

**Smlouva o provedení analýzy stavu systémů a procesů, nástrojů a zvyklostí při správě clientských údajů včetně návrhu nového procesního, informačního a datového modelu péče o klienty
č. 2100106/4100057948**

(ID VZ: 2100106)

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

(dále jen „Smlouva“)

Strany Smlouvy:

1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR
IČO: 411 97 518
DIČ: CZ41197518
Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28
Číslo účtu: 1110504001/0710
Datová schránka: i48ae3q
Zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky,
ve znění pozdějších předpisů

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

a

2. COMIMPEX spol. s r.o.

se sídlem: Haškova 153/17, Lesná, 638 00 Brno
kterou zastupuje/jí: Dušan Paroulek, jednatel
IČO: 469 72 439
DIČ: CZ46972439
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 35609641/0100
Datová schránka: sj7wbuu
Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 7360.

(dále jen „Zhotovitel“)

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

Úvodní ustanovení

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Zhotovitelem, který vzešel z výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku „**Analýza stavu systémů a procesů, nástrojů a zvyklostí při správě klientských údajů včetně návrhu nového procesního, informačního a datového modelu péče o klienty**“, evidovanou VZP ČR pod číslem **2100106** (dále jen „veřejná zakázka“).
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 předmětné veřejné zakázky.
3. Zhotovitel tímto výslovně prohlašuje, že je oprávněn poskytnout VZP ČR plnění dle této Smlouvy a že jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění vztahují. Dále prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace předmětné veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné, zejména právní podmínky plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí plnění podle této Smlouvy a za ceny uvedené v této Smlouvě, a že je způsobilý a oprávněný ke splnění všech svých závazků dle této Smlouvy.
4. Zhotovitel prohlašuje a odpovídá za to, že plnění dle této Smlouvy, která jsou předmětem jakéhokoliv práva duševního vlastnictví, je oprávněn poskytovat VZP ČR.

Článek I.

Účel a předmět Smlouvy

1. Účelem této Smlouvy je zajištění analýzy stavu systémů a procesů, nástrojů a zvyklostí při správě klientských údajů a fungování stávajícího systému péče o zákazníky (tzv. CRM – client relationship management), které spočívá ve zmapování a popisu procesů oblasti klientské péče, a to procesů jak v elektronické, tak i papírové podobě, včetně oblasti digitální komunikace a akvizice klientů. To vše s ohledem na interní předpisy VZP ČR, legislativní podmínky a potřeby oddělení péče o klienty. V rámci plnění bude vypracován návrh nového procesního, datového a informačního modelu péče o klienty VZP ČR. Účelem veřejné zakázky je také doporučení změn procesů, kompetencí a návrh funkčních celků podporujících digitální transformaci v oblasti klientské péče.
2. Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek Zhotovitele sjednaným způsobem, ve smluveném rozsahu, místě a době, na svůj náklad a nebezpečí, řádně, včas a s potřebnou odbornou péčí poskytnout VZP ČR požadované plnění specifikované v čl. II. této Smlouvy.
3. Předmětem této Smlouvy je na straně druhé závazek VZP ČR řádně poskytnuté plnění převzít, zaplatit Zhotoviteli dohodnutou cenu plnění a poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost, to vše za podmínek v této Smlouvě stanovených.

Článek II.

Předmět plnění

1. Předmětem plnění Smlouvy je provedení analýzy CRM systému, jejímž obsahem bude:
 - 1.1. Návrh procesů a business architektura CRM systému s důrazem na prostředí VZP ČR a kompetence zúčastněných úseků.
 - 1.2. Posouzení vhodných platform CRM.
 - 1.3. Návrh architektury integrace platform do prostředí VZP ČR (v souladu s používanými formáty managementu Enterprise Architektury ve VZP ČR).
 - 1.4. Definice funkčních a nefunkčních požadavků na informační systémy.
 - 1.5. Návrh strategie implementace a prioritizace zavádění CRM systému, se zaměřením na realizovatelnost v prostředí VZP ČR.
 - 1.6. Odhad implementačních nákladů.
 - 1.7. Odhad provozních nákladů.

- 1.8. Definice rizik, návrh jejich ošetření a readiness check u:
 - a. implementačních rizik,
 - b. provozních rizik,
 - c. bezpečnostních a legislativních rizik.
- 1.9. Návrh frontendu uživatelského prostředí:
 - a. pro obsluhu pobočkové sítě,
 - b. pro integrované Call Centrum,
 - c. integrované na web aplikace „eVZP“,
 - d. integrované mobilní aplikace „Moje VZP“.
- 1.10. Zmapování a popis stávajícího a návrh nového systému péče o klienty VZP ČR pro oblasti:
 - a. technických, databázových a aplikačních systémů,
 - b. uživatelů a systémů oprávnění,
 - c. procesů zpracování a rozhodování,
 - d. druhů a typů zpracovávaných informací,
 - e. bezpečnosti,
 - f. dostupnosti,
 - g. interních směrnic,
 - h. legislativní problematiky.
- 1.11. Popis vnitřních systémů VZP ČR, které budou s ohledem na nový stav zachovány, včetně návrhu na integraci a popis systémů, které musí nově vzniknout.
- 1.12. Popis druhů uživatelů a jejich schémat v hierarchickém členění, s rozdělením na uživatele interní a externí, dělením dle příslušnosti, případně dalším dělením, které bude Zhotovitel považovat za vhodné uvést.
- 1.13. Popis a návrh procesních map a procesů VZP ČR včetně workflow a matic rozhodování.
- 1.14. Podrobný popis druhů a typů zpracovávaných informací o klientech, a to jak v papírové, tak v elektronické podobě.

