetně všech identifikačních údajů Poskytovatele, osob a jejich kontaktních údajů, které Poskytovatel uvedl v textu této Smlouvy a podpisu osoby / podpisů osob zastupujících Poskytovatele. Je-li podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů k uveřejnění těchto údajů potřebný souhlas dotčených osob, Poskytovatel výslovně prohlašuje, že souhlas dotčených osob Poskytovatele s tímto uveřejněním zajistil.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení obsahujících obchodní tajemství bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy, tj. včetně všech identifikačních údajů VZP ČR, osob a jejich kontaktních údajů, které VZP ČR uvedla v textu této Smlouvy a podpisu osoby zastupující VZP ČR. Je-li podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů k uveřejnění těchto údajů potřebný souhlas dotčených osob, VZP ČR výslovně prohlašuje, že souhlas dotčených osob VZP ČR s tímto uveřejněním zajistila.
8. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli dle § 147a odst. 4 ZVZ seznam subdodavatelů, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny veřejné zakázky, nebo z části ceny veřejné zakázky uhrazené Objednatelem v jednom kalendářním roce, pokud doba plnění veřejné zakázky přesahuje 1 rok.
9. Má-li subdodavatel v seznamu formu akciové společnosti, bude přílohou tohoto seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.

10. Poskytovatel předkládá seznam subdodavatelů i v případě, že v nabídce uvedl, že nezamýšlí zadat část/části veřejné zakázky třetím subjektům.
11. Uveřejnění této Smlouvy a seznamu subdodavatelů bude provedeno dle příslušných právních předpisů.

### **Článek XII. Pojištění, ostatní ustanovení**

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním podle této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 5 milionů Kč. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen VZP ČR doložit předložením aktuálního potvrzení příslušné pojišťovny, a to vždy do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení písemné výzvy VZP ČR k předložení potvrzení příslušné pojišťovny.
2. 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.
3. VZP ČR je oprávněna kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých z důvodu povinnosti Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu či nahradit škodu proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku i nesplatným pohledávkám Poskytovatele za VZP ČR vzniklým v souvislosti s touto Smlouvou, zejména pak proti pohledávkám z titulu úhrady ceny za plnění poskytnuté Poskytovatelem podle této Smlouvy.
4. VZP ČR má právo objednávat služby Podpory dle svých provozních potřeb a není zavázána k poskytnutí služeb Podpory v jakémkoliv minimálním množství (co do rozsahu plnění nebo jeho finančního objemu).

### **Článek XIII. Přílohy**

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
  - a) Příloha č. 1 – Podmínky poskytování Podpory
  - b) Příloha č. 2 – Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR verze 5.6 (Příloha č. 2 je přiložena pouze v elektronické podobě na datovém nosiči (CD)).
  - c) Příloha č. 3 – Dedikovaný servisní tým.
2. Pro případ kontradikce se jako závazné použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh dle výše uvedeného pořadí.

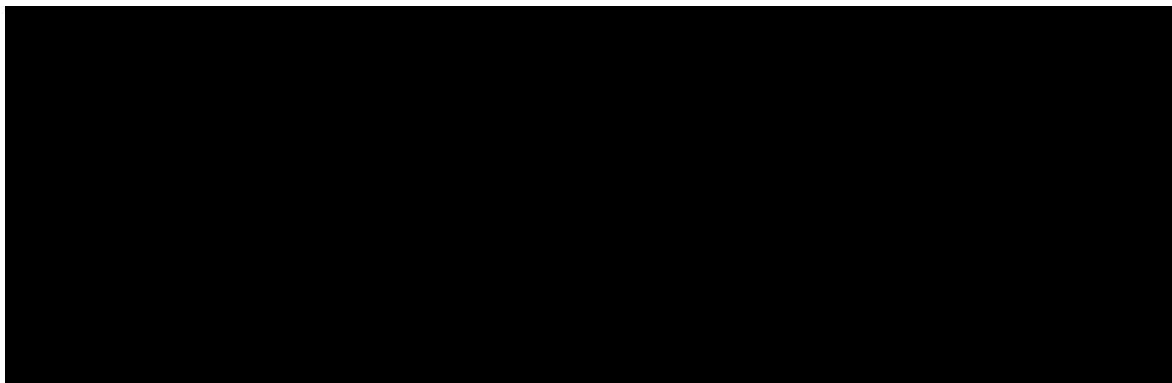
### **Článek XIV. Závěrečná ustanovení**

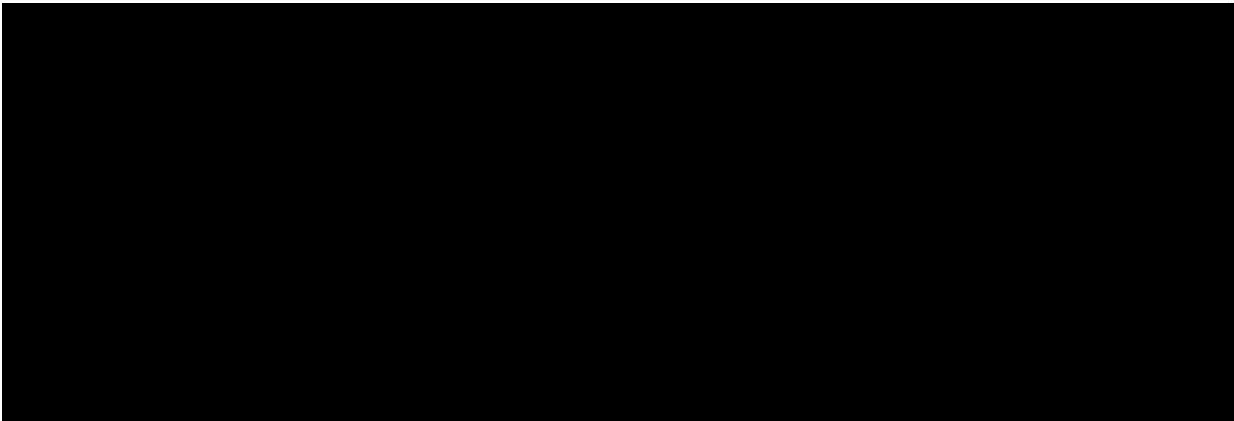
1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu druhou Smluvní stranou a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po nabytí platnosti této smlouvy.
2. Tato Smlouva se uzavírá se na dobu určitou v trvání 36 kalendářních měsíců počínaje dnem nabytí její účinnosti.
3. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu VZP ČR postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
4. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění této Smlouvy budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.



5. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvní stran bez uvedení důvodu:
- a) Pro Poskytovatele činí výpovědní doba 12 kalendářních měsíců. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem kalendářního měsíce dvanáctého.
  - b) Pro Objednatele činí výpovědní doba 6 kalendářních měsíců. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem kalendářního měsíce šestého.
6. Tuto Smlouvu může Objednatel písemně vypovědět i z kvalifikovaného důvodu, a to v případech, kdy lze od této Smlouvy odstoupit pro porušení této Smlouvy podstatným způsobem ze strany Poskytovatele (srov. odst. 8. tohoto článku). Výpovědní doba činí v tomto případě 3 kalendářní měsíce, začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po jejím doručení Poskytovateli a skončí posledním dnem měsíce třetího.
- Tento postup nezbavuje Poskytovatele jeho povinnosti plnit podle této Smlouvy až do jejího ukončení a zaplatit Objednateli smluvní pokutu, pokud mu byla za jakékoliv neplnění jeho závazků podle této Smlouvy Objednatelem vyúčtována.
7. Odstoupení od této Smlouvy se řídí ustanoveními § 1977 a násl., a ust. 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od této Smlouvy příslušné Smluvní straně.
8. Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem se považuje:
- a) nedodržení doby odezvy (pro řešení Incidentů), (v souhrnu Prio 1 i Prio 2) – 3x;
  - b) nedodržení doby pro vyřešení (Incidentů), (v souhrnu Prio 1 i Prio 2) – 3x.
9. Odstoupením od této Smlouvy ani jejím ukončením dohodou Smluvních stran není dotčena platnost a účinnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy, jež má výslovně či ve svých důsledcích zůstat v platnosti a účinnosti po jejím zániku, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazku a ujednání o způsobu řešení sporů.
10. Pokud některé z ustanovení 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 ustanovení této Smlouvy, 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 nejdříve odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
11. Smluvní strany se dohodly na následujících osobách pověřených ve věci plnění této Smlouvy („pověřené osoby“)

a) za VZP ČR:





Komunikace mezi pověřenými osobami bude probíhat v českém nebo slovenském jazyce.

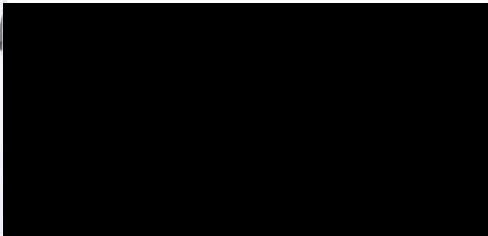
12. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZVZ, a to formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba pouze v případech stanovených touto Smlouvou.
13. V případě změn pověřených osob uvedených v odst. 11. tohoto článku a dále v případě změn identifikačních údajů Smluvních stran (název, sídlo) postačí pouze prokazatelné písemné oznámení pověřené osoby jedné Smluvní strany zaslané druhé Smluvní straně.
14. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po dvou stejnopisech.
15. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne: 16. 3. 2017

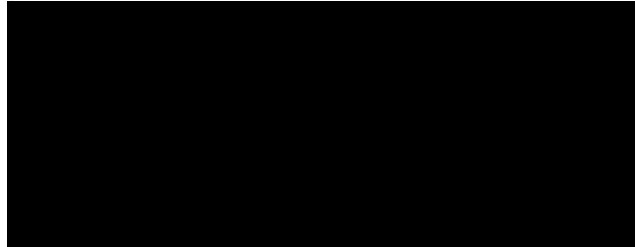
V Praze dne: 9.3.2017

Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

ELCO PHILIPS SERVICE spol. s r.o.



ředitel VZP ČR



jednatel





## Příloha č. 1 – Podmínky poskytování Podpory

### 1. Popis stávajícího prostředí

#### 1.1. Poštovní systém Microsoft Exchange

Poštovní systém Exchange 2010 ve VZP ČR je koncipován jako vysoce dostupný - 4 fyzické MBX servery v DAG a 4 fyzické servery CAS+HUB. Servery jsou umístěny ve dvou geograficky vzdálených datových centrech Objednatele. Operační systém serverů je Windows Server 2008 R2. Součástí poštovního systému jsou dva Microsoft Forefront Threat Management Gateway 2010 servery, umístěné v perimetru, které slouží pro zajištění služeb Outlook Anywhere, Outlook WEB Access a k synchronizaci pošty na mobilní zařízení. K dispozici je redukované testovací prostředí.

#### 1.2. PKI (Podpora systému certifikačních autorit)

PKI ve VZP ČR je realizováno s využitím služby „Certification Services“ operačního systému Windows Server 2008 R2. PKI je tvořeno kořenovou certifikační autoritou, které je podřízena „intermediate“ certifikační autorita a této pak „vydávající“ certifikační autorita. Kořenová a „intermediate“ certifikační autorita je realizována na Hyper-V virtuálních serverech, vydávající autorita je na fyzickém serveru a jako jediná je zařazená v Active Directory.

#### 1.3. Monitorovací nástroje HP

**1.3.1.** Infrastrukturní a aplikační monitoring je provozován těmito nástroji (uvedeny jsou aktuální verze, ale služby se budou vztahovat i na verze vyšší, pokud je VZP ČR v době trvání předmětné smlouvy získá):

1. HP Operations Manager (OM)
  - je provozován ve verzi 9.11
  - počet dohlížených nodů je cca 160
  - počet ve VZP ČR vyvinutých politik cca 130
  - ECS korelační obvod pro korelaci zpráv
  - Service navigátor (strom služeb)
  - Instrukční interface (pokyny pro operátory)
2. HP Network Node Manager (NNMi)
  - provozovaná verze 9.23,
  - počet dohlížených prvků cca 1230
3. HP Performance Manager (PM)
  - provozovaná verze 9.03
  - počet dohlížených nodů je cca 160
4. HP Business Service Management (BSM) verze 9.25 s komponentami
  - End User Management (EUM)
    - Business Process Monitors (BPM)
      - BPM agenti na lokalitách dle potřeby (aktuálně 14)
      - BPM agent verze 9.25, VuGen v. 12.02
    - Real User Monitor (RUM) verze 9.25
      - jedna RUM Probe

- jedna licence RUM SPI f/Apps
  - System Availability Management (SAM) prostřednictvím integrace s HP SiteScope
5. HP SiteScope verze 11.23

**1.3.2.** Infrastruktura nástrojů aplikačního monitoringu (uvedeny jsou aktuální konfigurace, je přípustná migrace na jiné prostředí):

HP OM

- počet instalací OM serveru: 2
- HW platforma IA64, HP server BL860c
- operační systém HP-UX, B.11.31

HP NNMi

- počet instalací NNM serveru: 2
- HW platforma IA64, HP server, BL860c
- operační systém HP-UX, B.11.31

HP PM

- počet instalací PM serveru: 2
- HW platforma IA64, HP server, BL860c
- Operační Systém: HP-UX, B.11.31

HP BSM (gateway a dataprocessor)

- virtuální VMware, Hyper-V instance, prostředky přidělované dle potřeby
- OS Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard 64 bit, SP1

HP RUM Engine

- HP ProLiant BL460c G6, 8 x 2533 MHz, 24 GB RAM
- OS Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard 64 bit, SP1

HP RUM Probe

- HP ProLiant BL460c G6, Dual-Core Xeon 1867 MHz, 16 GB RAM
- OS Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard 64 bit, SP1

BPM Agents

- Intel Core Quad CPU 2.66, 4 GB RAM
- OS Windows 7 Enterprise i386, SP1

HP SiteScope

- virtuální VMware, Hyper-V instance, prostředky přidělované dle potřeby
- OS CentOS 6.5 64 bit

**1.3.3** Integrace nástrojů

Integrace mezi nástroji monitoringu a dalšími nástroji jsou provozovány takto:

- BSM - Operations Manager (OM)
  - jednosměrné přeposílání zpráv z BSM do OM s využitím příkazu OS a OM agenta



- SiteScope – BSM
  - nativní integrace s využitím SAM licencí
- SiteScope – OM
  - jednosměrné přeposílání zpráv ze SiteScope do OM s využitím příkazu OS a OM agenta
- Oracle Enterprise Manager (OEM) – OM
  - jednosměrné přeposílání zpráv z OEM do OM s využitím ksh skriptu a OM agenta
- Network Node Manager (NNM) – OM
  - forwarding zpráv a vybraných SNMP událostí
- System Center Operations Manager (SCOM) – OM
  - jednosměrné přeposílání zpráv ze SCOM do OM s využitím batch skriptů a OM agenta
- Nagios – OM
  - jednosměrné přeposílání zpráv z Nagios do OM s využitím bash skriptu a OM agenta.

## 2. Specifikace předmětu plnění

### 2.1. Jedná se o podporu následujících technologických aplikací:

- a) Poštovní systém Microsoft Exchange,
- b) Systém certifikačních autorit (Public Key Infrastructure - dále PKI),
- c) Monitorovací nástroje IS VZP ČR.

Podpora bude realizována na vyžádání.

**Při realizaci Podpory nebude Poskytovatel protiprávně zasahovat do zdrojových kódů technologických aplikací, jichž není „výrobce“ (tj. nevykonává k nim majetková autorská práva).**

### 2.2. Podpora technologických aplikací zahrnuje tyto služby:

- a) **Řešení incidentů** (tj. zejména odchylek od standardního fungování technologických aplikací uvedených v odst. 2.1. a), b), c) článku 2. této Přílohy č. 1 (dále též vše jen „technologické aplikace“), včetně jejich odstranění a obnovy provozu v případě jeho výpadku).

Incidentem se rozumí neplánované přerušení anebo snížení kvality služeb technologických aplikací, které je způsobeno odchylkou od standardního chování těchto aplikací. Incident zahrnuje všechny důvody, pro které aplikace nefunguje správně.

- b) **Technickou podporu**, která zahrnuje:

#### i. **Profylaktickou kontrolu**

Obsahem profylaktické kontroly je preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad ovlivňujících spolehlivost provozu technologických aplikací včetně kontroly výkonnosti.

Profylaktická kontrola bude mimo jiné obsahovat:

- prohlídku aktuálního stavu předmětných technologických aplikací,
- vyhodnocení žurnálových záznamů,
- kontrolu využití systémových zdrojů za období od minulé kontroly,
- administrační a konfigurační zásahy odsouhlasené ze strany VZP ČR, které směřují k odstranění nebo fixaci závad v podporovaných technologických aplikacích nebo závad, jejichž příčina je v interakci podporovaných technologických aplikací se software třetích stran, který je součástí IT infrastruktury VZP ČR,
- sledování patch managementu a plán jeho nasazování,
- monitoring informací, týkajících se software třetích stran, který je součástí IT infrastruktury VZP ČR (zejména v opravných souborech, odstraňujících chyby cizího softwaru, tzv. patche, hot-fixy),
- doporučení na instalaci opravných patchů a hot-fixů.

Závěry profylaktické kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány formou emailu s Objednatelům po každé takové provedené kontrole. Součástí služby budou i běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

## ii. Patchovou analýzu a patchování.

Jedná se o:

- patchovou analýzu a aplikaci opravných SW balíčků v produkčním a testovacím prostředí (pokud je testovací prostředí nasazeno), dále pravidelnou analýzu stavu příslušné aplikace, doporučení přechodu na vyšší verze a spolupráci (součinnost) při jejich implementaci.

## iii. Správu problémů (Problem Management)

Jedná se o:

- proces, jehož cílem je zajišťovat problémy (příčiny incidentů), zamezit výskytu incidentů a minimalizovat jejich dopad.

## c) Konzultační služby

Konzultační služby zahrnují:

- poskytování konzultací zejména při řešení problémů v podporovaných technologických aplikacích. Jedná se o konzultační činnost poskytovanou telefonicky (Hot-Line podpora - provoz telefonické linky určené k hlášení incidentů či poskytování uživatelských rad na základě dotazů Objednatele) a e-mailem (případně i za osobní přítomnosti konzultanta Poskytovatele ve VZP ČR) administrátorům a správcům podporovaných technologických aplikací, která zahrnuje posouzení příslušného požadavku a zpracování návrhu řešení a pokyny, jak optimálně užívat a nastavit podporované technologické aplikace, a to vše, **pokud nejde o Incident.**

Bližší specifikace služeb Podpory jednotlivých technologických aplikací včetně předpokládaného rozsahu (počet MD za 1 rok) je uvedena v **Tabulce č. 1** uvedené v čl. 2 této této Přílohy č. 1.

(dále vše též jen „Podpora“)

### 15.3. Způsob poskytování Podpory

- a) Čerpání služeb Podpory dle odst. 2.2. a), 2.2. b), 2.2. c) této Přílohy bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v článku



3 této Přílohy.

- b) Služby Podpory se čerpají kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy a vykazují se po člověkodnech (nebo jeho částech). Rozsah čerpání člověkodnů v zúčtovacím období, kterým jsou tři po sobě jdoucí kalendářní měsíce, ve kterých byla Podpora poskytována, bude vždy uveden v příslušném Výkazu prací.
- c) Jedním člověkodnem (MD) se rozumí 8 člověkohodin práce.
- d) Jednou člověkohodinou se rozumí 60 minut, do tohoto času se započítává každých započatých 30 minut.
- Podpora bude poskytována v českém jazyce.
  - VZP ČR má právo požadovat poskytování služeb Podpory dle svých provozních potřeb a není zavázána k odběru služeb Podpory v jakémkoliv minimálním množství (co do rozsahu plnění nebo jeho finančního objemu).
  - Dále VZP ČR není v poskytování služeb Podpory omezena ani co do počtu MD uvedených dále v Tabulce č. 1 u jednotlivých technologických aplikací a druhů Podpory, ani jejich rozsahem stanoveným pro 1 rok. Tabulka č. 1 má pouze orientační charakter, služby Podpory lze čerpat kdykoliv a jakkoliv podle potřeb VZP ČR.

#### 2.4. Detailní specifikace služeb Podpory a předpokládaný rozsah čerpání služeb Podpory

Detailní specifikace služeb Podpory včetně předpokládaného počtu čerpaných člověkodnů ( MD) pro jednotlivé technologické aplikace je uveden v Tabulce č. 1.

**Tabulka č. 1 - Specifikace služeb Podpory včetně předpokládaného počtu čerpaných MD**

Technologická aplikace	Popis služeb Podpory	Počet MD/ 1 rok
Poštovní systém Microsoft Exchange	<p><b>Podpora 5 x 12</b></p> <p>Podpora technologií Microsoft Exchange 2010 a TMG 2010 pro zajištění její funkcionality včetně potřebného rozvoje.</p> <p>Zejména se jedná o následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obnova provozu v případě jeho výpadku.</li> <li>• Asistence při obnově prostředí ze záloh (pomocí HP Data Protector) v případě havárie Exchange nebo nefunkčního OS.</li> <li>• Řešení problematiky se správou klientů Outlook 2010 a novějších.</li> <li>• Profylaxe – 1 x měsíčně v rozsahu 0,5 MD.</li> <li>• Konzultace k daným technologiím a jejich rozvoji, pořádání školení a workshopů.</li> </ul>	48
Systém certifikačních autorit (Public Key Infrastructure - dále PKI),	<p><b>Podpora 5 x 12</b></p> <p>Podpora technologie Microsoft Certificate Services pro zajištění její funkcionality včetně potřebného rozvoje.</p> <p>Zejména se jedná o následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obnova provozu v případě jeho výpadku.</li> <li>• Asistence při obnově prostředí ze záloh v případě havárie serveru nebo nefunkčního OS.</li> <li>• Profylaxe - 1 x čtvrtletně v rozsahu 0,5 MD.</li> <li>• Konzultace k daným technologiím a jejich rozvoji, pořádání</li> </ul>	24

	školení a workshopů.	
<b>Monitorovací nástroje IS VZP ČR</b>	<p><b>Podpora 5 x 12</b></p> <p>Podpora monitorovacích nástrojů a jejich integrací pro zajištění funkcionality včetně potřebného rozvoje.</p> <p>Zejména se jedná o následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podpora při obnově provozu monitorovacího nástroje v případě jeho výpadku,</li> <li>• Podpora implementace monitoringu problematických aplikací a služeb (podpora tvorby VuGen skriptů, podpora konfigurace HP RUM),</li> <li>• Podpora integrací monitorovacích nástrojů s ostatními nástroji pro správu (OM, NNM, OEM, SCOM, Nagios) a s nástroji ServiceDesku (ServiceManager),</li> <li>• Předávací workshopy k implementacím i integracím,</li> <li>• Podpora implementace nových verzí produktů (včetně upgrade a hotfixů aktuálních verzí),</li> <li>• Podpora při nasazování nových verzí OpenView Operations Agentů – OVOA, (včetně upgrade a hotfixů aktuálních verzí) pro všechny distribuce provozované ve VZP,</li> <li>• Podpora při nastavování a ladění konfigurace dohledových nástrojů, včetně politik a SPI,</li> <li>• Podpora při výskytu havárií či nestandardních stavů produktů (SW i HW), OVOA nevyjímaje,</li> <li>• Profylaxe - <u>1 x čtvrtletně</u> v rozsahu 1,5 MD: V rámci profylaxe se jedná o: <ul style="list-style-type: none"> <li>• upozorňování na nové verze, upgrade, patche, hotfixy používaných produktů (v případě, že nelze odebrat automaticky – emailem),</li> <li>• upozorňování na nově objevené bezpečnostní zranitelnosti v dohledových nástrojích, včetně návrhu řešení Workaround, hotfix, patch,</li> <li>• upozorňování na odchylky od standardního chování nástrojů,</li> <li>• návrhy a doporučení pro vylepšení monitoringu (nové sady template, MIB atd.),</li> </ul> </li> <li>• Konzultace - pořádání školení a workshopů.</li> </ul>	48

