

Příloha č. 1 – Přehled, popis a rozsah poskytovaných služeb

I. Definice

1. Incident: vada nebo odchylka od správného fungování aplikace ISVČ nebo její části, zejména od fungování popsaného v dokumentaci.
2. Požadavek: Jakýkoliv podnět/požadavek na provedení služby, úpravy aplikace nebo požadavek, který není incidentem.
3. Helpdesk: jedná se o službu, kde formou zápisu do systému evidence a sledování požadavků dle přílohy č. 3 této smlouvy probíhá zadávání incidentů nebo požadavků na systém ISVČ a jejich uvolňování objednatelem ke zpracování dodavatelem. Uvolňování požadavků zaznamenaných do HelpDesku směrem k dodavateli smí provést jen osoby určené v příloze č. 2 této smlouvy, na uvolnění ostatních osob nebo na neuvolněné záznamy dodavatel není povinen brát ohled.
4. Hotline: jedná se o telefonickou linku technické nebo aplikační podpory systému ISVČ, kde je možné nahlásit závažné incidenty kategorie A a B. Hotline smí použít jen osoby určené v příloze č. 2 této smlouvy, volání ostatních osob dodavatel není povinen akceptovat.
5. ČD (člověko-den): termín člověko-den zahrnuje časové označení doby práce tj. jeden člověko-den znamená 8 pracovních hodin pracovníka dodavatele realizovaných v pracovní době, tj. od 8:00 do 16:00 hodin pracovních dnech.

II. Služby údržby a podpory

1. Roční cena služby je **7 708 470 Kč** bez DPH.
2. Součástí služby je
 - a. Údržba a rozvoj ISVČ z hlediska optimalizace kódu a interních vylepšení databázového modelu a procedur s ním spojených
 - b. Údržba a rozvoj ISVČ z hlediska optimalizace kódu a interních vylepšení zobrazovacího a tiskového prostředí a procedur s ním spojených
 - c. Údržba a rozvoj ISVČ v závislosti na rozvoji platformy Oracle
 - d. Údržba a rozvoj poskytované dokumentace v závislosti na změnách kódu z důvodů uvedených v předchozích odstavcích
 - e. Poskytování konzultací správci databázové platformy v rozsahu 2 ČD měsíčně na požádání ze strany objednatele

- f. Poskytnutí preventivní a proaktivní činnosti v rozsahu 1 ČD měsíčně na požádání ze strany objednatele
- g. Poskytování HelpDesku v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin
- h. Poskytování nepřetržitě Hotline xxx xxx xxx, mimo pracovní dobu v pracovních dnech a mimo pracovní dny pouze pro incidenty typu blocker, jinak v pracovní době pro incidenty blocker a critical (viz dále) a ke konzultaci stávající funkcionality, není-li chování aplikace zřejmé z dokumentace
- i. Řešení incidentů (vad a chyb ISVČ) dle jejich kategorie na základě jejich hlášení uvedeného níže, přitom odstranění incidentu aplikace ISVČ v kategorii A – D je definováno jako odstranění nahlášeného problému – závady nebo poskytnutí přijatelného řešení nebo jeho obejítí nebo návodu na obejítí nebo převedení daného problému do nižší kategorie nebo rozhodnutí, že se jedná o nový požadavek na úpravu aplikace, příp. o provozní problém hardware nebo jiného software, nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. poskytovatel platformy pro provozování ISVČ – Oracle), jedná-li se o problém vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou:

Kategorie	Charakter incidentu	Povinný způsob hlášení	Doba odstranění hlášení incidentu	Sankce za nesplnění doby odstranění incidentů
A= blocker (havárie)	Chyba znemožňující používání aplikace ISVČ jako celku – problémy znemožňující užívání software; tj. způsobuje „zamrznutí“ nebo „zhroucení“ systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software, způsobuje, že významná část software je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci objednatele.	Vždy Hotline i HelpDesk, přitom v HelpDesku musí být záznam objednatele, kdy předal incident na HotLine. Teprve od toho záznamu začíná běžet lhůta odstranění.	Do 24 hodin v pracovní dny, jinak do konce dalšího pracovního dne	10 000 Kč (deset tisíc Kč) za každý další den
B = critical (problém)	Chyba znemožňující používání části aplikace ISVČ bez možnosti alternativního způsobu řešení dané situace – problémy omezující užívání software; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyľuje od specifikace v dokumentaci, avšak neomezuje významně jeho funkčnost.	Vždy Hotline i HelpDesk, přitom v HelpDesku musí být záznam objednatele, kdy předal incident na HotLine. Teprve od toho záznamu začíná běžet lhůta odstranění.	Do 5 pracovních dnů	7 500 Kč (sedm a půl tisíce Kč) za každý další den

C = major (vada)	Chyba, která komplikuje používání určité funkcionality ISVČ s možností alternativního způsobu řešení – problémy, které komplikují postupy při práci se software, tj. se projevují v neshodě ovládnání či výstupů s chováním popsanych v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.	HelpDesk	Do 12 pracovních dnů	3 000 Kč (tři tisíce Kč) za každý další den
D = minor nebo trivial	Drobná chyba v aplikaci nebo její části málo závažného charakteru, která nekomplikuje provoz a nevyžaduje rychlé řešení.	HelpDesk	Nejpozději do 35 pracovních dnů	2 500 Kč (dva a půl tisíce Kč) za každý další týden