(dále vše též jen „**Analýza**“).

2. Výstupem Analýzy bude zejména kompletní dokumentace k Analýze, která musí obsahovat použité zdroje informací a metody obsahující konkrétní zjištění a dovozené závěry. Tato dokumentace musí obsahovat následující okruhy problematiky:
 - 2.1. Problematika komplexního pohledu na klienta v prostředí VZP ČR
 - a. Best-practice pro design uživatelského rozhraní CRM pro komplexní pohled na klienta
 - b. Prioritizace jednotlivých informací o klientovi
 - c. Optimalizace zobrazení pro jednotlivé typy klientů (klienti, poskytovatelé zdravotní péče, partneři, zaměstnavatelé)
 - d. Segmentace klientů
 - e. Přizpůsobení uživatelského rozhraní jednotlivým skupinám uživatelů
 - f. Možnost integrace okolních existujících aplikací do uživatelského rozhraní
 - g. Responzivní design rozhraní a podpora mobilních aplikací
 - h. Provázání obchodní a servisní agendy
 - 2.2. Příprava a optimalizace procesů
 - a. Podpora komunikačních kanálů
 - b. Získávání a zpracování nových podnětů a požadavků („leadů“)
 - c. Práce s příležitostmi
 - d. Zasmulvnění klienta
 - e. Zasmulvnění poskytovatelů zdravotní péče
 - f. Marketingové kampaně
 - g. Retenční procesy
 - h. Automatizace procesů

i. Řízení vlastní obslužné a distribuční sítě

2.3. Problematika péče o klienta

- a. Podpora komunikačních kanálů
- b. Návrh evidence a zpracování klientských podnětů
- c. Návrh evidence a zpracování podnětů ze strany VZP ČR
- d. Automatizace procesů
- e. Prediktivní a proaktivní komunikace s klienty
- f. Integrace Call Centra
- g. Collection procesy (vymáhání dluhů)
- h. Způsob a rozsah poskytnutí péče o klienta prostřednictvím:
 - pobočkové sítě
 - call centra
 - online (internet – selfcare)

2.4. Online služby a podpora partnerů

- a. Doporučené business procesy podporované aplikacemi „eVZP“
- b. Způsoby integrace aplikací „eVZP“ a CRM
- c. Možnosti přístupu partnerů k CRM (PZP, zaměstnavatelé a další partneři)
- d. Možnosti datové výměny mezi CRM a partnery

2.5. Konsolidace dat o klientech (core data)

- a. Sjednocení dat klientů z různých systémů VZP ČR a komunikace na různých kanálech
- b. Koncept primárních systémů zákaznických dat (master data management)
- c. Mechanismy pro deduplikaci dat
- d. Mechanismy pro anonymizaci dat
- e. Prediktivní mechanismy
- f. Proces datové migrace

2.6. Integrace a zhodnocení stávajících systémů a investic VZP ČR

- a. Metody integrace CRM do stávajícího prostředí VZP ČR
- b. Metody integrace CRM na partnerská řešení třetích stran
- c. Metody integrace CRM na sociální média
- d. Metody integrace CRM na poskytovatele reklamních služeb
- e. Metody integrace CRM na mobilní aplikace, propojení s „eVZP“
- f. Limity a rizika integrace
- g. Vyhodnocení efektivity využití existujících systémů a uskutečněných investic (např. systém Call centra)

2.7. Dlouhodobá udržitelnost CRM

- a. Škálovatelnost řešení CRM (počty uživatelů a partnerů)
- b. Dlouhodobá udržitelnost platformy a produktu CRM
- c. Strategie dlouhodobého rozvoje CRM v kontextu integrace na další agendy (Marketing, Business Intelligence, zákaznická řešení na platformě CRM)
- d. Návrh organizačních struktur pro vytvoření CRM kompetencí na straně VZP ČR pro zajištění úspěšné implementace, podpory provozu a dalšího rozvoje CRM
- e. Posouzení návratnosti investic do CRM (ROI)

(dále vše též „**Kompletní dokumentace**“).

Článek III.

