**Rámcová dohoda č. 2100055/4600002421 na nákup a implementaci vyvolávacího a rezervačního systému**

uzavřená ve smyslu § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále též jen „Rámcová dohoda“)

ID VZ: 2100055

**Smluvní strany**

1. **Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 000 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel

IČO: 41197518

DIČ: CZ41197518

Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28

Čísla účtů: 1110504001/0710, 1110205001/0710

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

(dále jen „VZP ČR“ nebo „Objednatel“)

a

1. **Kadlec - elektronika, s.r.o.**

se sídlem: Hviezdoslavova 1335/55e, Slatina, 627 00 Brno

kterou zastupuje/jí: Kamil Koláček, prokurista

IČO: 25518402

DIČ: CZ25518402

Bankovní spojení: ČSOB, a.s., Brno

Číslo účtu: 377373253/0300

Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 29863

(dále jen „Dodavatel“)

(společně též „Smluvní strany“)

**Článek I. Úvodní ustanovení**

1. Tato Rámcová dohoda se uzavírá základě otevřeného zadávacího řízení na uzavření rámcové dohody s jedním dodavatelem na veřejnou zakázku s názvem „**Nákup a implementace vyvolávacího a rezervačního systému“** evidovanou Objednatelem pod číslem 2100055(dále jen „**Veřejná zakázka**“), jež byla zahájena odesláním oznámení o zahájení zadávacího řízení do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 02. 11. 2021.
2. Dodavatel byl vybrán k uzavření této Rámcové dohody v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), rozhodnutím ředitele VZP ČR ze 23. 03. 2022.
3. Dodavatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami této Veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí plnění za maximální jednotkové ceny uvedené v této Rámcové dohodě, a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Rámcové dohody.
4. Ustanovení této Rámcové dohody, jakož i smluv na základě této Rámcové dohody uzavíraných, je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené Veřejné zakázky.

**Článek II. Účel a předmět Rámcové dohody**

1. Účelem této Rámcové dohody je stanovení podmínek pro zadávání jednotlivých veřejných zakázek (dále jen „**veřejná zakázka**“) na pořízení Vyvolávacího a rezervačního systému pro jednotlivé lokality VZP ČR.
2. Uzavření Rámcové dohody ve smyslu § 131 a násl. ZZVZ umožní Objednateli zadávat veřejné zakázky na sjednané plnění dle jeho aktuálních potřeb, čímž bude zajištěn rychlý a plynulý proces pořizování předmětných vyvolávacích zařízení.
3. Touto Rámcovou dohodou Smluvní strany mezi sebou ujednávají veškeré podmínky plnění veřejné zakázky ve smyslu § 131 ZZVZ, které jsou závazné po dobu trvání Rámcové dohody. Na základě Rámcové dohody budou zadávány veřejné zakázky v souladu s § 134 ZZVZ postupem podle podmínek stanovených v této Rámcové dohodě (viz čl. III. Rámcové dohody).
4. Předmětem této Rámcové dohody je na straně jedné rámcový závazek Dodavatele poskytovat Objednateli plnění specifikovaná v čl. IV., V. a IX. této Rámcové dohody a v jejích přílohách, a to za podmínek dále v této Rámcové dohodě uvedených.
5. Předmětem této Rámcové dohody je na straně druhé rámcový závazek Objednatele Dodavatelem řádně a včas poskytnutá plnění přijmout a zaplatit za ně cenu ve výši a za podmínek stanovených touto Rámcovou dohodou.
6. Plnění dle Rámcové dohody bude realizováno formou dílčích dodávek, jejichž předmětem bude zejména dodání potřebného HW včetně příslušného SW dle požadavků Objednatele a napojení Vyvolávacího a rezervačního systému na SW pro centrální řízení.
7. Dodavatel se zavazuje plnit své závazky zcela v souladu s Rámcovou dohodou a jejími přílohami a jednotlivými smlouvami na plnění.
8. Objednatel si vyhrazuje právo zadávat veřejné zakázky dle svých provozních potřeb. Tato Rámcová dohoda nezavazuje Objednatele k objednání plnění v jakémkoli minimálním množství a rozsahu (co do typu plnění nebo jeho finančního objemu), vyjma zadání veřejné zakázky dle čl. IV. odst. 6. této Rámcové dohody.

**Článek III. Veřejné zakázky zadávané na základě Rámcové dohody**

1. Jednotlivé smlouvy na plnění veřejných zakázek (dále jen „**Smlouva**“) zadávaných na základě Rámcové dohody budou uzavírány postupem dle této Rámcové dohody, tj. formou písemného návrhu Objednatele na uzavření Smlouvy (dále jen „**návrh Smlouvy**“) a písemného přijetí návrhu Smlouvy Dodavatelem, tj. podpisem návrhu Smlouvy Dodavatelem (dále jen „**přijetí Smlouvy**“). Dodavatel je povinen za podmínek a ve lhůtách stanovených touto Rámcovou dohodou Smlouvy s Objednatelem uzavírat.
2. Smlouva je uzavřena jejím podpisem oběma Smluvními stranami a nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
3. Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele realizovat **poskytnutí požadovaného plnění** (viz čl. II. odst. 6. Rámcové dohody) dle podmínek plnění příslušné Smlouvy a závazek Objednatele požadované plnění převzít a zaplatit Dodavateli sjednanou cenu, to vše za podmínek stanovených Rámcovou dohodou. Práva a povinnosti Smluvních stran neupravená touto Rámcovou dohodou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Smlouva bude zejména obsahovat:
5. číslo Smlouvy vygenerované z interního ekonomického systému Objednatele, které je Dodavatel povinen uvádět na příslušné faktuře a příslušném „Akceptačním protokolu“ / „Protokolu o uskutečnění workshopu“;
6. identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
7. celý název této Rámcové dohody, na základě které se Smlouva uzavírá a číslo Rámcové dohody vygenerované z interního ekonomického systému, tj. číslo 2100055/4600002421 které je Dodavatel povinen uvádět na příslušné faktuře a příslušném protokolu;
8. specifikaci požadovaného plnění a jeho množství (včetně příslušného SW a licencí k jeho užití);
9. jednotkové ceny požadovaného plnění bez DPH a celkovou cenu požadovaného plnění bez DPH;
10. místo plnění / místa plnění a lhůtu / dobu plnění / lhůty pro instalaci a zprovoznění Vyvolávacího a rezervačního systému;
11. uvedení osob Objednatele oprávněných zprovozněný Vyvolávací a rezervační systém v konkrétním místě plnění převzít a podepsat akceptační protokol (Kontaktní osoba); oprávnění osob uvedených v čl. XVI. odst. 6. této Rámcové dohody k těmto činnostem tímto není dotčeno;
12. ustanovení o nabytí účinnosti Smlouvy (viz odst. 2. tohoto článku);
13. jméno, příjmení a funkci osoby Objednatele, oprávněné k podpisu Smlouvy a její elektronický podpis;
14. jméno, příjmení a funkci osoby Dodavatele, oprávněné k podpisu Smlouvy a její elektronický podpis.
15. Návrh Smlouvy bude Objednatel doručovat Dodavateli vždy do jeho datové schránky. Návrh Smlouvy je doručen dodáním do datové schránky Dodavatele.
16. Dodavatel je povinen odeslat přijetí Smlouvy do datové schránky Objednatele, a to do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu Smlouvy.
17. Smluvní strany se dohodly, že Dodavatel podepíše Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“); Objednatel návrh Smlouvy podepíše v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
18. Osoby oprávněné k podpisu Smlouvy jsou osoby, jejichž oprávnění zastupovat Smluvní stranu je zřejmé z veřejného seznamu, případně osoby výslovně uvedené v článku XVI. odst. 9. této Rámcové dohody.
19. Dodavatel je oprávněn nepřijmout Smlouvu pouze z objektivních důvodů, které nemůže Dodavatel ovlivnit nebo se jim vyhnout. Dodavatel musí tyto důvody písemně sdělit Objednateli, a to stejnou formou a ve stejné lhůtě jako přijetí Smlouvy.
20. Objednatel si v zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce na uzavření Rámcové dohody vyhradil v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ změnu závazku z Rámcové dohody, a to následovně. V případě, kdy za trvání Rámcové dohody dojde k následné nemožnosti plnění ve smyslu § 2006 a násl. občanského zákoníku, tj. nebude z objektivních důvodů možné dodání komponenty specifikované v Rámcové dohodě a jejích přílohách (např. v situaci, pokud daný typ komponenty bude v důsledku technologického vývoje nahrazen typem novým), je Dodavatel oprávněn nabídnout Objednateli dodání náhradní komponenty a Objednatel si vyhrazuje právo takovou nabídku Dodavatele na dodání náhradního komponenty přijmout/nepřijmout. Náhradní komponenta musí splňovat minimálně všechny parametry nahrazované komponenty, které jsou uvedeny v této Rámcové dohodě a jejích přílohách, a musí být dodáno maximálně za sjednané jednotkové ceny nahrazované komponenty (viz Příloha č. 2 Rámcové dohody).
21. Náhradní komponenty Vyvolávacího a rezervačního systému je možné dodat pouze se souhlasem Objednatele, který Objednatel udělí formou zaslání nového návrhu na uzavření Smlouvy, obsahujícího specifikaci náhradní komponenty Vyvolávacího a rezervačního systému.