3. Podmínky pro řešení incidentů, při jejichž nedodržení přechází incident do režimu řešení požadavku v rámci služby rozvoje:
 - a. Objednatel není oprávněn provést jakékoli zásahy a změny v kódu aplikace ISVČ.
 - b. Objednatel není oprávněn provést jakékoliv změny dat aplikace mimo funkcionality aplikace ISVČ.
 - c. Objednatel není oprávněn provést jakékoli změny databázové struktury aplikace ISVČ.
 - d. Objednatel není oprávněn provést jakékoliv nekvalifikované zásahy neodborným nastavováním prostředí a platformy aplikace ISVČ, naopak je povinen kvalifikované udržovat prostředí a platformu aplikace ISVČ v požadovaném stavu, který odpovídá charakteru aplikace ISVČ včetně rozsahu dat zpracovávaných aplikací ISVČ.
 - e. Objednatel není oprávněn nekvalifikovaně zatěžovat prostředí a platformu aplikace ISVČ jinými činnostmi tak, že dojde ke zhoršení funkčnosti nebo výkonu aplikace ISVČ

III. Služby rozvoje

1. Roční cena služby rozvoje je pro maximální nepřekročitelný rozsah čerpání 550 Č **7 752 519 Kč**, přitom cena je nezávislá na skutečně čerpané kapacitě. Rozsah čerpání v rámci jednoho čtvrtletí je 137,5 ČD. V případě kratšího prvního období než čtvrtletí bude rozsah čerpání tohoto období krácen v poměrné výši odpovídající délce tohoto prvního období k jednomu čtvrtletí. Nečerpanou kapacitu v rámci jednoho rozhodného období pro čerpání je možno převést do dalšího maximálně v rozsahu 30% čerpání.
2. Garantována dostupná kapacita služby rozvoje nad rámec ročního rozsahu definovaného v předchozím odstavci je maximálně v rozsahu 450 ČD ročně s jednotkovou cenou **ČD 14 095 Kč**, přitom její čerpání v daném rozhodném období pro čerpání začíná při překročení rozsahu čerpání definovaného v předchozím odstavci.
3. V případě nabytí nebo ukončení platnosti smlouvy v průběhu roku jsou příslušné roční maximální hodnoty v obou předchozím odstavcích adekvátně kráceny v poměrné výši odpovídající délce platnosti smlouvy k celoročnímu období.

4. Je-li požadováno plnění mimo pracovní dobu, je takto spotřebovaná kapacita vykazována jako 1,5 násobek skutečně spotřebované kapacity a je-li požadováno plnění ve sváteční dny, je takto spotřebovaná kapacita vykazována jako dvojnásobek skutečně spotřebované kapacity.

5. Součástí služby je

- a. Poskytnutí projektové, analytické, konzultační a vývojové včetně dokumentační kapacity v rozsahu stanoveném smlouvou na řešení požadavků zadaných objednatelem formou HelpDesku, Hotline, řešených na místě nebo telefonicky, nejsou-li součástí služby podpory údržby.
- b. Dodání aktualizované části uživatelské a administrátorské dokumentace vztahující se k realizaci požadavku, přitom dokumentace je součástí předání požadavku k akceptaci
- c. Evidence a sledování požadavků a jejich plánování řešení z hlediska harmonogramu uvolňování verzí ISVČ takto:
 - i. při zadání požadavku s odhadem pracnosti realizace do rozsahu určeného v metodice dle odstavce 2 článku XIII této smlouvy jeho přímé zařazení do harmonogramu realizace dle pravidel uvedených v metodice.
 - ii. při zadání požadavku s odhadem pracnosti nad rozsah určený v metodice dle odstavce 2 článku XIII této smlouvy jeho předání určené osobě objednatele dle přílohy č. 2 této smlouvy nebo zástupci této osoby k definitivnímu rozhodnutí o jeho realizaci, přitom vyžádá-li si analýza pracností požadavku více než 0,5 ČD, bude tato práce vykázána bez ohledu na konečné rozhodnutí objednatele o realizaci požadavku.

Příloha č. 2 – Seznam odpovědných pracovníků

1. Osoby oprávněné jednat ve věci změn smluvního vztahu:

Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny
JUDr. Petr Vaněk, PhD., generální ředitel
Statutární zástupci Medical Systems a.s.
Ing. Daniel Lefenda, předseda představenstva
Ing. Jakub Košina, člen představenstva

2. Osoby oprávněné jednat ve věci koordinace poskytování služeb ve smyslu schvalování metodiky a osoby objednatele oprávněné akceptovat požadavky a protokoly:

Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny
Zástupci Medical Systems a.s.

3. Osoby objednatele oprávněné používat Hotline:

4. Osoby objednatele oprávněné uvolňovat požadavky v HelpDesk k řešení dodavateli:

