

Smlouva o poskytování provozní podpory a rozvoje datového skladu a manažerského informačního systému SAS

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, mezi:

název:	Česká průmyslová zdravotní pojišťovna
zastoupena:	JUDr. Petr Vaněk, Ph.D., generální ředitel
sídlo:	Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava
IČO:	47672234
DIČ:	není plátcem DPH
zápis v OR	u Krajského soudu v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 545

(dále jen „Objednatel“ nebo „ČPZP“)

název:	Sophia Solutions, s.r.o.
zastoupena:	Mgr. Jan Kadlec, jednatel
sídlo:	Nad Petruskou 2280/3, Vinohrady, 120 00 Praha 2
IČO:	26736471
DIČ:	CZ26736471
zápis v OR:	u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 90534

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „smluvní strany“, nebo samostatně jako „smluvní strana“)

Článek I Základní pojmy

1. Incident = neplánované přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT.

Incidenty jako vnější projevy přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT jsou odstupňované podle stupně naléhavosti z hlediska dopadu na provoz IS (informačního systému) nebo poskytování služby:

- a. Havárie, je stav, který znemožňuje fungování datového skladu a manažerského informačního systému SAS. Systém není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav ohrožuje činnosti vykonávané Objednatelům nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
- b. Problém je stav systému, který znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce DS a MIS SAS u některého koncového uživatele či třetí strany tak, že ohrožuje splnění závazků ČPZP vůči těmto třetím stranám, nebo DS a MIS SAS vykazuje nepřiměřeně dlouhé odezvy, a tyto vadné funkce nelze nahradit jinou funkcionalitou či náhradním postupem bez podstatně zvýšené pracnosti nebo nákladů ČPZP. Činnost DS a MIS SAS

je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit činnosti vykonávané Objednatelem nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

- c. Vada, drobná vada je stav DS a MIS SAS, kdy některé funkce informačního systému (dále jen „IS“) pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnosti vykonávané Objednatelem nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
2. Problém = příčina jednoho nebo více Incidentů. Příčina obvykle není známa v čase vytvoření záznamu o Incidentu. Řešení problému je samostatně popsáno v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. Doba odezvy = doba, která uplyne od nahlášení Incidentu dle Přílohy č. 1 této smlouvy až po prokazatelné zahájení činnosti pracovníků Poskytovatele vedoucí k odstranění Incidentu.
4. Doba odstranění Incidentu = doba, která uplyne od nahlášení Incidentu dle Přílohy č. 1 této smlouvy až po prokazatelné odstranění Incidentu.

Článek II

Předmět a rozsah smlouvy

1. Předmětem smlouvy je povinnost Poskytovatele zajišťovat pro Objednatele provozní podporu a rozvoj datového skladu a manažerského informačního systému SAS (dále jen „DS a MIS SAS“), která zahrnuje následující služby:

A. Služba profylaxe a provozní kontrola DS a MIS SAS

Popis služby:

V rámci profylaktické činnosti budou Poskytovatelem prováděny činnosti, které slouží k proaktivní údržbě systému a předcházení problémům a Incidentům.

V rámci provozní kontroly budou především kontrolovány dávkové úlohy, doběhnutí procesů, otevřené procesy, integrita databáze a zálohování DS a MIS SAS.

Minimální rozsah činnosti profylaxe a provozní kontroly DS a MIS SAS, kterou je Poskytovatel povinen provádět:

ID	Popis služby	Rozsah a frekvence služby
1.	Profylaktická činnost	30 ČH / rok
1.1	Kontrola operačního systému a jeho, aktualizace	1x týdně
2.	Provozní podpora	40 ČH / rok
2.1	Kontrola běhu ETL procesů	1x týdně
2.2	Kontrola integrity báze dat	1x měsíčně
2.3	Kontrola zálohování	1x měsíčně

B. Služba lokalizace a řešení Incidentu

Popis služby:

Služba lokalizace spočívá v zajištění identifikace Incidentu z hlediska aplikace, interní databáze, operačního systému nebo vlivu HW, komunikačních komponent, posouzení závažnosti z hlediska provozu DS a MIS SAS a stanovení posloupnosti činností vedoucích k vyřešení Incidentu.

Vlastní řešení Incidentu spočívá v provedení programových úprav nebo technických činností

nezbytných pro odstranění Incidentu DS a MIS SAS. Služba zahrnuje:

- a) podporu při řešení provozních problémů přímo souvisejících se systémem ve formě konzultací věcnému i technickému správci sloužícím jako návody a rady, jak použít systém v určité situaci, jak by mělo být nastaveno systémové prostředí k optimálnímu fungování systému,
- b) odstraňování vad,
- c) řešení havarijních situací.

Odstraněním Incidentu se rozumí i poskytnutí vzájemně odsouhlaseného náhradního řešení a následného termínu konečného řešení Problému, viz Příloha č. 1 této smlouvy.