## 2.5. Dostupnost Podpory

Služby Podpory budou poskytovány v rozsahu pondělí až pátek 6,30 – 18,30 hod.

## 2.6. Způsob poskytování služeb Podpory

Služby budou poskytovány:

- osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle VZP ČR,
- vzdáleným připojením k serveru, na němž jsou instalovány technologické aplikace za podmínek stanovených VZP ČR pro vzdálený přístup - VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR).



## 2.7. Kategorizace priorit u Incidentů

### 2.7.1. Jsou definovány následující kategorizace priorit

Tabulka č. 2 – Kategorizace priorit - Incidenty

Kategorie priorit	
Kód priority	Popis
Priorita 1 (Prio 1)	Kritická chyba systému. Nelze provádět kritické obchodní nebo technologické funkce. V současnosti neexistuje v systému jiný možný způsob provádění těchto funkcí.
Priorita 2 (Prio 2)	Chybějící funkce. Dopad na uživatele, ale nebrání provozu, práce pokračuje omezeným způsobem. Existuje náhradní řešení, či je možné dočasně vyřešit organizačním či jiným opatřením. Je žádoucí opravit co nejdříve.
Priorita 3 (Prio 3)	Drobný incident např. kosmetického charakteru, který nedegraduje funkcionality. Základní funkce stále pracují. Incidenty v testovacím prostředí.
Priorita 4 (Prio 4)	Incident, který je již vyřešen náhradním řešením, ale není dodáno cílové řešení.

### 2.7.2. Definice parametrů služeb Podpory

Tabulka č. 3 - Definice parametrů služeb Podpory - Incidenty

Cílové parametry služeb			
	Definice	Měření	Výpočet
<b>Správa požadavků</b>			
<b>Doba odezvy</b> na příslušný servisní požadavek	Doba odezvy je časová prodleva mezi přijetím SP kontaktním místem Poskytovatele (jeho servicedesk) a vyhodnocením, prověřením kategorie priority a poskytnutím Číslo případu VZP ČR kontaktním místem Poskytovatele.  Doba případného vyjasňování rozdílného chápání kategorie priority není v době pro dobu odezvy započítána.	Doba odezvy na požadavek je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem.	Doba odezvy = Čas poskytnutí Číslo případu – Čas přijetí SP
<b>Doba pro dočasné řešení</b>  obnovení kritických obchodních nebo technologických funkcí	Doba pro obnovení kritických funkcí u kategorie Prio 1 je definována jako doba mezi poskytnutím Číslo případu VZP ČR a změnou kategorie požadavku na Prio 2.  Doba mezi uvědoměním VZP ČR o možném způsobu řešení a schválením tohoto způsobu VZP ČR není v době pro vyřešení požadavku započítána.	Doba pro změnu kategorie incidentu je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem.	Doba pro obnovu kritických funkcí = Čas obnovy kritických funkcí – Čas poskytnutí Číslo případu požadavku – Doba schválení VZP ČR
<b>Doba pro vyřešení</b> příslušného servisního požadavku	Doba pro vyřešení je definována jako doba mezi poskytnutím Číslo případu VZP ČR a předáním konečného řešení VZP ČR (včetně započítání doby do uvědomění VZP ČR o možném dočasném způsobu řešení). Doba schválení způsobu konečného řešení ze strany VZP ČR (akceptace) není v době	Doba pro vyřešení požadavku je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem.	Doba pro vyřešení = Čas předání řešení VZP ČR – Čas poskytnutí Číslo případu požadavku – Doba schválení VZP ČR

Cílové parametry služeb			
	Definice	Měření	Výpočet
	pro vyřešení požadavku započítána.		

### 2.7.3. Cílové parametry (SLA)

Tabulka č. 4 Cílová úroveň služeb Podpory - Incidenty

Cílové parametry služeb Podpory- Incidenty		
Proces	Parametr	Poskytování podpory
Podpora dle čl. 2, odst. 2.2. a) technologických aplikací	Doba odezvy	Prio 1 < 1 hodiny Prio 2 < 8 hodin Prio 3, 4 < 24 hodin
	Doba pro dočasné náhradní řešení - obnovení kritických obchodních nebo technologických funkcí	Prio 1 < 4 hod Prio 2 < 24 hod (pro Prio 3 až Prio 4 se nepoužije)
	Doba pro vyřešení	Prio 1 < 7 hodin Prio 2 < 2 pracovní dny Prio 3 < 14 pracovních dnů Prio 4 – stanoven dohodou

### 2.7.4. Řešení požadavků – Incidenty

- 1) Za vyřešení incidentu kategorie „Prio 1“ nebo „Prio 2“ se považuje i dodané dočasné náhradní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti technologických aplikací tak, aby Incident nebránil VZP ČR v jejich činnostech a plnění závazků vůči třetím osobám. V tomto případě se dočasně sníží závažnost Incidentu dle dohody na Incident kategorie „Prio 3“ nebo „Prio 4“ (pro tuto kategorii také bude dohodnut termín plnění).
- 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:
  - a) o dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o doplnění nezbytných informací pro vyřešení Incidentu až do jejich obdržení,
  - b) o dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o VPN (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR) zpřístupnění IS VZP ČR z důvodu Monitoringu nebo diagnostiky až do vlastního zpřístupnění Systému Poskytovateli,
  - c) o dobu, kdy je VZP ČR v prodlení s poskytnutím nezbytné součinnosti pro vyřešení Incidentu.



- 4) Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti prostředí.
- 5) Pokud VZP ČR neprovozuje testovací (případně jiné) prostředí, na kterém lze otestovat správnou funkcionality, je vyřešením Incidentu chápána připravenost Poskytovatele tuto funkcionality 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 osob VZP ČR.
- 7) Požadavky na úpravy dokumentace nejsou zahrnuty pod SLA metriky s tím, že tyto požadavky vyřeší Poskytovatel bez zbytečných odkladů co nejdříve.

### **3. Komunikace smluvních stran při poskytování služeb Podpory**

3. 1. Standardní komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem ve věci poskytování služeb Podpory bude probíhat především přes Service Desk VZP ČR v českém jazyce strukturovaným mailem a formou „servisního požadavku“. Tento kanál musí být vždy při Incidentu použit pro nahlášení servisního požadavku, sledování průběhu řešení příslušného servisního požadavku, včetně informace Poskytovatele o termínu jeho úspěšného vyřešení.

3.2. Způsob komunikace bude probíhat takto:

#### **3.2.1 Hlášení servisních požadavků**

3.2.1.1. VZP ČR bude hlásit závady a servisní požadavky nebo vznášet dotazy spojené s nesnázemi při provozu, atd. (dále též jen „SP“) prostřednictvím svého Service Desku VZP ČR (tel. 952 220 000, e-mail: servicedesk@vzp.cz) na Hotline dispečink Poskytovatele (telefon: 239 018 791 e-mail: podpora@hp.com).

3.2.1.2. Komunikace se Service Deskem VZP ČR bude v případě Incidentů probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít emailovou komunikaci.

3.2.1.3. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem při řešení Incidentů a při poskytování služeb Technické podpory bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- a) Zadání servisního požadavku ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace a předpokládaného časového rámce jeho splnění (zaslání e-mailu Poskytovateli);
- b) Potvrzení přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele tj. doba odezvy - (reakce - zaslání příslušného e-mailu do VZP ČR včetně návrhu řešení a doby plnění s předpokládaným maximálním počtem člověkodnů (MD); u Incidentů se doba plnění řídí podmínkami stanovenými v odst. 2.7. této Přílohy;
- c) Akceptace návrhu řešení, doby plnění **a maximálního počtu člověkodnů (MD)**, který nebude překročen, (potvrzení e-mailem Objednatele); z časových důvodů lze tento úkon u Incidentů učinit až po vyřešení servisního požadavku, což Poskytovatele nezavazuje povinnosti počínat si odborně a hospodárně;
- d) V případě nesouhlasu Poskytovatele se servisním požadavkem VZP ČR, odůvodněné odmítnutí Poskytovatelem - (zaslání e-mailu do VZP ČR);
- e) Dotaz na stav řešení servisního požadavku (případný) - (zaslání e-mailu Poskytovateli); Poskytovatel odpoví nestrukturovaným emailem VZP ČR;
- f) Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem

- u Incidentů - zaslání e-mailu do VZP ČR,
  - při poskytnutí služeb Technické podpory - den podpisu Akceptačního protokolu (včetně akceptace spotřebovaného počtu MD) pověřenými osobami Smluvních stran;
- g) Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku u Incidentů je datum a čas zaslání příslušné informace Poskytovatele do VZP ČR o vyřešení příslušného servisního požadavku a spotřebovaném počtu MD (e-mailem), a to za předpokladu následné akceptace předmětného řešení ze strany VZP ČR (e-mailem). Počet MD skutečně spotřebovaný při řešení příslušného SD musí být též ze strany VZP ČR schválen, lze tak učinit při akceptaci nebo samostatným e-mailem (podklad pro příslušný údaj ve Výkazu prací);
- h) V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno a servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli, doby řešení se budou sčítat.

### 3.3. Komunikace při poskytování konzultačních služeb:

Poskytování konzultačních služeb VZP ČR bude probíhat formou telefonických nebo emailových konzultací (popř. osobních konzultací, a to dle domluvy pověřených osob obou Smluvních stran), přičemž není vyloučen i postup formou zadání servisního požadavku.

Počet MD spotřebovaný při konzultaci musí být vždy ze strany VZP ČR též schválen, lze tak učinit následným e-mailem (podklad pro příslušný údaj ve Výkazu prací).

## **4. Součinnost**

VZP ČR bude Poskytovateli zajišťovat následující potřebnou součinnost:

- a) Na vyžádání zajistí možnost analýzy problému nebo jeho opravy Poskytovateli formou vzdáleného připojení. Do doby řešení není započítáván čas čekání na tuto součinnost VZP ČR dle pravidel VZP ČR definovaných pro VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR).
- b) Ve svých požadavcích poskytovat Poskytovateli informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků VZP ČR.

## **5. Ostatní podmínky plnění**

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



**Příloha č. 2 – Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR verze 5.6**

Příloha č. 2 je přiložena pouze v elektronické podobě na datovém nosiči (CD).

**Příloha č. 3 – Dedikovaný servisní tým**

Dedikovaný servisní tým Poskytovatele (dále „servisní tým“)

**1. Složení servisního týmu**

- a) Minimálně 2 techničtí specialisté pro všechny oblasti** používaných dohledových nástrojů pro dohled systémů, sítí a aplikací – HP Operations Manager (OM), HP Network Node Manager (NNMi), HP Performance Manager (PM), HP Business Service Management (BSM) včetně komponenty Real User Monitor (RUM), HP SiteScope (SiS):

**Jméno a příjmení:**

Telefon:

E-mail:

Odbornost:

HP Operations Manager (OM), HP Network Node Manager (NNMi), HP Performance Manager (PM), HP Business Service Management (BSM) včetně komponenty Real User Monitor (RUM), HP SiteScope (SiS)

**Jméno a příjmení:**

Telefon:

E-mail:

Odbornost:

HP Operations Manager (OM), HP Network Node Manager (NNMi), HP Performance Manager (PM), HP Business Service Management (BSM) včetně komponenty Real User Monitor (RUM), HP SiteScope (SiS)

Odbornost výše uvedených osob stanovená v rozsahu podle písm. a), odstavce 2. této Přílohy č. 3 byla doložena v nabídce Poskytovatele k předmětné veřejné zakázce.

- b) Minimálně 2 techničtí specialisté pro oblasti:** Poštovní systém Exchange a Systém certifikačních autorit (Public Key Infrastructure – PKI):

**Jméno a příjmení:**

Telefon:

E-mail:

Odbornost:

Poštovní systém Exchange a Systém certifikačních autorit (Public Key Infrastructure - PKI)

**Jméno a příjmení:**

Telefon:

E-mail:

Odbornost:

**Jméno a příjmení:**

Telefon:

E-mail:

Odbornost:

Systém certifikačních autorit (Public Key Infrastructure – PKI)

Odbornost výše uvedených osob stanovená v rozsahu podle písm. b), odstavce 2. této Přílohy č. 3 byla doložena v nabídce Poskytovatele k veřejné zakázce.

## 2. Odbornost členů servisního týmu

(Tuto odbornost je Poskytovatel povinen dodržet i při každé změně osoby v servisním týmu!)

**a) Minimálně 2 techničtí specialisté pro všechny oblasti** používaných dohledových nástrojů pro dohled systémů, sítí a aplikací – HP Operations Manager (OM), HP Network Node Manager (NNMi), HP Performance Manager (PM), HP Business Service Management (BSM) včetně komponenty Real User Monitor (RUM), HP SiteScope (SiS):

- VŠ vzdělání technického zaměření;
- Min. 5 let praxe v oblasti podpory všech používaných dohledových nástrojů;
- Certifikace nebo jiný doklad uchazeče o způsobilosti k servisní práci a konzultacím v této oblasti.

**b) Minimálně 2 techničtí specialisté pro oblasti:** Poštovní systém Exchange a Systém certifikačních autorit (Public Key Infrastructure – PKI):

- VŠ vzdělání technického zaměření;
- Min. 5 let praxe v oblasti podpory systému Exchange a PKI;
- Školení, certifikace nebo jiný doklad specialisty o způsobilosti k servisní práci a konzultacím v této oblasti.

*Pro každou oblast, tj. Poštovní systém Exchange i Systém certifikačních autorit musí být min. 2 specialisté, přičemž konkrétní specialista může být zároveň specialistou pro obě oblasti.*