**Článek IV.**

**Předmět plnění – dodání a podpora Vyvolávacího a rezervačního systému**

* 1. Dodavatel se zavazuje dodávat Objednateli níže uvedený Vyvolávací a rezervační systém a jeho jednotlivé komponenty a převést na Objednatele vlastnické právo k dodanému Vyvolávacímu a rezervačnímu systému za podmínek a způsobem dále v této Rámcové dohodě (viz zejména čl. VI. Rámcové dohody) uvedeným.
	2. **Dodávka Vyvolávacího a rezervačního systému zahrnuje zejména:**
	3. dodání SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému včetně všech požadovaných integrací (dále jen „**SW pro centrální řízení**“), instalace a případné potřebné konfigurace/customizace dodaného SW pro centrální řízení, včetně provedení akceptačních testů a potvrzení funkcionality Objednatelem, včetně předání instalačních médií (CD/DVD/Flash disk; to vše v souladu s Přílohou č. 3 této Rámcové dohody „Standardy IS VZP – NIS včetně jejich příloh“ (dále též jen „Standardy IS VZP - NIS“). Součástí je též poskytnutí příslušné licence k dodanému SW pro centrální řízení;
	4. dodávku HW komponent (včetně příslušného SW) definovaných v Příloze č. 1 této Rámcové dohody pro Vyvolávací a rezervační systém dle jednotlivých dílčích Smluv na plnění (viz čl. III. odst. 1.) (dále vše jen „**HW/SW**“);
	5. práce spojené s dodáním HW/SW do dané lokality, zahrnující zejména jejich dopravu, montáž, instalaci dodaného HW (včetně příslušného SW), potřebné konfigurace, napojení na SW pro centrální řízení a jeho zprovoznění na konkrétních klientských pracovištích (dále vše jen „**zprovoznění Vyvolávacího a rezervačního systému**“);
	6. zajištění administrátorského a uživatelského zaškolení klíčových administrátorů a klíčových uživatelů Vyvolávacího a rezervačního systému ve VZP ČR v ovládání a správě dodávaného SW pro centrální řízení i pro dodávaný SW na jednotlivá klientská pracoviště (viz čl. V. této Rámcové dohody);
	7. dodání administrátorské a uživatelské dokumentace k dodávanému SW pro centrální řízení i k HW a příslušnému SW dodávanému pro jednotlivá klientská pracoviště, včetně úplného technického popisu řešení, tj. příručky (manuály) pro uživatele a pro administrátora/správce aplikace VS (SW) v elektronické podobě v českém nebo slovenském jazyce, v době před zahájením pilotního provozu u vybraných 10 pilotních klientských pracovišť (dle první Smlouvy uzavřené na základě této Rámcové dohody) a u dalších klientských pracovišť (dle dalších Smluv) vždy společně s dodávkou nejpozději před podpisem předmětného akceptačního protokolu;
	8. návody k instalacím / zálohování / obnově systému při havárii v českém nebo slovenském jazyce, v elektronické podobě, v době před zahájením pilotního provozu;
	9. transparentní popis vzájemné komunikace, včetně síťové komunikace všech dodaných komponent v českém nebo slovenském jazyce, v elektronické podobě, v době před zahájením pilotního provozu;
	10. dokumentaci všech API (REST, SOUP, JSON, …) včetně příkladů, jak integrovat VS na další systémy Objednatele uvedené v Příloze č. 1 - „Technická specifikace“ této Rámcové dohody – „Obrázek 1 High-level kontext architektury řešení“.
	11. **Poskytování podpory Vyvolávacího a rezervačního systému obsahuje**
	12. **Podporu „SW pro centrální řízení“ (hrazenou měsíční paušální platbou)**

Podporu se Dodavatel zavazuje poskytovat k dodávanému SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému po dobu 48 měsíců ode dne podpisu Akceptačního protokolu o úspěšném provedení pilotního provozu podepsaného na základě první Smlouvy. Podrobná specifikace a podmínky poskytování jsou upraveny v Příloze č. 1 této Rámcové dohody „Technická specifikace“ a to zejména v její Příloze č. 2 - „Servisní podmínky“.

* 1. **Podporu „HW/SW“ (Záruční podpora)**

Podporu se Dodavatel zavazuje poskytovat k HW včetně příslušného SW na každém klientském pracovišti (dále vše jen „HW/SW“) po dobu 48 kalendářních měsíců, a to ode dne podpisu předmětného akceptačního protokolu podepsaného na základě příslušné Smlouvy. Podrobná specifikace a podmínky poskytování jsou upraveny v Příloze č. 1 této Rámcové dohody „Technická specifikace“ a to zejména v její Příloze č. 2 - „Servisní podmínky“. Cena za Záruční podporu je zahrnuta v ceně jednotlivých HW/SW komponent Vyvolávacího a rezervačního systému.

* 1. **Podporu Vyvolávacího a rezervačního systému poskytovanou a hrazenou nad rámec služeb Podpory „SW pro centrální řízení“ a Podpory „HW/SW“ (Podpora na vyžádání)**

Podporu na vyžádání se Dodavatel zavazuje poskytovat po dobu 48 měsíců ode dne podpisu Akceptačního protokolu o úspěšném provedení pilotního provozu, a to dle svých aktuálních potřeb a v předpokládaném **počtu 1650 člověkohodin**. Člověkohodinou se rozumí 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání podpory poskytované podle první Smlouvy a vykazují se po 30 minutách (i započatých).

Objednávání Podpory na vyžádání bude probíhat na základě první Smlouvy uzavřené dle této Rámcové dohody s výše uvedeným omezením doby pro jejich objednávání (tj. do 48 měsíců ode dne podpisu Akceptačního protokolu o úspěšném provedení pilotního provozu).

Předpokládaný počet 1650 člověkohodin nemusí být ze strany Objednatele v průběhu trvání těchto 48 měsíců vyčerpán.

Detailní specifikace a způsob poskytování Podpory dle bodů 3.1, 3.2 a 3.3 je uvedena v Příloze č 1 této Rámcové dohody, a to v její Příloze č. 2 - „Servisní podmínky".

* 1. **Podporu Pilotního provozu**

Specifikace poskytování Podpory pilotního provozu je uvedena v čl. VI. odst. 12. Rámcové dohody.

* 1. Dodavatel je povinen poskytnout/zajistit Objednateli jako součást plnění a za cenu zahrnutou v ceně Vyvolávacího a rezervačního systému licenci k užívání softwaru, který je nedílnou a neoddělitelnou součástí poskytovaného plnění (včetně všech aktualizací získaných v rámci Podpory), a to k užití v rámci Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky. Licence budou poskytnuty jako nevýhradní a na dobu trvání majetkových autorských práv k příslušnému SW vč. zajištění přístupu Objednatele k těmto aktuálním verzím SW prostřednictvím internetových stránek výrobce (nedohodnou-li se Smluvní strany v rámci Smluv na jiném způsobu jejich zpřístupnění Objednateli).
	2. Smluvní strany se dohodly, že licence poskytnuté na základě jednotlivých smluv uzavřených na základě této Rámcové dohody nelze vypovědět, a tedy že pro licenční ujednání podle této Rámcové dohody se nepoužije ani ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
	3. První Smlouva na základě této Rámcové dohody bude uzavřena bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Rámcové dohody (viz. čl. XVI. odst. 1.). **Předmětem první Smlouvy** bude plnění uvedené čl. IV. odst. 2. písm. a) – h) této Rámcové dohody pro 10 vybraných klientských pracovišť VZP ČR uvedených v Příloze č. 6 této Rámcové dohody „Seznam klientských pracovišť určených pro pilotní provoz“ včetně poskytování podpory Vyvolávacího a rezervačního systému hrazenou nad rámec služeb Podpory „SW pro centrální řízení“ a Podpory „HW/SW“ (hrazené nad rámec paušálu).
	4. Dodavatel je povinen zajistit a odpovídá za to, že dodávaný Vyvolávací a rezervační systém včetně jeho jednotlivých komponent má zejména následující vlastnosti:
1. splňuje všechny náležitosti uvedené v Příloze č. 1 této Rámcové dohody a bude umožňovat všechny požadované integrace (k okamžiku podpisu Akceptačního protokolu o úspěšném provedení pilotního provozu);
2. je nový, nepoužitý, nerepasovaný a určený pro český trh;
3. odpovídá závazným technickým normám;
4. je bez materiálových, konstrukčních, výrobních a vzhledových vad;
5. je bez právních vad;
6. je způsobilý pro použití k určenému účelu;
7. je plně kompatibilní s již instalovanou infrastrukturou ICT (viz Příloha č. 3 této Rámcové dohody „Standardy IS VZP – NIS“).
	1. Dodavatel prohlašuje a odpovídá za to, že plnění dle této Rámcové dohody, která jsou předmětem jakéhokoliv práva duševního vlastnictví, je oprávněn distribuovat a poskytovat třetím osobám (vč. Objednatele).
	2. Dodavatel se zavazuje předat Objednateli nejpozději při akceptaci „SW pro centrální řízení“ veškerou dokumentaci nutnou k převzetí, jakož i k provozování a užívání předmětného Vyvolávacího a rezervačního systému v souladu s Přílohou č. 3 této Rámcové dohody „Standardy IS VZP - NIS“, tj. zejména návody k použití, uživatelské příručky, administrátorskou dokumentaci apod. (dále jen „Nezbytné doklady k Vyvolávacímu a rezervačnímu systému“). Veškeré Nezbytné doklady k Vyvolávacímu a rezervačnímu systému musí být v českém nebo slovenském jazyce.
	3. Dodavatel není oprávněn dodat Objednateli větší, než Objednatelem ve Smlouvě požadované množství zboží; postup dle § 2093 občanského zákoníku Smluvní strany tímto vylučují.

**Článek V.**

**Předmět plnění – uskutečnění workshopů**

1. Dodavatel se zavazuje uskutečnit jako součást plnění dle první Smlouvy tři workshopy v Praze v prostorách Ústředí VZP ČR (Orlická 2020, Praha 3), a to v rozsahu (trvání) osmi (8) hodin pro každý z workshopů, a to za účelem administrátorského a uživatelského zaškolení klíčových administrátorů a klíčových uživatelů Vyvolávacího a rezervačního systému ve VZP ČR. Jeden z workshopů bude určen klíčovým administrátorům, další dva klíčovým uživatelům systému. Předmětem workshopů bude ovládání a správa SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému včetně ovládání a správy komponent systému dodaných na jednotlivá klientská pracoviště Objednatele. Závazný termín a místo konání workshopu budou sjednány v příslušné Smlouvě, a to v termínu dle harmonogramu upraveného v čl. VI. této Rámcové dohody, nedohodnou-li se pověřené osoby Smluvních stran uvedené v čl. XVI. odst. 6. Rámcové dohody (dále též jen „Pověřené osoby“) prokazatelně jinak. Všechny workshopy jsou součástí 2. etapy plnění dle článku VI. odst. 8., a musí proběhnout nejpozději před zahájením 3. etapy dle článku VI. odst. 8. Podrobný obsah workshopů a jejich časový průběh bude upřesněn na základě prokazatelné dohody Pověřených osob obou Smluvních stran nejpozději 1 týden před sjednaným termínem konání každého konkrétního workshopu.
2. Řádné uskutečnění workshopu bude potvrzeno vždy v příslušném protokolu o realizaci workshopu (dále jen „Protokol o uskutečnění workshopu“) podepsaném k tomu Pověřenou osobou Objednatele, jehož součástí bude prezenční listina z uskutečněného workshopu.

**Článek VI.**

**Doba, způsob a místo plnění, ostatní ujednání**

1. Tato Rámcová dohoda se uzavírá se na dobu určitou v délce trvání 48 měsíců počínaje dnem nabytí její účinnosti (viz čl. XVI. odst. 1. Rámcové dohody). Veřejné zakázky na základě Rámcové dohody mohou být zadávány po celou dobu jejího trvání.
2. Místem plnění je Ústředí VZP ČR a další klientská pracoviště Objednatele na území České republiky, jejichž přehled ke dni zahájení zadávacího řízení na Veřejnou zakázku je uveden v Příloze č. 4 této Rámcové dohody „Seznam RP VZP ČR vč. cen za práce v dané lokalitě“. Konkrétní místa plnění budou vždy stanovena Objednatelem v příslušné Smlouvě.
3. Objednatel určí pro každou Smlouvu Kontaktní osobu (osoby), která v příslušném místě plnění potvrdí a podepíše příslušný Akceptační protokol poté co bude dodán a zprovozněn v místě plnění Vyvolávací a rezervační systém včetně jeho napojení na SW pro centrální řízení (dále jen „Kontaktní osoba“). Kontaktní osoba (osoby) Objednatele bude uvedena v příslušné Smlouvě.
4. Dodavatel je povinen dohodnout s Kontaktní osobou Objednatele konkrétní datum a čas realizace dodání a zprovoznění Vyvolávacího a rezervačního systému. Tyto údaje Dodavatel následně písemně potvrdí elektronickou poštou na e-mail Kontaktní osoby Objednatele, a to nejméně 5 pracovních dnů před datem realizace.
5. Dodavatel se zavazuje dodávat Objednateli Vyvolávací a rezervační systém a jeho jednotlivé komponenty podle této Rámcové dohody a jednotlivých dílčích Smluv řádně a včas. První Smlouva uzavřená na základě této Rámcové dohody musí být provedena dle harmonogramu plnění uvedeného v odstavcích 9. a 10. tohoto článku této Rámcové dohody.
6. Další postupně uzavírané dílčí Smlouvy budou v rozsahu maximálně jednou měsíčně a budou zahrnovat dodání a zprovoznění Vyvolávacího a rezervačního systému na maximálně 8 klientských pracovištích VZP ČR, a to vždy s termínem plnění do 30 dnů od nabytí účinnosti předmětné Smlouvy.
7. Pro dodání budou v přiměřené míře použity „Standardy IS VZP – NIS včetně jejich příloh“, které tvoří Přílohu č. 3 této Rámcové dohody, není-li v této Rámcové dohodě uvedeno jinak.

**První Smlouva**

1. První dodávka dle Rámcové dohody na základě první Smlouvy zahrnuje poskytnutí Vyvolávacího a rezervačního systému včetně poskytnutí SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému, dodávku HW včetně příslušného SW pro 10 vybraných klientských pracovišť VZP ČR a zprovoznění Vyvolávacího a rezervačního systému na těchto 10 klientských pracovištích včetně všech požadovaných integrací. Součástí první dodávky je pilotní provoz v rozsahu 10 vybraných klientských pracovišť a provedení workshopů (viz čl. V. této Rámcové dohody). Seznam klientských pracovišť, která jsou zahrnuta do první dodávky je uveden v Příloze č. 5 této Rámcové dohody „Seznam klientských pracovišť určených pro pilotní provoz“.
2. Věcný a časový harmonogram plnění (dále též jen „harmonogram“) - plnění na základě první Smlouvy dle čl. IV. odst. 6. bude bude rozděleno do následujících etap:
* **I. etapa – analytický projekt (AP)** – výstupem je akceptovaný Analytický projekt – dokument s popisem řešení Vyvolávacího a rezervačního systému v prostředí VZP ČR zahrnující popis API rozhraní na IDM a Active Directory VZP ČR, API rozhraní na rezervační formulář VZP ČR (aplikace [www.vzp.cz](http://www.vzp.cz) a Moje VZP – webová i mobilní verze) a řešení funkcionality zasílání notifikačních potvrzení o rezervaci. Tato etapa bude ukončena podpisem akceptačního protokolu Pověřenýmiosobami obou Smluvních stran;
* **II. etapa – implementace** - výstupem je nainstalovaný a nakonfigurovaný SW pro centrální řízení Vyvolávacího a Rezervačního systému v prostředí VZP ČR včetně připravených rozhraní uvedených v analytickém projektu, nainstalovaný HW Vyvolávacího a rezervačního systému na pilotních klientských pracovištích a zprovozněný Vyvolávací a rezervační systém na pilotních klientských pracovištích.

V rámci této etapy bude předána dokumentace uvedená v čl. IV. odst. 2. písm. e).

Součástí této etapy bude též uskutečnění tří workshopů (školení) klíčových pracovníků VZP ČR – jeden workshop pro klíčové administrátory a dva workshopy pro klíčové uživatele z klientských pracovišť. Tato etapa bude ukončena podpisem příslušných akceptačních protokolů na všech jednotlivých pilotních klientských pracovištích;

* **III. etapa – pilotní provoz** - výstupem je funkční SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému v prostředí IS VZP ČR komunikující s pilotními klientskými pracovišti a plně funkční HW Vyvolávacího a rezervačního systému na všech pilotních klientských pracovištích. Současně je funkční integrace na IDM a Active Directory VZP ČR. Dále funguje rozhraní na rezervační formulář VZP ČR, tj. systém vyřizuje a zpracovává rezervace pořízené v aplikacích VZP ČR ([www.vzp.cz](http://www.vzp.cz) a Moje VZP – webová i mobilní verze) včetně zasílání notifikačních potvrzení o rezervaci. Cílem pilotního provozu je potvrdit, že dodaný HW a SW jsou plně funkční v reálných podmínkách rutinního provozu na všech pilotních klientských pracovištích VZP ČR. Délka pilotního provozu je dva měsíce. Pilotní provoz je považován za UAT, úspěšné provedení pilotního provozu bude potvrzeno podpisem Akceptačního protokolu Pověřenými osobami obou Smluvních stran;
* **IV. etapa – akceptace** - výstupem je Akceptační protokol podepsaný Pověřenými osobami obou Smluvních stran o akceptaci plnění dle první Smlouvy na základě této Rámcové dohody.
1. Harmonogram plnění dodávky Vyvolávacího a rezervačního systému na základě první Smlouvy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Obsah plnění** | **Termíny zahájení a doba trvání v pracovních dnech** |
|
| Zahájení plnění | Zahájení prací | Plnění bude zahájeno do 5 pracovních dnů (dále jen „PD“) ode dne nabytí účinnosti první Smlouvy. |
|
|
| 1. Etapa - Analytický projekt (AP) | Vytvoření a předání návrhu AP (nedílnou součástí AP jsou testovací scénáře - TS) Dodavatelem  | Do 15 PD ode dne nabytí účinnosti první Smlouvy |
| Připomínkování návrhu AP Objednatelem | Do 5 PD od předání návrhu AP  |
| Vypořádání připomínek k návrhu AP a předání finální verze AP Dodavatelem | Do 5 PD od předání připomínek k návrhu AP |
| Akceptace dokumentu AP Objednatelem | Do 3 PD od předání finální verze AP |
| 2. Etapa – Implementace | Zahájení 2. Etapy | Po akceptaci 1. Etapy - Analytický projekt (AP) |
| Implementace SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému včetně požadovaných integrací dodavatelem v rozsahu daném odsouhlaseným Analytickým projektem.Předání plnění Dodavatelem formou instalačních balíčků SW Vyvolávacího a rezervačního systému a příslušné dokumentace tak, aby instalace mohla být provedena pracovníky Objednatele s případnou podporou Dodavatele.Dodání kompletní administrátorské a uživatelské dokumentace včetně protokolu o provedení funkčních testů Dodavatelem. | Do 15 PD od zahájení 2. etapy |
| Provedení instalace (VZP ČR) SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému Objednatelem v prostředí VZP ČR s případnou podporou Dodavatele včetně nastavení integrací na IDM, Active Directory VZP ČR a rezervační formulář VZP ČR .Dodání a provedení instalace komponent Vyvolávacího a rezervačního systému na 10 pilotních lokalit Dodavatelem.Instalace, zprovoznění a připojení komponent Vyvolávacího a rezervačního systému k centrálnímu SW VS – včetně požadovaných integrací Dodavatelem.Konfigurace Vyvolávacího a rezervačního systému pro 10 pilotních lokalit pracovníky Objednatele s případnou podporou Dodavatele.Workshop v délce trvání 8 hod – školení administrátorů. Dva Workshopy každý v délce 8 hod – školení klíčových uživatelů. | Do 25 PD od předání instalačních balíčků VS a příslušné dokumentace |
| Akceptace 2. Etapy - Implementace Objednatelem. | Do 5 PD ode dne dokončené instalace a zprovoznění VS v poslední lokalitě určené pro pilotní provoz |
| 3. Etapa – Pilotní provoz | Zahájení 3. Etapy | Po akceptaci 2. Etapy - Implementace |
| Zahájení a běh pilotního provozu v délce 2 měsíce Poskytování zvýšené podpory pilotního provozu a řešení chyb Dodavatelem.  |  2 měsíce |
| Vypořádání připomínek z pilotního provozu Dodavatelem. | Do 5 PD ode dne ukončení pilotního provozu |
| Akceptace pilotního provozu Objednatelem. | Do 3 PD ode dne vypořádání připomínek z pilotního provozu |
| 4. Etapa - Akceptace  | Akceptace dodávky jako celku Objednatelem.  | Do 3 PD po akceptaci pilotního provozu |

1. **Akceptační kritéria**

Etapa I. – analytický projekt (AP)

Akceptační kritéria pro akceptaci Etapy I. jsou:

1. soulad s požadavky Objednatele uvedenými v této Rámcové dohodě zejména s požadavky obsaženými v Příloze č. 1 „Technická specifikace“ a v jejích přílohách,
2. soulad s Přílohou č. 3 Rámcové dohody – „Standardy IS VZP – NIS“,
3. soulad s Přílohou č. 3 Standardů IS VZP – NIS – „Integrace aplikace do IDM“,
4. soulad s Přílohou č. 5 Standardů IS VZP – NIS – „Metodika implementace integračních\_služeb“,
5. soulad s Přílohou č. 6 Standardů IS VZP – NIS - „Metodika dokumentace integračních\_služeb“,
6. soulad s Přílohou č. 7 Standardů IS VZP – NIS – „Metodika homologace integračních služeb“.

Etapa II. – Implementace

Akceptačním kritériem pro akceptaci Etapy II. je:

1. úspěšné provedení instalace a konfigurace SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému v prostředí VZP ČR včetně včetně nastavení integrací na IDM, Active Directory VZP ČR a rezervační formulář VZP ČR;
2. realizace tří workshopů dle čl. V. této Rámcové dohody;
3. dodání a zprovoznění HW komponent Vyvolávacího a rezervačního systému na 10 pilotních lokalitách komunikujících s SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému.

Etapa III. – pilotní provoz:

Akceptačním kritériem pro akceptaci Etapy III. je:

1. úspěšné proběhnutí pilotního provozu Vyvolávacího a rezervačního systému v reálných podmínkách rutinního provozu IS VZP ČR komunikujícího s pilotními klientskými pracovišti, včetně plně funkčního HW Vyvolávacího a rezervačního systému na všech pilotních klientských pracovištích; s funkční integrací na IDM, Active Directory VZP ČR a funkčním rozhraním na rezervační formulář VZP ČR – v průběhu pilotního provozu systém vyřizuje a zpracovává rezervace pořízené v aplikacích VZP ČR ([www.vzp.cz](http://www.vzp.cz) a Moje VZP – webová i mobilní verze) včetně zasílání notifikačních potvrzení o rezervaci,
2. akceptačním kritériem pro pilotní provoz (považovaný za UAT) je nepřekročení počtu chyb, detekovaných při provádění těchto testů (viz tabulka níže). Přitom nebude rozlišováno, zda chyba byla nalezena při provádění těchto testů podle testovacích scénářů nebo byla nalezena mimo postup podle těchto scénářů.

Chyby jsou hodnoceny podle závažnosti.

Akceptační kritéria pro Etapu III. – pilotní provoz jsou dána níže uvedenou tabulkou, která obsahuje maximální počty neduplicitních otevřených (tj. dosud nevyřešených) chyb nahlášených a předaných Dodavateli v době vyhrazené pro konání pilotního provozu dle akceptační procedury, které jsou přípustné pro provedení akceptace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Závažnost chyby** | **Počet neduplicitních otevřených chyb** |
| Kritická, Blokující | 0 chyb |
| Zásadní | 5 chyb |
| Drobné | 10 chyb |

Definice závažnosti chyb:

|  |  |
| --- | --- |
| **Závažnost chyby** | **Popis chyby** |
| Blokující | Má zásadní vliv na funkcionalitu systému a nedovoluje systém řádně provozovat. Systém nebo jeho zásadní funkcionalita jsou nedostupné, dochází k výpadkům, nedají se dokončit základní obchodní případy a procesy aplikace. |
| Kritická | Vážné funkční chyby, které mají vliv na správnost zpracovávaných dat, výsledků a výstupů a kde pro chybu nelze použít náhradního postupu nebo dočasného opatření.  |
| Zásadní | Závažným způsobem ovlivňuje funkčnost aplikace a vede k omezení možnosti používat aplikaci v plném rozsahu. Funkční chyby, které mají vliv na správnost zpracovávaných dat a výsledků, chyby, které odhalují nedostatek funkcionality, který se vyskytuje pro nestandardní situace, dané specifickou kombinaci dat a parametrů. Pro chybu lze použít náhradního postupu nebo dočasného opatření (workaround). |
| Drobná | Drobné funkční chyby, které nebrání dokončení případů a procesů aplikace, ale které mohou způsobit neefektivnost aplikace, případně mírně zvýšit pracnost provádění. Další chyby nepodstatného rázu, které mají jen menší dopad na provozovanou funkcionalitu, na ovládání nebo vzhled aplikace. Chyby v dokumentaci, které nebrání používání aplikace. |

1. **Popis plnění v jednotlivých etapách**

**Funkční testy**

Jedná se o testy, které slouží k otestování korektního chování jednotlivých součástí systému. Ověřují funkčnosti a úplnosti jednotlivých případů užití aplikace Vyvolávacího a rezervačního systému prostřednictvím uživatelského rozhraní. Funkční testy budou prováděny v definovaných testovacích scénářích, které budou součástí Analytického projektu. Funkční testy provede Dodavatel interně v rámci vývoje ve vlastním testovacím prostředí a popsaném vzorku dat a úspěšné provedení zaprotokoluje do protokolu o provedení funkčních testů, včetně zdokumentování konkrétních výsledků (tj. chyba / bez chyby) jednotlivě pro každý testovací scénář. Součástí Funkčních testů jsou také Integrační testy v rámci možností daných zvoleným prostředím – ověření, zda spolu jednotlivé upravované komponenty pracují, jak bylo požadováno. Protokol o úspěšném provedení funkčních testů je součástí předávané dokumentace v etapě II - implementace.

**Pilotní provoz** představuje podporu provozu SW v produkčním prostředí. V průběhu Pilotního provozu poskytne Dodavatel zvýšenou podporu a odstraní případné nedostatky. Rozsah zvýšené podpory Pilotního provozu spočívá v bezodkladném řešení incidentů Dodavatelem, nahlášených pracovníky Objednatele. Pilotní provoz je řízen Pověřenými osobami, které dohlížejí a kontrolují průběh Pilotního provozu a nastavují komunikaci pro hlášení, řešení a evidenci incidentů v době od 7:00 hod do 18:00 hod v pracovních dnech. Zároveň stanovují prioritu hlášených incidentů a zajišťují vzájemnou součinnost při řešení problémů*.* Pilotní provoz je považován za UAT.

**UAT**

Uživatelské akceptační testy – jedná se o testy prováděné Objednatelem, které ověří, že dodaná funkcionalita odpovídá specifikaci v Analytickém projektu (akceptačním kritériím).

Cílem uživatelských akceptačních testů (UAT) je ověření, že dodaná funkcionalita SW odpovídá specifikaci v Analytickém projektu. UAT slouží k otestování korektního chování jednotlivých součástí systému. Součástí UAT jsou také Integrační testy, tj. ověření, že spolu jednotlivé komponenty pracují, jak bylo požadováno a že přidávaná nová funkcionalita neovlivnila ostatní funkcionality.

 **Smlouvy (vyjma první)**

1. Po dodání komponent Vyvolávacího a rezervačního systému provede Dodavatel jejich montáž, instalaci a konfiguraci na příslušném klientském pracovišti Objednatele. Instalací a konfigurací se rozumí provedení prací nezbytných pro zprovoznění Vyvolávacího a rezervačního systému vč. provedení zkoušek jeho funkčnosti na příslušném klientském pracovišti Objednatele. Současně Dodavatel předá Kontaktní osobě Objednatele veškeré Nezbytné doklady k Vyvolávacímu a rezervačnímu systému a ta zkontroluje jejich kompletnost. Dodání zahrnuje provedení základního zaškolení klíčových pracovníků klientského pracoviště v délce trvání 1-2 hodiny. Plnění Dodavatele dle příslušné Smlouvy bude v příslušném místě plnění považováno za řádně splněné podpisem akceptačního protokolu potvrzujícího řádné dodání a zprovoznění Vyvolávacího a rezervačního systému v příslušném místě plnění dle příslušné Smlouvy a akceptaci tohoto zprovoznění ze strany Kontaktní osoby Objednatele (dále jen „Akceptační protokol“).
2. V případě vad či jiných nedostatků komponent Vyvolávacího a rezervačního systému (dále jen „vada“) zjištěných v průběhu montáže a instalace a zkoušek funkčnosti nebo v případě nekompletnosti dodaných dokladů je Objednatel oprávněn příslušné plnění (plnění dle příslušné Smlouvy) protokolárně odmítnout. V takovém případě ke splnění závazku Dodavatele podle příslušné Smlouvy nedojde. Dodavatel bude povinen na vlastní náklady a nebezpečí zajistit nápravu (zpravidla dodáním nové komponenty Vyvolávacího a rezervačního systému bez vad); pro dodání takové komponenty Vyvolávacího a rezervačního systému se použijí výše uvedená ustanovení tohoto článku přiměřeně. Neakceptace příslušné dodávky Vyvolávacího a rezervačního systému Kontaktní osobou bude řádně odůvodněna v Protokolu o neakceptaci dodávky, a to zejména specifikací zjištěných vad. Podpisem Akceptačního protokolu z posledního místa plnění ze seznamu lokalit zahrnutých v příslušné Smlouvě je potvrzeno plnění dodávky.
3. V případě, kdy Objednatel příslušné plnění akceptuje, musí být v Akceptačním protokolu výslovně uvedeno, že Kontaktní osoba Dodávku Vyvolávacího a rezervačního systému akceptovala a to, zda ji akceptovala s vadami (s výhradami) či bez vad (bez výhrad). V případě akceptace Dodávky Vyvolávacího a rezervačního systému s vadami (s výhradami), musí být v Akceptačním protokolu tyto vady (výhrady) specifikovány, vč. stanovení způsobu a termínu jejich odstranění. Akceptace plnění s vadami (výhradami) je právem, nikoli povinností Objednatele.
4. Podpisem Akceptačního protokolu Objednatelem přechází na Objednatele vlastnické právo k předaným komponentám Vyvolávacímu a rezervačnímu systému.
5. VZP ČR nabývá ke dni podpisu Akceptačního protokolu právo k užití předmětného SW (licenci) v rozsahu a za podmínek stanovených v Rámcové dohodě.
6. Podpisem Akceptačního protokolu stvrzujícího akceptaci příslušné dodávky Vyvolávacího a rezervačního systému VZP ČR je závazek Dodavatele realizovat dodávku Vyvolávacího a rezervačního systému v místě plnění podle příslušné Smlouvy splněn a je-li takto realizovanou dodávkou Vyvolávacího a rezervačního systému splněn veškerý předmět plnění Smlouvy, je Dodavatel oprávněn vystavit na dodávku Vyvolávacího a rezervačního systému fakturu dle příslušných ustanovení Rámcové dohody.
7. V případech, kdy jsou předmětem plnění v rámci jedné Smlouvy dodávky Vyvolávacího a rezervačního systému do více míst plnění, je závazek Dodavatele dle příslušné Smlouvy splněn podpisem posledního Akceptačního protokolu, kterým Objednatel akceptuje dodávku Vyvolávacího a rezervačního systému v posledním místě plnění dle předmětné Smlouvy.

**Článek VII.**

**Cena plnění**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádné poskytnutí plnění cenu/odměnu (dále jen „cena“) ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Rámcovou dohodou.
2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění na základě této Rámcové dohody a Smluv za **jednotkové ceny, které jsou uvedeny v Příloze č. 2 a v Příloze č. 4 této Rámcové dohody**.
3. Cena za plnění uvedené v čl. IV. odst. 2 písm. a), d), e), f), g) a h) je uvedena v Příloze č. 2 Tabulce č. 2.
4. Cena za jednotlivé HW/SW komponenty Rezervačního a vyvolávacího systému (tj. plnění dle čl. IV. odst. 2 písm. b)) v sobě zahrnuje odměnu za poskytnuté licence, je-li předmětem plnění též SW a poskytování Podpory HW/SW na 48 měsíců je uvedena v Příloze č. 2 Tabulce č. 1.
5. Cena za práce spojené s dodáním HW/SW do příslušného místa plnění, včetně jeho instalace, napojení na Vyvolávací a rezervační systém, včetně dopravy, montáže a jejich zprovoznění, zaškolení v dané lokalitě (tj. plnění dle čl. IV. odst. 2 písm. c)) je uvedena v Příloze č. 4 této Rámcové dohody.
6. Jednotkové ceny za plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) jsou stanoveny v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, na základě cenové nabídky Dodavatele předložené v rámci zadávacího řízení na uzavření Rámcové dohody. Jednotkové ceny bez DPH jsou stanoveny jako maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady Dodavatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Rámcové dohodě.
7. Cena 1 kalendářní měsíc poskytování Podpory SW pro centrální řízení (plnění dle čl. IV. odst. 3.1.), činí29 700,-Kč bez DPH (viz též Příloha č. 2 Tabulka č. 2 položka 4).
8. Cena za 1 člověkohodinu poskytování **Podpory na vyžádání** (plnění dle čl. IV, odst. 3.3.) činí 600,- Kč bez DPH (viz též Příloha č. 2 Tabulka č. 3).

Cena plnění poskytnutého dle čl. IV., odst. 3.3., této Rámcové dohody bude vždy ad hoc písemně dohodnuta jako maximální v rámci příslušné objednávky na základě první Smlouvy, a to v závislosti na maximálním počtu člověkohodin potřebném pro realizaci příslušného požadavku. Výsledná cena plnění pak bude stanovena podle skutečně využitých člověkohodin, maximálně však do výše uvedené v příslušné objednávce.