Do doby vyřešení se nezapočítává:

1. Doba nutná ke zprovoznění infrastruktury Objednatelem v případě Incidentu způsobeného infrastrukturou.
2. Technologické časy nutné pro obnovu dat ze zálohy či znovu načtení dat z provozního systému.

C. Služba Aktualizace

Služba zahrnuje implementaci nových verzí a modulů SW DS a MIS SAS tak, aby byla zajištěna kontinuita služeb datového skladu a manažerského informačního systému.

D. Služba HotLine

Popis služby:

Předmětem služby je závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele podporu k DS a MIS SAS. V rámci podpory budou Poskytovatelem zajištěny tyto služby:

- konzultace používání DS a MIS SAS,
- asistence při systémové údržbě DS a MIS SAS,
- podpora instalací nových verzí DS a MIS SAS a informace o změnách v nových verzích,
- průběžná údržba datových prostředí.

E. SW úpravy (rozvoj)

Předmětem plnění podle této smlouvy je dále povinnost Poskytovatele zajišťovat plánovaný rozvoj DS a MIS SAS včetně aktualizací DS a MIS SAS spojených se změnou prostředí Objednatele.

Rozsah plnění softwarové úpravy DS a MIS SAS bude stanoven na základě definování požadavků na plánovaný rozvoj DS a MIS SAS v prostředí Service Desk ČPZP. Konkrétní pracnost v člověkohodinách (ČH) pro každou rozvojovou úlohu bude stanovena na základě analýzy požadavku ze strany Poskytovatele a odsouhlasení rozsahu pracnosti ze strany Objednatele v prostředí Service Desk ČPZP.

Celkové plnění Poskytovatele pro oblast SW úpravy systému se sjednává na maximální objem 1 500 ČH za celou dobu trvání smlouvy, který bude realizován podle reálných potřeb a požadavků Objednatele. To znamená, že skutečné čerpání bude stejné nebo nižší než maximální objem.

Popis současného řešení DS a MIS SAS a rekapitulace stávajících licencí je uveden Příloze č. 2 této smlouvy.

2. Předmětem smlouvy je dále závazek Objednatele uhradit Poskytovateli za podmínek stanovených touto smlouvou cenu za poskytování provozní podpory a rozvoj DS a MIS SAS.

Článek III **Místo a způsob plnění**

1. Místem plnění je sídlo Objednatele - Jeremenkova 161/11, Vítkovice, 703 00 Ostrava a pobočka Objednatele nacházející se na adrese Anglická 82/26, Vinohrady, 120 00 Praha 2.
2. Konzultace v rámci provozní podpory budou poskytovány telefonicky nebo e-mailem mezi kontaktními osobami uvedenými v čl. VI odst. 3 této smlouvy. Případné změny v uvedených kontaktech oznámí jedna smluvní strana druhé písemně, postačí elektronicky, bez zbytečného odkladu poté, co k takové změně dojde. Změny v uvedených kontaktech nebudou změnou smlouvy, a proto v takovém případě nebude vyhotovován dodatek ke smlouvě, avšak smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po oznámení změny aktualizovat seznam oprávněných osob uvedený v čl. VI odst. 3 formou zápisu oboustranně podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Ostatní činnosti podle této smlouvy budou dle okolností a dohody obou smluvních stran poskytovány na pracovištích Objednatele, případně komunikačními prostředky vzdálené podpory.

Článek IV **Požadavky na provozní podporu, Hotline, kategorizace vad a lhůty jejich odstraňování**

1. Plnění dle článku II odst. 1 písmene A, C - E této smlouvy bude poskytováno v pracovních dnech v době od 7.00 do 16.00 hod. V tomto čase budou Objednateli předávány také veškeré aktualizace.
2. Ohlášení Incidentů systému DS a MIS SAS Poskytovateli musí být provedeno dle Přílohy č. 1 této smlouvy. V oznámení Incidentu musí být vada popsána a vymezena její závažnost.
3. Plnění dle článku II odst. 1 písmene B této smlouvy bude poskytováno v kalendářních dnech. Poskytovatel se zavazuje dodržet následující lhůty pro plnění dle čl. II odst. 1. písmene B této smlouvy:

Stupeň naléhavosti Incidentu	Garance doby odezvy do:	Doba odstranění Incidentu do:
Vada, Drobná vada	7 pracovních dnů	15 pracovních dnů
Problém	2 pracovních dnů	5 pracovních dnů
Havárie	do 10:00 následujícího pracovního dne	2 pracovních dnů

4. Lhůta dle článku IV odst. 3 této smlouvy počíná plynout okamžikem ohlášení Incidentu Objednatelům dle Přílohy č. 1 této smlouvy.
5. Předání a převzetí plnění dle čl. II odst. 1 písmene C této smlouvy proběhne dle procedury, která je popsána v Příloze č. 1 této smlouvy.
6. Činnosti dle čl. II odst. 1 písmene E této smlouvy budou poskytovány ve lhůtách sjednaných smluvními stranami dohodou pro každý případ samostatně.