Doba, způsob a místo plnění

1. Zhotovitel je povinen poskytnout plnění řádně a včas. Řádně poskytnutým plněním se rozumí poskytnutí plnění v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou nejpozději do **60 pracovních dní** ode dne protokolárního předání podkladů vyžádaných na úvodním workshopu v souladu s odst. 10. tohoto článku. Případné dodatečné předání dalších podkladů, dle požadavku Zhotovitele, již nemá vliv na posunutí termínu plnění. Plnění se považuje za řádně poskytnuté dnem podpisu akceptačního protokolu o akceptaci Kompletní dokumentace (viz odst. 8. tohoto článku).
2. Řádně vypracovaná Kompletní dokumentace, tzn. finální verze Kompletní dokumentace vypracovaná v souladu s čl. II. Smlouvy, bude předána VZP ČR ve dvou (2) vyhotoveních v listinné podobě a zároveň v elektronické verzi v editovatelném formátu (tj. .doc, .docx, .txt, .rtf, .ppt, formát podporovaný nástroji pro procesní modelování nebo pro aplikační design, případně .pdf s textovou vrstvou), a to v termínu (viz odst. 1. tohoto článku) a místě určeném touto Smlouvou.
3. Před akceptací Kompletní dokumentace proběhne akceptační procedura popsaná v odst. 4. až 9. tohoto článku. Případná nutnost opakovat akceptační proceduru nemá vliv na povinnost Zhotovitele poskytnout plnění řádně a včas dle odst. 1. tohoto článku.
4. O předání a převzetí Kompletní dokumentace bude sepsán vždy písemný předávací protokol (dále jen „Předávací protokol“), a to ve dvou (2) vyhotoveních, který bude podepsán pověřenými osobami obou Smluvních stran uvedenými v čl. XIII. odst. 6. Smlouvy (dále jen „Pověřené osoby“).
5. Podepsáním Předávacího protokolu se zahajuje akceptační řízení, ve kterém VZP ČR předloží připomínky k vypracované Kompletní dokumentaci do **osmi (8)** pracovních dnů od podepsání příslušného Předávacího protokolu.
6. V případě, že VZP ČR Kompletní dokumentaci neakceptuje nebo akceptuje s výhradou, zavazuje se Zhotovitel bez zbytečného odkladu provést veškeré potřebné úpravy Kompletní dokumentace dle výhrad a připomínek VZP ČR a takto upravenou Kompletní dokumentaci předat Objednateli opětovně k akceptaci.
7. Dokud Zhotovitel nevypořádá veškeré připomínky VZP ČR, nebude Kompletní dokumentace akceptována a bude postupováno obdobně dle ustanovení odst. 4. až 7. tohoto článku.
8. Akceptace řádně vypracované Kompletní dokumentace bude po vypořádání všech připomínek VZP ČR potvrzena podpisem akceptačního protokolu Pověřenými osobami obou Smluvních stran (dále jen „Akceptační protokol“).
9. VZP ČR se zavazuje poskytovat Zhotoviteli součinnost při plnění závazků Zhotovitele dle této Smlouvy, a to zejména poskytovat Zhotoviteli veškeré informace a podklady potřebné pro provedení Analýzy a zpracování Kompletní dokumentace.
10. VZP ČR se zavazuje uskutečnit vstupní workshop, a to v sídle VZP ČR (viz záhlaví Smlouvy) v rozsahu max. osmi (8) hodin. Workshop lze na základě dohody mezi VZP ČR a Zhotovitelem uskutečnit také dálkově prostřednictvím videokonference. Vstupní workshop VZP ČR uskuteční nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Na úvodním workshopu si Zhotovitel vyžádá informace a podklady potřebné k provedení Analýzy a VZP ČR zodpoví případné dotazy Zhotovitele. Z jednání bude zpracován zápis, podepsaný Pověřenými osobami obou Smluvních stran, jehož součástí bude seznam všech Zhotovitelem vyžádaných podkladů pro provádění Analýzy. VZP ČR předá podklady vyžádané na úvodním workshopu Zhotoviteli protokolárně nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne konání workshopu.
11. Zhotovitel předloží na vstupním workshopu projektový plán, který bude obsahovat návrh počtu schůzek mezi zástupci VZP ČR a Zhotovitele na každý týden v průběhu plnění, přičemž každý týden se musí konat alespoň 2 schůzky, pokud se Smluvní strany nedohodnou prokazatelně jinak. První konkrétní termín schůzky bude dohodnut mezi Smluvními stranami na vstupním workshopu (viz odst. 10. tohoto článku). Další konkrétní termín schůzky bude dohodnut vždy na schůzce předcházející. Schůzky se budou konat osobně či dálkově, vždy dle dohody Smluvních stran.

12. V případě potřeby při provádění Analýzy a zpracovávání Kompletní dokumentace si může Zhotovitel prostřednictvím Pověřených osob vyžádat v odůvodněných případech další komunikaci (interview, telekonference atd.) s vedoucími, odbornými či dalšími pracovníky VZP ČR, odlišnou od schůzky dle odst. 11. tohoto článku nebo vyžádat další podklady, potřebné pro vypracování Kompletní dokumentace. Tato vyžádaná komunikace nebude mít vliv na termín předání výstupu plnění dle odst. 1. tohoto článku.
13. Za účelem průběžné kontroly plnění si může VZP ČR prostřednictvím Pověřených osob vyžádat další komunikaci (interview, telekonference atd.) se zástupci Zhotovitele, odlišnou od schůzky dle odst. 11. tohoto článku. Tato vyžádaná komunikace nebude mít vliv na termín předání výstupu plnění dle odst. 1. tohoto článku.
14. Zhotovitel se zavazuje, že bude při plnění svých závazků dle této Smlouvy postupovat s vynaložením veškeré odborné péče a bude svědomitě respektovat zájmy VZP ČR.
15. Místem plnění je pro účely této Smlouvy považováno místo předání a převzetí Kompletní dokumentace, tj. sídlo VZP ČR na adrese uvedené v záhlaví Smlouvy.

Článek IV.

Cena plnění a způsob jejího určení

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za řádné a včasné splnění předmětu plnění Smlouvy cenu ve výši a lhůtě splatnosti dohodnuté touto Smlouvou.
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 Zhotovitele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
3. Celková cena plnění činí 1.620.000 Kč, tj. slovy jeden milion šest set dvacet tisíc korun českých (bez DPH).
4. Bude-li Zhotovitel v době uskutečnění zdanitelného plnění plátcem DPH, bude k cenám plnění dle tohoto článku Zhotovitelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy účinnými v době uskutečnění zdanitelného plnění. Za stanovení výše DPH odpovídá Zhotovitel.
5. VZP ČR nebude poskytovat Zhotoviteli na plnění dle Smlouvy jakékoliv zálohy.

Článek V.

Fakturační a platební podmínky

1. Úhrada za plnění poskytnuté na základě této Smlouvy bude prováděna bezhotovostním převodem na bankovní účet Zhotovitele, uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňového dokladu – faktury vystavené Zhotovitelem (dále jen „faktura“) a zaslaném VZP ČR.
2. Fakturu Zhotovitel doručí VZP ČR v listinné podobě na adresu sídla VZP ČR uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo v elektronické podobě do datové schránky VZP ČR.
3. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu až po poskytnutí plnění dle této Smlouvy, tj. po podpisu Akceptačního protokolu (viz čl. III. odst. 8. Smlouvy).
4. Úhrada za plnění bude provedena 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 Zhotovitele. Zhotovitel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazované částky mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.
5. 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. Faktura musí též obsahovat číslo této Smlouvy, tj. číslo 2100106/4100057948. Přílohu faktury bude tvořit kopie oboustranně potvrzeného Akceptačního protokolu.

6. Na faktuře musí být jako odběratel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
7. Smluvní strany se dohodly, že splatnost faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení VZP ČR.
8. VZP ČR je oprávněna před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, jestliže 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 VZP ČR povinna zároveň uvést důvod vrácení faktury. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury VZP ČR.
9. Zhotovitel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Zhotovitel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví této Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Zhotoviteli v dohodnutém termínu splatnosti faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z ceny plnění fakturované Zhotovitelem uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Zhotoviteli. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
10. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Zhotovitel 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. 9. tohoto článku.

Článek VI.

Odpovědnost za vady

1. Zhotovitel se zavazuje při plnění svých závazků plynoucích z této Smlouvy postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, s maximální odbornou péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat tak, aby dosáhl výsledku určeného touto Smlouvou.
2. Zhotovitel odpovídá za to, že plnění poskytnuté Objednateli dle této Smlouvy, bude mít vlastnosti výslovně vymíněné touto Smlouvou nebo obvyklé. Zhotovitel dále odpovídá za to, že jím poskytnuté plnění nebude mít žádné vady, a to včetně právních vad.

Článek VII.

Odpovědnost za škodu

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 a ustanovením § 2950 občanského zákoníku.
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 této Smlouvy.
3. Výši smluvní pokuty a výši případně vzniklé škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na smluvní pokutu / náhradu škody vzniknout, dohodou Smluvních stran omezit.

Článek VIII.

Smluvní sankce

1. V případě prodlení Zhotovitele s předáním Kompletní dokumentace dle čl. III. odst. 1. této Smlouvy VZP ČR je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši **0,5 %** z celkové ceny plnění dle této Smlouvy za každý kalendářní den takového prodlení. Zaplacení této smluvní pokuty nezbavuje Zhotovitele povinnosti splnit své závazky dle této Smlouvy.
2. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením splatné faktury je Zhotovitel oprávněn účtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši **0,02 %** z částky, s jejímž zaplacením je VZP ČR v prodlení, a to za každý kalendářní den prodlení.
3. Zaplacení jakékoli smluvní pokuty dle předchozích odstavců nemá vliv na právo Smluvních stran požadovat vedle již zaplacené smluvní pokuty náhradu vzniklé škody, a to v plné výši.

Článek IX.

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 § 24a 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 Zhotovitel 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 Zhotovitel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Zhotovitel 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. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Zhotovitel.
3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a 2. tohoto článku se považuje i využití osobních údajů, dalších skutečností, údajů a dat pro vlastní prospěch Zhotovitele, 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 Zhotovitel 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 Zhotovitel 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.

Článek X.

Uveřejnění 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), tuto Smlouvu včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany tedy výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva ve svém úplném znění byla uveřejněna v registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu 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 VZP ČR. Zhotovitel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Zhotovitel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich VZP ČR 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 doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že VZP ČR rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele.
6. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

Článek XI.

Ostatní ujednání

1. 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.
2. VZP ČR je povinna poskytovat Zhotoviteli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy; ustanovení § 2591 občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
3. Zhotovitel se zavazuje, že na poskytování plnění dle této Smlouvy se budou podílet výhradně členové realizačního týmu Zhotovitele, jehož jmenné složení, kvalifikační předpoklady a certifikáty jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Služby budou všemi členy realizačního týmu poskytovány v českém nebo slovenském jazyce. Jestliže kterýkoli z členů týmu nehovoří českým nebo slovenským jazykem na úrovni potřebné pro řádné poskytování Služeb, je Zhotovitel povinen ve vztahu k takovému členovi realizačního týmu využít služeb tlumočníka/překladaatele, přičemž v takovém případě uhradí veškeré náklady spojené s využitím služeb tlumočníka/překladaatele Zhotovitel.
5. V případě potřeby změnit člena realizačního týmu z důvodu na straně Zhotovitele je Zhotovitel povinen informovat VZP ČR nejméně 5 pracovních dnů před plánovanou změnou a požádat VZP ČR o písemný souhlas se zařazením nového člena do realizačního týmu.
6. V případě potřeby změnit člena realizačního týmu z důvodů, které Zhotovitel nebyl schopen ani s náležitou péčí předem předvídat a jim zabránit, je Zhotovitel povinen informovat VZP ČR o nutnosti této změny a požádat jej o písemný souhlas se zařazením nového člena do realizačního týmu nejpozději do 5 pracovních dnů od zjištění potřeby změny člena realizačního týmu, nedohodnou-li se v konkrétním případě Pověřená osoba obou Smluvních stran písemně jinak.

7. Nový člen realizačního týmu musí splňovat zejména veškeré požadavky na kvalifikaci, stanovené pro nahrazovaného člena týmu a tuto kvalifikaci prokázat. Požadavky na kvalifikaci členů týmu pro jednotlivé role, způsob jejich prokázání a přehled certifikátů členů týmu, které byly součástí hodnocení (viz výše) jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. Zhotovitel je povinen spolu se žádostí o souhlas VZP ČR s výměnou člena realizačního týmu, doložit dokumenty v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy.
8. Smluvní strany se zavazují, že o každé změně Pověřených osob a členů Realizačního týmu nebo jejich kontaktních údajů se budou bez zbytečného odkladu navzájem informovat; uzavření písemného smluvního dodatku není v tomto případě třeba.
9. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
10. Každá ze Smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
11. Pro účely odstoupení od této Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje:
 - a) prodlení Zhotovitele s předáním předmětu plnění (tj. Kompletní dokumentace) o více než 14 kalendářních dní;
 - b) prokazatelné porušení povinností Zhotovitele zajistit ochranu osobních údajů, jejichž správcem či zpracovatelem je VZP ČR.
12. Předčasným ukončením Smlouvy ani jejím ukončením splněním všech závazků Smluvních stran stanovených ve Smlouvě není dotčena platnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají být pro Smluvní strany závazná i po skončení Smlouvy (tj. zejména ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu, povinnosti mlčenlivosti, řešení sporů apod.).
13. Smluvní strany berou na vědomí, že Zhotovitelem podle této Smlouvy zpracovaná Analýza a Kompletní dokumentace není autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů a po předání VZP ČR a zaplacení dohodnuté ceny se Analýza a Kompletní dokumentace stává vlastnictvím VZP ČR. Objednatel je oprávněn informace uvedené v Analýze a Kompletní dokumentaci, jakož i Analýzu a Kompletní dokumentaci jako celek použít kdykoliv a jakkoliv dle svého uvážení, jakkoliv ji doplňovat či měnit zásahem svým, či za účasti třetí osoby, popřípadě ji nevyužít vůbec. VZP ČR si vyhrazuje právo tyto materiály poskytnout třetím osobám podle svého uvážení.
14. Zhotovitel není bez předchozího písemného souhlasu VZP ČR oprávněn s jakýmkoliv informacemi, které v rámci realizace svých závazků podle této Smlouvy od VZP ČR získá nebo na jejich základě pro VZP ČR zpracuje, nakládat jinak než způsobem stanoveným touto Smlouvou, tj. smí je použít výhradně pro účely stanovené VZP ČR. Vzhledem k charakteru zpracovávaných informací a materiálů nesmí Zhotovitel využít předané informace a podkladové materiály pro svoji další činnost nebo je šířit či je předávat k dalšímu zpracování nebo publikování. Zhotovitel je povinen ve lhůtě do 5 (pěti) pracovních dní od podpisu Akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami, jakož i v případě předčasného ukončení této Smlouvy předat VZP ČR veškeré písemné materiály a podklady, které od VZP ČR získal ke splnění svých závazků dle Smlouvy a zároveň provést neobnovitelné smazání všech získaných a předaných informací a podkladů v rámci plnění podmínek Smlouvy z komunikačních zařízení a prostředků výpočetní techniky. O této skutečnosti bude mezi Smluvními stranami sepsán příslušný protokol, podepsaný Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

Článek XII. Příloha

1. Nedílnou součástí této Smlouvy je níže uvedená příloha:

Příloha č. 1 – Jmenný seznam členů realizačního týmu Zhotovitele

Článek XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Nadpisy jednotlivých článků Smlouvy mají pouze orientační charakter a v žádném případě nebudou sloužit, resp. napomáhat výkladu jednotlivých ustanovení Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly na tom, že ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije; přijetí návrhu Smlouvy s dodatkem nebo s odchylkou se vylučuje.
4. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po oboustranné dohodě Smluvních stran na celém obsahu její změny či doplnění, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Jiné zápisy, protokoly, oznámení apod. se za změnu Smlouvy nepovažují. Uzavření písemného smluvního dodatku podle tohoto odstavce se nevyžaduje pouze v případě změny Pověřených osob Smluvních stran nebo jejich kontaktních údajů a členů realizačního týmu. Jakákoliv ústní ujednání týkající se plnění této Smlouvy, která nejsou písemně potvrzena oběma Smluvními stranami, jsou právně neúčinná.
5. Změnu Pověřených osob Smluvních stran nebo jejich kontaktních údajů je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
 - a) e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
 - b) oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.
6. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění této Smlouvy (**Pověřené osoby**) jsou:

Za VZP ČR:

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:

nebo

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:

Za Zhotovitele:

Jméno a příjmení:

Dušan Paroulek

Funkce:

jednatel

E-mail:

Mobilní telefon:

7. Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak. Pověřené osoby nemohou tuto Smlouvu měnit.
8. Zhotovitel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu VZP ČR postoupit či převést jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu.
9. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění této Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany postoupeny k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.

10. Komunikace mezi Zhotovitelem a VZP ČR bude probíhat primárně formou e-mailu či telefonního kontaktu mezi Pověřenými osobami Smluvních stran, pokud není v této Smlouvě stanoveno jinak.
11. 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 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 nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
12. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Tato Smlouva je podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“). Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel podepíše tuto Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 ZSVD; VZP ČR tuto Smlouvu podepíše v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
13. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
14. 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
České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek
ředitel VZP ČR

COMIMPEX spol. s r.o.

Dušan
Paroulek

Dušan Paroulek
jednatel

Digitálně podepsal
Dušan Paroulek
Datum: 2021.10.18
09:49:24 +02'00'

Příloha č. 1 – Jmenný seznam členů realizačního týmu Zhotovitele

Zhotovitel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti Smlouvy bude mít k dispozici realizační tým, který se bude podílet na plnění Smlouvy, bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance Zhotovitele nebo osoby v jiném vztahu k Zhotoviteli (dále též jen „realizační tým“).

Zhotovitel se zavazuje, že plnění dle Smlouvy bude poskytováno pouze členy realizačního týmu, kteří jsou uvedeni v této Příloze č. 1 Smlouvy.

Všichni členové realizačního týmu musí splňovat „Obecné požadavky na členy realizačního týmu“.

Obecné požadavky na členy realizačního týmu

Všichni členové realizačního týmu musí být schopni komunikovat písemně i ústně v českém nebo slovenském jazyce na velmi dobré úrovni, tj. na úrovni potřebné pro správné a přesné pochopení komunikace s VZP ČR při poskytování plnění. Zhotovitel může tento požadavek splnit tak, že pro případného člena realizačního týmu, který výše uvedený požadavek na jazykové znalosti nesplňuje, zajistí Zhotovitel překladatele, resp. při mluvené komunikaci tlumočníka s jazykovými znalostmi na takové úrovni překládaného českého či slovenského jazyka, aby nemohlo dojít k nedorozuměním při poskytování plnění v důsledku překladu, resp. tlumočení a aby případné překládání/tlumočení probíhalo způsobem, kterým nedojde k porušení podmínek Smlouvy, tj. nebude snížena kvalita Zhotovitelových služeb. Za nedorozumění a případné škody způsobené předkladem nebo jazykovým nedorozuměním odpovídá plně Zhotovitel. Finanční náklady na případného překladatele/tlumočníka se považují za náklady Zhotovitele zahrnuté v ceně za poskytnuté služby.

Požadavky na odbornost členů realizačního týmu:

VEDOUcí PROJEKTU	
Stanovené minimální požadavky:	• Certifikát projektového manažera (Prince2 nebo obdobný), • nejméně deset (10) let praxe v oblasti vedení projektů systémů péče o klienty, • účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy, a zároveň účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy.
Splnění minimálních požadavků	• Certifikát projektového manažera: ○ Project Management Professional PMP (platný do 05/2024) ○ Certified SAFe 5 Agilist (platný do 04/2022) • patnáct (15) let praxe v oblasti vedení projektů systémů péče o klienty • účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy • účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy.
Jméno, příjmení:	██████████
E-mail:	████████████████████
Telefon:	██████████████████

Plynulá komunikace v českém/slovenském jazyce:	ANO
Projekt dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy	
Název projektu	ČMSS CRM
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	ČSOB Stavební spořitelna, a.s. IČO: 49241397 Radlická 333/150, Radlice, Praha, 15000, CZ
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ██████████████████ ██████████████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Nové CRM platformy Salesforce pro podporu prodejní cíle a centrály. 2.000 uživatelů.
Cena projektu	18.000.000,- Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	2019 – 2021
Projekt dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy	
Název projektu	ČSOB Banka Marketing Automation
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	Československá obchodní banka, a. s. IČ: 00001350 Radlická 333/150 150 57 Praha 5
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ██████████████████████████████ ██████████████████ ██████████████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Rozvoj marketingové automatizace a personalizované komunikace postavené na produktu IBM UNICA Marketing Automation pro zákazníky v České republice na na Slovensku. Dosah na 2.700.000 koncových klientů
Cena projektu	3.500.000 Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	Průběžný rozvoj pro rok 2018 – 2021.

BUSINESS ARCHITEKT	
Stanovené minimální požadavky:	- Minimálně deset (10) certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, - nejméně tři (3) roky praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty, - účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví, a zároveň

	účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví.
Splnění minimálních požadavků	- Deset (10) technických certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, - Salesforce Sales Cloud Consultant - Salesforce Administrator - Salesforce Administrator Advanced - Salesforce Service Cloud Consultant - Salesforce Community Cloud Consultant - Marketing Cloud Email Specialist - Salesforce Platform Developer I - Marketing Cloud Consultant - Marketing Cloud Developer - Platform App Builder - Čtyři (4) roky praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty - účast na 2 projektech splňujících charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy - účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy.
Jméno, příjmení:	
E-mail:	
Telefon:	
Plynulá komunikace v českém/slovenském jazyce:	ANO
Projekt dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČSOB Pojišťovna CRM pro OID a následný rozvoj
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB IČO 45534306 Masarykovo nám. 1458, Pardubice, 530 02
Kontaktní osoba za objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	CRM pro podporu a řízení obchodní sítě oddělení interní distribuce. CRM platformy Salesforce. 1200 interních uživatelů.
Cena projektu	44.000.000,- Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	2018 – 2021
Projekt dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČSOB Banka Marketing Automation
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	Československá obchodní banka, a. s. IČ: 00001350 Radlická 333/150

	150 57 Praha 5
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ██ ██████████ ██████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Rozvoj marketingové automatizace a personalizované komunikace postavené na produktu IBM UNICA Marketing Automation pro zákazníky v České republice na Slovensku. Dosah na 2.700.000 koncových klientů
Cena projektu	3.500.000 Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	Průběžný rozvoj pro rok 2018 – 2021.

TECHNICKÝ ARCHITEKT	
Stanovené minimální požadavky:	- Minimálně deset (10) technických certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, - nejméně tři (3) roky praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty, - účast na nejmeně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví, a zároveň účast na nejmeně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví.
Splnění minimálních požadavků	- čtrnáct (14) technických certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, - Salesforce Certified Advanced Administrator - Salesforce Certified Identity and Access Management Designer - Salesforce Certified System Architect - Salesforce Certified Development Lifecycle & Deployment Designer - Salesforce Certified Integration Architecture Designer - Salesforce Certified Application Architect - Salesforce Certified Data Architecture & Management Designer - Salesforce Certified Sharing and Visibility Designer - Salesforce Certified Platform Developer II - Salesforce Certified Service Cloud Consultant - Salesforce Certified Sales Cloud Consultant - Salesforce Certified Platform Developer I - Salesforce Certified Administrator - Salesforce Certified Platform App Builder - Sedm (7) let praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty - účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy - účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy.
Jméno, příjmení:	██████████

E-mail:	
Telefon:	
Plynulá komunikace v českém/slovenském jazyce:	ANO

Projekt dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví

Název projektu	ČMSS CRM
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	ČSOB Stavební spořitelna, a.s. IČO: 49241397 Radlická 333/150, Radlice, Praha, 15000, CZ
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Nové CRM platformy Salesforce pro podporu prodejní cíťe a centrály. 2.000 uživatelů.
Cena projektu	18.000.000,- Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	2019 – 2021

Projekt dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví

Název projektu	ČSOB Banka Marketing Automation
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	Československá obchodní banka, a. s. IČ: 00001350 Radlická 333/150 150 57 Praha 5
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Rozvoj marketingové automatizace a personalizované komunikace postavené na produktu IBM UNICA Marketing Automation pro zákazníky v České republice na na Slovensku. Dosah na 2.700.000 koncových klientů
Cena projektu	3.500.000 Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	Průběžný rozvoj pro rok 2018 – 2021.

BUSINESS KONZULTANT

Stanovené minimální požadavky:	• Minimálně pět (5) certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, • nejméně tři (3) roky praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty, • účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle čl. 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví,
--------------------------------	--

	a zároveň účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví.
Splnění minimálních požadavků	- deset (10) technických certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, - Salesforce Certified Integration Architecture Designer - Salesforce Certified Development Lifecycle and Deployment Designer - Application Architect - Sharing and Visibility Designer - Data Architecture and Management Designer - Salesforce Platform Developer II - Salesforce Platform Developer I - Salesforce App Builder - Salesforce Administrator - Salesforce Accredited Sales Professional - pět (5) let praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty - účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy - účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy.
Jméno, příjmení:	
E-mail:	
Telefon:	
Plynulá komunikace v českém/slovenském jazyce:	ANO
Projekt dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČMSS CRM
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	ČSOB Stavební spořitelna, a.s. IČO: 49241397 Radlická 333/150, Radlice, Praha, 15000, CZ
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Nové CRM platformy Salesforce pro podporu prodejní cíle a centrály. 2.000 uživatelů.
Cena projektu	18.000.000,- Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	2019 – 2021
Projekt dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČSOB Banka Marketing Automation
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	Československá obchodní banka, a. s. IČ: 00001350 Radlická 333/150

	150 57 Praha 5
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ████████████████████ ██████████ ██████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Rozvoj marketingové automatizace a personalizované komunikace postavené na produktu IBM UNICA Marketing Automation pro zákazníky v České republice na Slovensku. Dosah na 2.700.000 koncových klientů
Cena projektu	3.500.000 Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	Průběžný rozvoj pro rok 2018 – 2021.

BUSINESS KONZULTANT	
Stanovené minimální požadavky:	• Minimálně pět (5) certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, • nejméně tři (3) roky praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty, • účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle čl. 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví, a zároveň účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví.
Splnění minimálních požadavků	• pět (5) technických certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, ◦ Salesforce Community Cloud Consultant ◦ Salesforce certified Pardot Specialist ◦ Salesforce CPQ Specialist ◦ Salesforce Administrator ◦ Salesforce Advanced Administrator • osm (8) let praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty • účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy • účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy.
Jméno, příjmení:	████████████████████
E-mail:	████████████████████
Telefon:	██████████
Plynulá komunikace v českém/slovenském jazyce:	ANO
Projekt dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČSOB Pojišťovna CRM pro OID a následný rozvoj

Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB IČO 45534306 Masarykovo nám. 1458, Pardubice, 530 02
Kontaktní osoba za objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ██████████ ████████████████████ ██████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	CRM pro podporu a řízení obchodní sítě oddělení interní distribuce. CRM platformy Salesforce. 1200 interních uživatelů.
Cena projektu	44.000.000,- Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	2018 – 2021
Projekt dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČSOB Banka Marketing Automation
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	Československá obchodní banka, a. s. IČ: 00001350 Radlická 333/150 150 57 Praha 5
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ████████████████████ ██████████ ██████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Rozvoj marketingové automatizace a personalizované komunikace postavené na produktu IBM UNICA Marketing Automation pro zákazníky v České republice na Slovensku. Dosah na 2.700.000 koncových klientů
Cena projektu	3.500.000 Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	Průběžný rozvoj pro rok 2018 – 2021.

BUSINESS KONZULTANT	
Stanovené minimální požadavky:	- Minimálně pět (5) certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, - nejméně tři (3) roky praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty, - účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle čl. 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví, a zároveň účast na nejméně jednom (1) projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy, a to v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví.
Splnění minimálních požadavků	- pět (5) technických certifikátů z oblasti péče o klienty nebo marketingové automatizace, - Salesforce Administrator - Salesforce Developer

	○ Sales Cloud ○ Service Cloud ○ Experience cloud • šest (6) let praxe v oblasti digitální transformace na projektech systémů péče o klienty • účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy • účast na 1 projektu splňujícím charakteristiku dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy.
Jméno, příjmení:	██████████
E-mail:	████████████████████
Telefon:	██████████
Plynulá komunikace v českém/slovenském jazyce:	ANO
Projekt dle bodu 6.2 písm. a) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČSOB Pojišťovna CRM pro OID a následný rozvoj
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB IČO 45534306 Masarykovo nám. 1458, Pardubice, 530 02
Kontaktní osoba za objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ██████████ ████████████████████ ██████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	CRM pro podporu a řízení obchodní sítě oddělení interní distribuce. CRM platformy Salesforce. 1200 interních uživatelů.
Cena projektu	44.000.000,- Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	2018 – 2021
Projekt dle bodu 6.2 písm. b) Přílohy č. 2 Výzvy v oblasti bankovníctví nebo pojišťovnictví	
Název projektu	ČSOB Banka Marketing Automation
Identifikační údaje objednatele projektu (název, IČO, sídlo)	Československá obchodní banka, a. s. IČ: 00001350 Radlická 333/150 150 57 Praha 5
Kontaktní osoba objednatele projektu (e-mail nebo telefon)	██████████ ████████████████████ ██████████ ██████████
Stručný popis předmětu plnění, z něhož musí vyplývat, že plnění odpovídá požadavkům VZP ČR	Rozvoj marketingové automatizace a personalizované komunikace postavené na produktu IBM UNICA Marketing Automation pro zákazníky v České republice na Slovensku. Dosah na 2.700.000 koncových klientů

Cena projektu	3.500.000 Kč bez DPH
Doba poskytnutí plnění	Průběžný rozvoj pro rok 2018 – 2021.

Změna členů realizačního týmu

Změna člena realizačního týmu je upravena v čl. XI. odst. 5. Smlouvy. Při každé změně člena realizačního týmu musí být dále splněny níže uvedené podmínky:

- Nový člen realizačního týmu musí splňovat všechny **Obecné požadavky na členy realizačního týmu**;
- Nový člen realizačního týmu musí prokázat splnění požadavků na člena realizačního týmu:
 - Vyplněním tabulky, která je součástí této Přílohy č. 1;
 - Nový člen realizačního týmu musí splňovat všechny požadavky na odbornost nahrazovaného člena realizačního týmu;
 - Předložením strukturovaného profesního životopisu, který bude obsahovat alespoň jméno, příjmení a přehled relevantní praxe v požadované délce. Zhotovitel musí také předložit certifikáty požadované Objednatelem v Příloze č. 2 Výzvy nebo jejich kopii.