Článek V **Cena a platební podmínky**

1. Cena plnění za činnosti poskytované dle článku II, odstavce 1, písmen A až D této smlouvy je stanovena paušálně pro rozsah licencí stanovený Přílohou č. 2 této smlouvy ve výši 800 000 Kč bez

DPH ročně. K takto sjednané ceně plnění bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Tato cena zahrnuje následující plnění:

Služba profylaxe a provozní kontrola DS a MIS SAS	podle čl. II odst. 1 písmene A
Služba lokalizace a řešení Incidentu	podle čl. II odst. 1 písmene B
Služba Aktualizace	podle čl. II odst. 1 písmene C
Služba HotLine	podle čl. II odst. 1 písmene D

2. Cena za plnění podle čl. II, odstavce 1, písmene E této smlouvy zahrnující SW úpravy (rozvoj) je stanovena jako jednotková za 1 člověkohodinu (ČH) ve výši 1 250 Kč bez DPH. K takto sjednané jednotkové ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Cena plnění za činnosti poskytované dle článku II, odstavce 1, písmen A až D této smlouvy stanovena v článku V odst. 1 této smlouvy bude hrazena na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem čtvrtletně. Faktura bude obsahovat cenu plnění ve výši ¼ ceny uvedené v článku V odst. 1. této smlouvy. Pokud smlouva vznikne nebo zanikne v průběhu čtvrtletí, je Poskytovatel oprávněn účtovat jen alikvotní část paušální ceny za příslušné kalendářní čtvrtletí.
4. Cena plnění za SW úpravy (rozvoj) dle článku II odstavce 1, písmene E této smlouvy bude hrazena na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Poskytovatelem čtvrtletně. Cena plnění za SW úpravy (rozvoj) bude ve faktuře stanovena jako součin jednotkové ceny plnění stanovené v článku V odst. 2 této smlouvy a skutečně poskytnutého plnění v ČH v daném kalendářním čtvrtletí. Podkladem pro uhrazení této ceny plnění bude výkaz práce akceptovaný Objednatelem, který musí být nedílnou přílohou faktury. Poskytovatel je povinen čtvrtletně před fakturací předložit Objednateli k akceptaci výkaz práce, který bude obsahovat rozsah poskytnutého plnění SW úprav (rozvoje), který bude vycházet ze soupisu dokončených požadavků na rozvoj IS. Oprávněný zaměstnanec Objednatele je povinen výkaz práce do 5 pracovních dnů projednat, a pokud bude v pořádku, písemně (postačí elektronicky) jej Poskytovateli odsouhlasit.
5. Platby se budou uskutečňovat v českých korunách (Kč) na základě faktur vystavených Poskytovatelem.
6. Faktury podle článku V odstavců 3 a 4 této smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve poslední den uplynulého kalendářního čtvrtletí.
7. Faktury budou obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
8. Splatnost faktur je 21 dnů od doručení Objednateli elektronicky na adresu fakturacecpzp@cpzp.cz. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti nebo má jiné závady v obsahu podle této smlouvy nebo příslušných právních předpisů. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
9. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele.
10. Zálohové platby Objednatel neposkytuje.

11. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhrzena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

Článek VI

Součinnost, odpovědnost, kontaktní osoby

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli všechny informace, podklady a písemnosti, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro činnost Poskytovatele dle této smlouvy.
2. Poskytovatel neodpovídá:
 - za závady systému DS a MIS SAS, které vznikly na základě chybných údajů poskytnutých Objednatel,
 - za závady systému DS a MIS SAS způsobené vadnou funkcí spolupracujících programů třetích stran nebo závadnou funkcí hardware použitého pro provoz systému,
 - za závady systému DS a MIS SAS způsobené nedodržením uživatelské a systémové dokumentace a používání systému v rozporu s touto dokumentací.

Poskytovatel však při výše uvedených závadách poskytne plnění v rozsahu lokalizace Incidentu. Pro službu řešení Incidentu budou před zahájením prací odsouhlaseny případné práce ze strany Poskytovatele, které budou čerpány z celkového rozsahu prací dle článku II, odstavce 1., písmeno E za cenu ČH uvedenou v článku V, odstavci 2 této smlouvy.

3. Kontaktní osoby

Za Objednatele:

Kompetence zaměstnance	Jméno a příjmení	Telefon	e-mail
Zaměstnanec pověřený jednáním	[Redacted area]		
Převzetí a akceptace díla			
Poskytnutí součinnosti s Poskytovatelem			

Za Poskytovatele:

Kompetence zaměstnance	Jméno a příjmení	Telefon	e-mail
Zaměstnanec pověřený jednáním			
Předání díla			
Poskytnutí plnění			

Článek VII Ochrana informací

1. Ochrana informací je zajištěna samostatnou Smlouvou o vzájemné ochraně informací a dodržování bezpečnostní politiky uzavřenou mezi Objednatel a Poskytovatelem a dále samostatnou Smlouvou o spolupráci při zpracování osobních údajů.

Článek VIII Smluvní sankce

1. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním lhůt pro Dobu odezvy nebo Dobu odstranění Incidentu dle čl. IV odst. 3 této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši:

Stupeň naléhavosti Incidentu	Sankce při nedodržení Doby odezvy	Sankce při nedodržení Doby odstranění Incidentu
Vada, Drobná vada	smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení	
Problém	smluvní pokuta ve výši 200 Kč za každou hodinu prodlení	smluvní pokuta ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení
Havárie	smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení	

2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním dle čl. II odst. 1 písmene E této smlouvy ve lhůtách sjednaných dle čl. IV odst. 6 této smlouvy, má Objednatel právo za zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení oproti sjednanému termínu.
3. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury má Poskytovatel právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky (včetně DPH) za každý započatý den prodlení.
4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení oprávněnou smluvní stranou, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
5. Zaplacením smluvní pokuty dle této smlouvy není právo Objednatele na náhradu škody jakkoliv dotčeno. Oba nároky je Objednatel oprávněn uplatňovat samostatně vedle sebe a sjednání smluvní pokuty nemá vliv na odpovědnost za škodu, její uplatňování, výši a právo na její náhradu.
6. Poskytovatel není oprávněn provést jednostranné započtení proti pohledávkám Objednatele z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní. Poskytovatel se zavazuje, že žádným způsobem nezatíží své pohledávky za Objednatel z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní zástavním

právem ve prospěch třetí osoby. Poskytovatel je oprávněn postoupit pohledávky za Objednatelem vzniklé dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní pouze s výslovným písemným souhlasem Objednatele.

Článek IX Další ujednání

1. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb budou vyhodnocovány při společných jednáních objednatele a poskytovatele. Tato jednání proběhnou na základě výzvy objednatele.

Článek X Platnost a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na 4 roky ode dne její účinnosti.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 01. 01. 2022 nebo dnem uveřejnění v Registru smluv, podle toho, která ze skutečností nastane později.
3. Před uplynutím sjednané lhůty lze smlouvu ukončit:
 - a) Písemnou dohodou obou smluvních stran.
 - b) Odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran, porušuje-li druhá smluvní strana podstatným způsobem smluvní povinnost smlouvy a přes písemné upozornění takového jednání nezanechá. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě změny právních předpisů upravujících jeho činnost takovým způsobem, že již nebude možné další plnění této smlouvy. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení. Právo Objednatele na náhradu škody není tímto ustanovením dotčeno.
 - c) Každá ze smluvních stran může smlouvu jednostranně písemně vypovědět bez udání důvodu s šestiměsíční výpovědní dobou, která začne plynout od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně, nejdříve však po uplynutí prvního (1) roku účinnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu Objednatele nepostoupí třetí straně smlouvu nebo jakoukoli její část nebo jakékoli právo, závazek nebo zájem ze smlouvy vyplývající. Toto ustanovení se nevztahuje na případné právní nástupce smluvních stran.
5. Tato smlouva je závazná i pro případné právní nástupce obou smluvních stran.

Článek XI Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako důvěrné informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran, pokud nejsou veřejně známé nebo pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou smluvní stranu. V případě nedodržení tohoto ustanovení se bude jednat o porušení smlouvy podstatným způsobem.
2. Tuto smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky, takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, po dohodě smluvních stran, a podepsanými oprávněnými zástupci Objednatele a Poskytovatele.

3. Smluvní vztahy výslovně neupravené smlouvou nebo upravené pouze částečně se budou řídit výlučně příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
4. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v jejím plném rozsahu včetně příloh a dodatků v Registru smluv. Plněním povinnosti uveřejnit tuto smlouvu podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, je pověřen Objednatel.
5. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a podepsána smluvními stranami elektronicky.
6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, prohlašují, že smlouvě rozumí, že byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 Postup řešení Incidentů a SW úprav
 - Příloha č. 2 Popis řešení DS a MIS SAS a rekapitulace licencí

za Objednatele: **JUDr. Petr Vaněk, Ph.D.**
Digitálně podepsal
JUDr. Petr Vaněk,
PhD.
Datum: 2021.12.20
14:07:38 +01'00'

JUDr. Petr Vaněk, Ph. D.
generální ředitel
České průmyslové zdravotní pojišťovny

za Poskytovatele:

Mgr. JAN KADLEC
Digitálně podepsal Mgr.
JAN KADLEC
Datum:
2021.12.20
12:16:55 +01'00'

Mgr. Jan Kadlec
jednatel
Sophia Solutions, s.r.o.

Příloha č. 1 - Postup řešení Incidentů a SW úprav

I. Postup při řešení Incidentu

Smluvní strany sjednávají tento postup při odstranění Incidentu:

1. Incidenty, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v Service Desk; při zadání jsou označeny jako Vady.
2. V případě, kdy není Service Desk funkční, je ČPZP oprávněna Incident hlásit na telefonní číslo Hotline Poskytovatele s tím, že ČPZP poté bez zbytečného odkladu zaznamená tento požadavek do Service Desk, přičemž uvede, že se jedná o hlášení dodatečné, a obě strany si v Service Desk potvrdí původní čas (telefonického) nahlášení Incidentu;
3. Poskytovatel má povinnost provést verifikaci obsahu požadavku ČPZP a má právo reklamovat klasifikaci požadavku stanovenou ČPZP v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je Poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku;
4. ČPZP připouští postupné řešení Vad, a to následujícím postupem:
 - při řešení tzv. „Incidentu“ (vnějšího projevu vady díla) je možné poskytnutí vzájemně odsouhlaseného náhradního řešení, které zajistí provoz IS, je však nezbytné řešit příčinu „Incidentu“, zde řešení spočívá v pečlivé analýze příčiny Incidentu, odhalení této příčiny v terminologii Problém (ITIL) a následného konečného řešení Vady, takové řešení je však podmíněno souhlasem ČPZP a nesmí navýšit cenu předmětu plnění ani další náklady ČPZP;
5. Poskytovatel zdokumentuje postup vyřešení Incidentu a ten přiloží k příslušnému záznamu hlášení Incidentu v Service Desk;
6. ČPZP má právo ověřit vyřešení Incidentu a v případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci. Tato reklama obnovuje řešení Incidentu. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamače nezapočítává;
7. Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Incidentu se Poskytovatel s ČPZP mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však písemně a oprávněnými osobami obou smluvních stran.

II. Postup při realizaci SW úprav (rozvoj)

1. Zadání požadavku ČPZP:

ČPZP zadá Poskytovateli požadavek na realizaci SW úprav (rozvoj) formou zápisu do Service Desk oprávněnou osobou ČPZP a stanoví prioritu řešení v kategoriích:

- a. standardní požadavek;
- b. urgentní požadavek;

2. Nabídka Poskytovatele:

Poskytovatel má v případech, kdy specifika požadavku mohou způsobit odlišné pochopení požadavku obou smluvních stran, právo si vyžádat od ČPZP nezbytné konzultace k vysvětlení specifikace požadavku. Na základě zadání požadavku vypracuje Poskytovatel nabídku (návrh realizace), kterou předá ČPZP formou zápisu do Service Desk a která bude obsahovat zejména tyto části:

- a. analýza a způsob řešení požadavku v rozsahu návrhu řešení včetně popisu algoritmu, začlenění úpravy do DS a MIS SAS a navazujících informačních systémů, datové struktury včetně číselníků a parametrů; to vše pokud to je pro rozsah požadavku nezbytné;
- b. požadavky na součinnost;
- c. termíny realizace;
- d. způsob předání a akceptační kritéria;
- e. pracnost realizace (v hodinách);

3. Objednávka:

ČPZP předloženou nabídku posoudí a v případě souhlasu vystaví písemnou objednávku na realizaci SW úprav (rozvoj) formou zápisu oprávněnou osobou v Service Desk. Při změně odhadu pracnosti na straně Poskytovatele v průběhu řešení požadavku musí být změna opětovně odsouhlasena ČPZP.

4. Zpracování požadavku:

Poskytovatel je oprávněn zahájit plnění v okamžiku vystavení písemné objednávky ze strany ČPZP v systému Service Desk;

Poskytovatel řeší požadavek a provádí evidenci časové náročnosti jeho řešení v Service Desk. Tato evidence je pravidelně předávána ČPZP jako nedílná součást pravidelného reportingu;

Poskytovatel zdokumentuje postup vyřešení a písemným zápisem v Service Desk provede oznámení o ukončení řešení a vyzve ČPZP k zahájení Akceptačního řízení, pokud požadavek podléhá akceptaci, a to v souladu s akceptačním postupem dle této smlouvy;

Poskytovatel je povinen jako nedílnou součást plnění požadavku předat ČPZP i Dokumentaci k řešení požadavku;

5. Převzetí plnění:

K převzetí vyzve Poskytovatel ČPZP zápisem v Service Desk;

ČPZP bez zbytečného odkladu zahájí ověření plnění, v rámci kterého zejména posoudí míru splnění požadovaných kritérií požadavku v součinnosti s Poskytovatelem a existenci případných vad;

V případě souhlasu s provedeným plněním potvrdí oprávněná osoba ČPZP převzetí plnění formou zápisu v Service Desk.

6. Akceptační řízení:

V případě řešení rozsáhlého požadavku, nad rámec postupu převzetí díla v aplikaci Service Desk, dohodnou smluvní strany podmínky akceptačního řízení. Pro toto akceptační řízení budou před zahájením řešení požadavku zpracovány a vzájemně odsouhlaseny následující body:

- akceptační kritéria,
- způsob provedení akceptačního testování,
- akceptační protokoly,
- termíny akceptace.

7. Povinnosti Poskytovatele při řešení rozvojových požadavků:

Veškeré změny a rozšíření DS a MIS SAS i změny datových struktur Poskytovatel nejprve nainstaluje a ověří v testovacím prostředí a po jejich schválení ČPZP je Poskytovatel nainstaluje v ostrém prostředí;

Před každou instalací úprav do ostrého prostředí bude Poskytovatel písemně informovat ČPZP formou zápisu v systému Service Desk o předpokládaném postupu instalace, termínu instalace a instalovaných změnách, tyto změny je oprávněn provést až po odsouhlasení ze strany ČPZP, přičemž tento souhlas bude proveden oprávněnou osobou ČPZP zápisem v systému Service Desk.

Příloha č. 2 Popis řešení DS a MIS SAS a rekapitulace licencí

Datový sklad (DS) je svou podstatou znalostní systém, který uschovává a systematizuje současné znalosti, pomáhá nebo přímo vytváří nové znalosti a v některých oblastech transformuje znalosti na přímou akci.

Koncepce systému Datového skladu je založena na budování adekvátní datové základny včetně odpovídajících nástrojů pro vytváření takových výstupů (analýz, reportů a dalších prvků), které zefektivní rozhodovací procesy zejména v oblasti kontroly smluvní sítě a jejího rozvoje.

Koncepce Datového skladu je založena na kombinaci současných znalostí a postupů uplatňovaných ČPZP a nových možností vytvořených na základě využití pokročilých nástrojů společnosti SAS a metodiky pro budování moderních business intelligence řešení.

Datový sklad je navržen tak, aby nezasahoval do řešení provozních činností ani na procesní, ani na systémové úrovni, je plně závislý na kvalitě datové základny provozních systémů ČPZP, a také v plné míře využívá již vytvořených zdrojů, aby nároky na podporu, údržbu a rozvoj systému ze strany specialistů ČPZP byly minimalizovány.

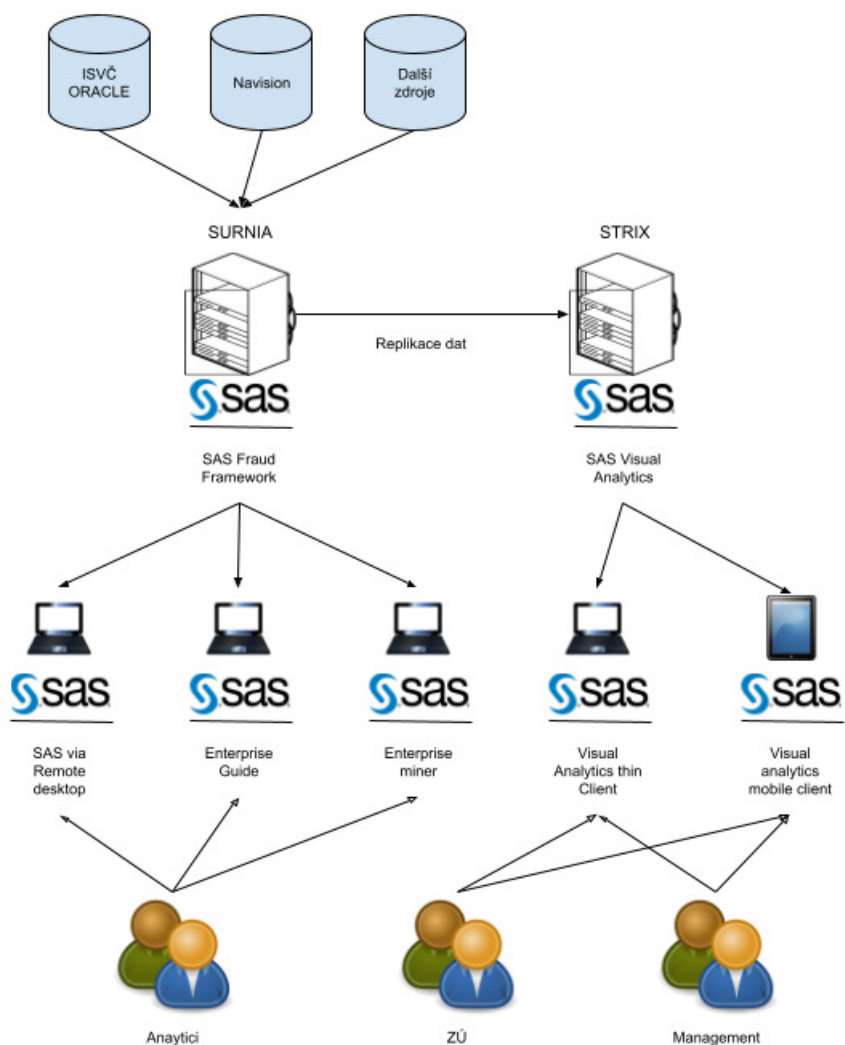
Manažerský informační systém (MIS) je systém pro zpřístupnění dat DS koncovému uživateli. Data zpřístupňuje formou reportů, tabulek a grafů. MIS je stavěn podle potřeb koncových uživatelů.

Díky své koncepci jsou DS a MIS velmi flexibilní v oblasti rozšiřování a modifikace způsobu analýzy a identifikace vykazované péče, stejně jako v oblasti využívání DS a MIS pro činnosti spojené s hodnocením smluvní sítě, analýzou pojištěnců a jejich chování. Navíc je možné datovou základnu, kterou DS vytváří, využívat v podstatě bez omezení i pro další účely, které nejsou řešeny přímo v rámci systému, a to s použitím stejných nástrojů.

1. Zaměření DS a MIS SAS

Datový sklad a manažerský informační systém je koncipován jako autonomní systém s přesně definovaným rozhraním na ostatní systémy ČPZP. Technologicky je DS a MIS SAS vytvořen v prostředí SAS Fraud Framework for Insurance, SAS Visual Analytics a SAS Visual Statistics, které poskytují nástroje zajišťující veškerou potřebnou funkčnost.

Rámcové schéma hardwarové a softwarové vrstvy systému:
 (Schéma ukazuje logické vazby mezi klientem, serverem a zdrojovými daty)



2. HW a SW řešení v současnosti

DS a MIS SAS využívá jak architekturu klient/server, tak web technologie.

V současnosti je DS a MIS SAS ČPZP postaven na následujících hlavních komponentách:

- SURNIA (produkční server Datového skladu)
- STRIX (vizualizační server Manažerského informačního systému)

a jejich klientských nástrojích.

SURNIA (produkční server datového skladu):

OS Name Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard

Version 6.3.9600 Build 9600

System Name SURNIA

System Manufacturer HP

System Model ProLiant DL360 Gen9

System Type x64-based PC

System SKU 755258-B21

Processor Intel (R) Xeon(R) CPU E5-2698 v3 @ 2.30GHz, 2297 Mhz, 16 Core(s), 32 Logical

Processor Intel (R) Xeon(R) CPU E5-2698 v3 @ 2.30GHz, 2297 Mhz, 16 Core(s), 32 Logical

Locale Czech Republic

Hardware Abstraction Layer Version = „6.3.9600.17031“

Installed Physical Memory (RAM) 512 GB

STRIX (vizualizační server MIS):

OS Name Linux RHEL 7.5

Version 6.3.9600 Build 9600

System Name STRIX

System Manufacturer Linux RHEL 7.5

System Model PROLIANT DL 360 GEN 10

System Type x64-based PC

System SKU 867959 – B21

Processor Intel Xeon Gold 6142 CPU @ 2.60GHz, 16 Cores

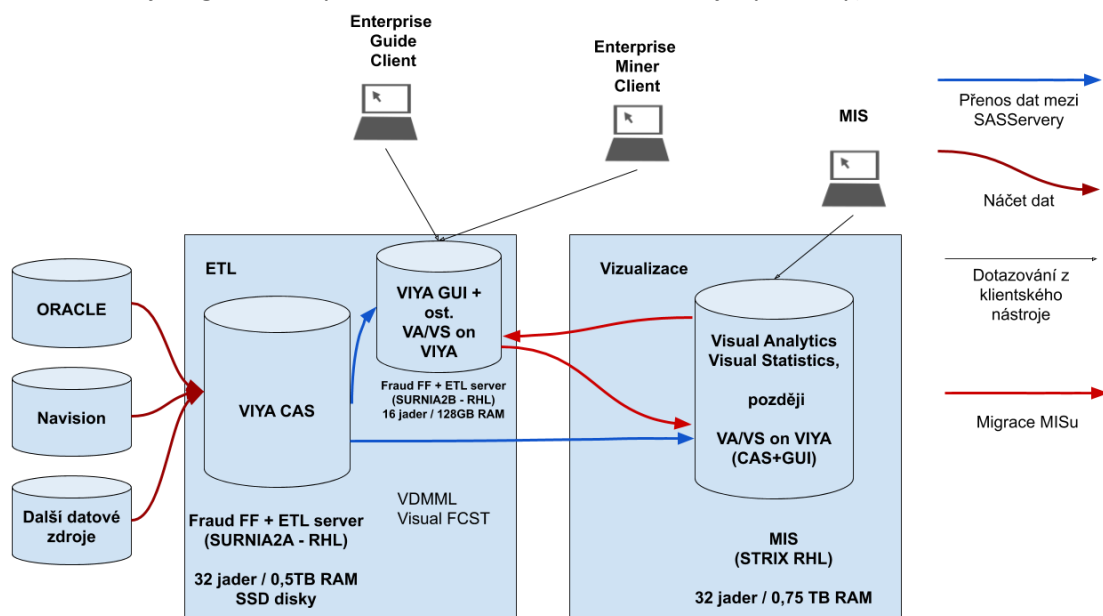
Processor Intel Xeon Gold 6142 CPU @ 2.60GHz, 16 Cores

Locale Czech Republic

Installed Physical Memory (RAM) 768.0 GB

Plánované schéma hardwarové a softwarové vrstvy (od roku 2023):

(Schéma ukazuje logické vazby mezi klientem, serverem a zdrojovými daty)



Rámcová specifikace nového HW (od roku 2023):

Server VIYA CAS (náhrada současného serveru SURNIA)	
Case	2U 19" rack mountable, min. 8 Hot Swap HDD
CPU	Intel Xeon E3-E7 series - 2x 16 CORE
RAM	0,5TB min. 1600 MHz
HDD - systém	2x SSD 128GB a více - mirror - optimalizace čtení?
HDD - data	4x SSD 1.8TB - RAID5 - optimalizace čtení i zápis
Diskové pole	1x karta pro připojení na externí diskové pole

Server VIYA GUI (náhrada současného serveru SURNIA)	
Case	2U 19" rack mountable, min. 8 Hot Swap SAS HDD
CPU	Intel Xeon E3-E7 series - 2x 8 CORE
RAM	128GB min. 1600 MHz
HDD - systém	2x SAS SSD 128GB a více - mirror - optimalizace čtení?
HDD - data	4x SAS HDD 1.8TB - RAID5 - min 10krpm
Diskové pole	1x karta pro připojení na externí diskové pole

Rekapitulace licencí ČPZP:

Modul	Počet licencí
Licence stávající	
SAS® Analytics Pro for Desktop	1
SAS® Fraud Framework (pro tři prostředí). Zahrnuje v sobě tyto klíčové komponenty: SAS Enterprise Miner, SAS Dataflux SAS Social Network Analysis SAS/ACCESS Interface to ODBC Base SAS	1
SAS® Enterprise Guide	9
SAS Visual Analytics (produkční prostředí)	1
SAS Visual Analytics (vývojové prostředí)	1
SAS Visual Statistics (produkční prostředí)	1
SAS Visual Statistics (vývojové prostředí)	1
Licence plánované	
SAS Viya	2
SAS Visual Analytics	1
SAS Visual Statistics	1
SAS® Enterprise Guide	9
Base SAS (pro ETL server)	1

3. Uživatelské role

Pro uspořádání práce jsou definovány role vymezené činnostmi, které budou uživatelé s DS a MIS SAS provádět, a přístupovými právy k funkcím a datům. Definovanými rolami jsou: Správce Datového skladu, Analytik Datového skladu a (obecný) Uživatel Datového skladu a MIS.

Seznam jednotlivých uživatelských rolí v rámci systému DS a MIS SAS je uveden v následující tabulce:

Uživatel / Role	Útvar	Činnosti
Správce Datového skladu	útvar pro analýzy a	Plánování a kontrola průběhu ETL procesů včetně provádění specifikovaných kontrol.

Uživatel / Role	Útvar	Činnosti
	projektové řízení	Import a aktivace modelů a reportů vytvářených analytiky. Řešení problémů běhu programů a systému SAS. Správa komunikace Datového skladu a MIS s ostatními systémy. Nastavení práv Uživatelů Datového skladu a MIS.
Analytik Datového skladu	útvar pro analýzy a projektové řízení	Vytváření analytických modelů pro analýzu dat provozních IS a transformaci do znalostní báze ČPZP. Tvorba a údržba modelů v SAS Enterprise Miner a jejich export do DS a MIS SAS. Data mining.
Uživatel Datového skladu a MIS	Jakýkoli útvar ČPZP	Práce s připravenými výstupy.

4. ETL proces

Tento proces extrahuje data ze zdrojového systému a ukládá je do vstupního úložiště, odkud jsou následně transformována do hlavního úložiště.

Proces spouští a kontroluje Správce Datového skladu. Proces je standardně spouštěn v pravidelných intervalech (den – týden - měsíc), ale lze jej spustit i ad hoc. Data jsou extrahována ve struktuře zdrojových tabulek a pomocí transformací prováděných prostředky SAS ukládána do cílových datových struktur.

Součástí ETL procesu jsou dále aktualizace/přepočty analytických tabulek, které připravují data pro některé analytické modely. Tabulky (a příslušný kód) jsou vytvářeny v rámci přípravy analytických modelů.

Sub-procesy:

- a) Extrakce dat ze zdrojového systému
- b) Transformace a uložení dat do hlavního úložiště
- c) Aktualizace agregací
- d) Přepočet analytických tabulek
- e) Aktualizace profilů PZS a pojištěnců

5. Data mining

Realizace některých analytických činností je řešena samostatným analytickým pracovištěm, ze kterého v asynchronním módu vstupují do systému Datového modelu předpisy pro reporty, „volné“ identifikační vzorce, případně jsou výstupy přímo poskytovány z vlastního analytického pracoviště. Současně může být výstupem analytické činnosti identifikace souboru výkonů, které pak vstupují do zpracování, přestože nevznikly v rámci automatizovaných částí kontrol.

6. Reporting

Reporting je uživatelský proces, který užívá výstupy z DS a MIS SAS, ve formě reportů, ve standardních formátech jako je XLS, XML, apod., či ve formě vizualizací a reportů.

7. Analytická činnost

Analytická činnost je libovolná činnost, která probíhá na analytickém pracovišti nad daty uloženými v DS a MIS SAS primárně nad uživatelskými agregacemi, jejichž definice je také vytvářena v rámci analytické činnosti. Výstupy analytické činnosti mohou být ukládány v hlavním úložišti.