1. K jednotkovým cenám bez DPH, uvedeným v Příloze č. 2, bude Dodavatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Dodavatel.
2. VZP ČR neposkytuje Dodavateli na předmět plnění dle této Rámcové dohody jakékoliv zálohy.

**Článek VIII.**

**Fakturační a platební podmínky**

* 1. Úhrady za plnění, poskytnutá na základě Smluv a v souladu s touto Rámcovou dohodou, budou VZP ČR prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Dodavatele, uvedený v záhlaví Rámcové dohody, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Dodavatelem (dále jen „faktura“) a zaslaných Objednateli.
	2. Jednotlivé faktury bude Dodavatel zasílat Objednateli v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této Rámcové dohody nebo v elektronické podobě do datové schránky Objednatele.
	3. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu vždy až po poskytnutí veškerého plnění dle příslušné Smlouvy, tj. po podpisu posledního Akceptačního protokolu, kterými bude poskytnutí příslušného plnění stvrzeno. Kopie příslušných protokolů musí být přílohou vystavené faktury, jinak faktura nezakládá povinnost Objednatele uhradit uvedenou cenu.

Pro případ první Smlouvy se Smluvní strany dohodly na následujícím způsobu úhrady. První fakturu může Dodavatel vystavit až po podpisu Akceptačního protokolu o úspěšném provedení pilotního provozu. Úhrada ceny plnění dle čl. IV., odst. 3.1. této Rámcové dohody bude prováděna vždy zpětně za dané zúčtovací období, kterým je **kalendářní měsíc,** v němž byla tato podpora poskytována, (popřípadě bude cena plnění účtována v poměrné výši za poměrnou část kalendářního měsíce, pokud podpora podle této první Smlouvy po celý kalendářní měsíc nepotrvá). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění poskytování podpory SW pro centrální řízení je vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce.

* 1. Cena plnění dle článku IV., odst. 3.3. této Rámcové dohody bude účtována vždy až po podpisu příslušného Akceptačního protokolu o poskytnutí příslušné služby, den podpisu příslušného Akceptačního protokolu o poskytnutí příslušné služby bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.

Přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny plnění dle článku IV., odst. 3.3., této Rámcové dohody bude kopie příslušného Akceptačního protokolu o poskytnutí příslušné služby a kopie Výkazu s údajem o celkovém počtu fakturovaných člověkohodin.

* 1. Úhrady za plnění budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele. Dodavatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Rámcové dohody.
	2. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
	3. Každá faktura musí též obsahovat číslo této Rámcové dohody a číslo vygenerované z interního ekonomického systému Objednatele, které bude vždy uvedeno v příslušném návrhu Smlouvy. Přílohou faktury musí být vždy akceptační protokoly podepsané oběma Smluvními stranami (listinné originály nebo PDF sken podepsaných originálů).
	4. Na veškerých fakturách musí být vždy jako odběratel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
	5. Smluvní strany se dohodly, že splatnost každé faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Dodavatel se zavazuje odeslat fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím vystavení.
	6. Objednatel je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Rámcovou dohodou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Rámcové dohody nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
	7. Dodavatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Rámcové dohody je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Dodavatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Rámcové dohody tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Dodavateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z ceny plnění fakturované Dodavatelem uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Dodavateli. Dodavatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
	8. Dodavatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „Nespolehlivý plátce“). Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Dodavatel uveden v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako Nespolehlivý plátce, dohodly se Smluvní strany, že Objednatel bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v odst. 11. tohoto článku.

**Článek IX.**

**Odpovědnost za vady, záruční doba a licenční ujednání**

* 1. Dodavatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Rámcové dohody v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
	2. Dodavatel odpovídá za veškeré právní vady i faktické vady (společně též jen „vady“) komponent VS (či jejich dílčí části), které bude mít komponenta VS (či jeho dílčí část) v době převzetí Objednatelem.
	3. Dodavatel odpovídá za to, že komponenty VS (jejich dílčí části) v době jeho převzetí Objednatelem:
* nebude mít žádné právní vady (zjevné či skryté), zejména pak že nebude zatíženo právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vyplynuly jakékoli další finanční nebo jiné povinnosti ve prospěch třetích stran;
* nebude mít žádné faktické vady (zjevné či skryté), zejména pak, že bude splňovat veškeré funkční, technické a jiné vlastnosti a specifikace dohodnuté v této Rámcové dohodě a vlastnosti obvyklé, a dále že bude splňovat veškeré požadavky stanovené příslušnými právními předpisy a technickými normami.
	1. Dodavatel poskytuje Objednateli na dodané zboží záruku za jakost (dále též jen „záruka“) v délce 48 měsíců. Záruční doba začne běžet ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.
	2. Zárukou za jakost se Dodavatel zavazuje, že komponenty VS budou po celou záruční dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, popř. obvyklému účelu a že si zachová smluvené, popř. obvyklé vlastnosti.
	3. Objednatel bude hlásit Dodavateli každou vadu plnění zjištěnou v záruční době bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistí. Záruční opravy provádí Dodavatel v místě plnění reklamovaného zboží, případně v jiném místě dohodnutém oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Ustanovení § 2112 občanského zákoníku, stanovící důsledky neoznámení vad zboží bez zbytečného odkladu, se pro účely této Rámcové dohody nepoužije; záruka se vztahuje na veškeré vady zboží, které VZP ČR uplatní v záruční době. Pro záruční opravy se použije režim odstraňování vad uvedený v Příloze č. 1 – „Technická specifikace“, a to v její příloze č. 2 – „Servisní podmínky“.
	4. V případě, že Dodavatel není např. z důvodu nedostatku náhradních dílu provést opravu reklamovaného zboží, je povinen provést opravu dodáním nového zboží. Ustanovení čl. III. odst. 10. se použijí v takovém případě přiměřeně. Licence k SW pro centrální řízení vyvolávacího a rezervačního systému jakož i případný další SW poskytnutý na základě této Rámcové dohody se poskytuje jako nevýhradní, v rozsahu stanoveném touto Rámcovou dohodou, ke způsobu užití v rámci VZP ČR podle jejích potřeb.
	5. Licence jsou poskytovány na dobu trvání autorských majetkových práv.
	6. Smluvní strany se dohodly na tom, že nebude postupováno podle ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
	7. Dodavatel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn veškeré výstupy poskytnuté Dodavatelem, vč. veškeré související specifikace předmětu plnění, (společně vše též jen „Výstup“) užít kdykoli a jakkoli dle svého uvážení, bez jakéhokoli omezení. Objednatel je zejména oprávněn Výstupy užívat v původní podobě i v podobě jinak zpracované či změněné, samostatně nebo v souboru či ve spojení s jiným dílem nebo prvky, a to sám nebo prostřednictvím jakýchkoli třetích osob bez omezení. Objednatel je oprávněn výstupy dále zpracovávat, doplňovat nebo jinak měnit, zařadit je do souboru či spojit s jinými, a to sám i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn veškeré Výstupy poskytnout třetím osobám k užití ve stejném rozsahu, popřípadě je nevyužít vůbec. Objednatel může zpřístupnit Výstupy třetím osobám jakoukoli formou (např. i v zadávacím řízení podle ZZVZ).
	8. Pokud je součástí plnění autorské dílo (počítačový program vytvořený při instalaci, implementaci či úpravě balíkového SW pro centrální řízení pro potřeby Objednatele dle této Rámcové dohody) vytvořené Dodavatelem pro Objednatele na základě této Rámcové dohody a Dodavatel vykonává k tomuto autorskému dílu autorova majetková práva podle § 58 odst. 1 autorského zákona a je z tohoto titulu oprávněn poskytnout licenci (nebo je oprávněn k tomuto autorskému dílu jinak poskytnout licenci či podlicenci a nejedná se o proprietární software nebo open source), je licence, popř. podlicence (dále vše jen „licence“) poskytována touto Rámcovou dohodou, resp. jednotlivými Smlouvami uzavřenými na základě této Rámcové dohody tak, že:

Objednatel je oprávněn takové autorské dílo, tj. **příslušný software** s příslušnou dokumentací užít:

1. k jakémukoliv účelu a v rozsahu podle svého uvážení a svých potřeb,
2. v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru nebo ve spojení s jinými jakýmikoliv díly nebo prvky,
3. v neomezeném množstevním a územním rozsahu,
4. ke všem způsobům užití (tj. zejména toto autorské dílo rozmnožovat a dále distribuovat, jakkoliv a kdykoliv je měnit, překládat, zpracovávat, upravovat, spojovat s jiným jakýmkoliv dílem či prvkem atp.), a to i za pomoci třetích osob, a to bez jakéhokoliv omezení,
5. licence podle tohoto odstavce 11. tohoto článku se vztahuje na příslušný software ve zdrojovém i strojovém kódu, na příslušné související koncepční a přípravné materiály, Analytický projekt a jeho postupné úpravy, jakož i na případné další verze příslušného software (upgrade/update), získané či realizované na základě této Rámcové dohody a na veškerou související a průběžně upravovanou další související dokumentaci.
6. příslušným software, na nějž se licence podle tohoto odstavce 11. tohoto článku vztahuje, se rozumí vždy jak příslušná úprava příslušného software, tak upravený příslušný předmětný software jako celek (tj. je vždy považován za verzi/upgrade/update).
	1. Za účelem realizace oprávnění podle odstavce 11., písm. a) tohoto článku je Objednatel oprávněn získat od Dodavatele příslušné zdrojové kódy s příslušnou dokumentací.
	2. Licence je poskytována vždy ode dne podpisu Akceptačního protokolu, popř. od akceptace příslušného plnění (tj. od podpisu příslušného Akceptačního protokolu), které obsahuje autorské dílo; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace, tj. např. po dobu testování, pilotního provozu atd.
	3. Ode dne poskytnutí licence je Objednatel oprávněn autorské dílo v rozsahu poskytnuté licence užít.
	4. Licence k autorskému dílu je poskytována jako neomezená a nevýhradní.
	5. Licence je poskytována na dobu trvání majetkových práv autora a nelze ji ze strany Dodavatele vypovědět. Ustanovení § 2370 občanského zákoníku se pro účely tohoto licenčního ujednání nepoužije.
	6. Objednatel je oprávněn bez svolení Dodavatele udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla (podlicence), jakož i svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit (postoupení licence).
	7. Dodavatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškerý software vytvořený v rámci plnění dle této Rámcové dohody tzv. “na míru“ a předložit Objednateli nejpozději před ukončením této Rámcové dohody jeho ucelený přehled.

**Článek X.**

**Odpovědnost za škodu**

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost z této Rámcové dohody / Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé Smluvní straně, a to v plném rozsahu. Povinnosti k náhradě škody se zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti z této Rámcové dohody / Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověří plněním svých závazků dle Rámcové dohody / Smlouvy, bude vždy posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.
3. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše náhrady škody je pro obě Smluvní strany limitována částkou 10.000.000 Kč (slovy: deset milionů korun českých).

**Článek XI.**

**Ochrana informací, údajů a dat**

1. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé Smluvní strany, předmětu Rámcové dohody / Smluv nebo s předmětem plnění související, které naplňují všechny znaky obchodního tajemství uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná Smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
2. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, 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 Dodavatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Rámcové dohody a Smluv, 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. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
3. Dodavatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Rámcové dohody / Smluv, 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.
4. Za porušení závazků uvedených v odst. 2. a 3. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Dodavatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
5. 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.
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Dodavatel 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.
7. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 3. tohoto článku je Dodavatel 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.
8. Závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení tohoto smluvního vztahu.

**Článek XII.**

**Uveřejnění Rámcové dohody**

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 Rámcovou dohodu, Smlouvy, které budou uzavřeny na základě této Rámcové dohody, včetně všech případných dohod, kterými se tato Rámcová dohoda / Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Rámcové dohody / Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Rámcové dohody / 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 Rámcovou dohodu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Dodavatel je povinen zkontrolovat, že Rámcová dohoda včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Dodavatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich Objednatele informovat. Výše uvedený postup se Smluvní strany zavazují dodržovat i pro Smlouvy, nedohodnou-li se v konkrétní Smlouvě výslovně jinak.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Rámcové dohodě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Rámcová dohoda doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Dodavatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel může uveřejnit tuto Rámcovou dohodu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků, jakož i všechny Smlouvy, na svém profilu zadavatele.
6. Dodavatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Rámcové dohody.
7. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Rámcové dohody.

**Článek XIII.**

**Pojištění**

1. Dodavatel se zavazuje, že bude po celou dobu poskytování plnění na základě této Rámcové dohody jakož i Smluv na jejím základě uzavřených pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu.
2. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ odpovědnosti Dodavatele za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Dodavatele dle této Rámcové dohody, jakož i Smluv, resp. v souvislosti s tímto plněním. Pojištění musí zahrnovat pojištění odpovědnosti Dodavatele za škody s pojistnou částkou ne nižší než 10 000 000 Kč (slovy: deset milionů korun českých).
3. Dodavatel se zavazuje předložit Objednateli či jím pověřené osobě příslušnou pojistnou smlouvu či jiný písemný doklad potvrzující uzavření příslušného pojištění a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy k předložení dokladů Dodavateli.
4. V případě nesplnění povinnosti Dodavatele stanovené v odst. 1. a 2. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Dodavatel je povinen tuto částku uhradit.
5. V případě nesplnění povinnosti Dodavatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Dodavatel je povinen tuto částku uhradit.
6. Objednatel je oprávněn uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 4. a 5. tohoto článku souběžně.

**Článek XIV.**

**Sankční ujednání**

1. V případě prodlení Dodavatele s doručením přijetí Smlouvy Objednateli dle čl. III. odst. 8. Rámcové dohody, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za plnění uvedené ve Smlouvě (bez DPH), s jejímž přijetím je Dodavatel v prodlení, a to za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Dodavatel je povinen tuto smluvní pokutu zaplatit.
2. V případě prodlení Dodavatele s dodáním plnění dle jednotlivých Smluv dle čl. VI. odst. 2. Rámcové dohody je Objednatel oprávněn vyúčtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za plnění uvedené ve Smlouvě (bez DPH), a to za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Dodavatel je povinen tuto smluvní pokutu zaplatit.
3. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vad či jiných nedostatků dle příslušného Akceptačního protokolu při akceptaci zboží s vadami, resp. výhradami (viz čl. VI. odst. 15. Rámcové dohody), je Objednatel oprávněn vyúčtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Dodavatel je povinen tuto smluvní pokutu zaplatit. Při nedodržení závazku (minimálních vlastností zboží) dle čl. IV. odst. 7. Rámcové dohody, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 100% ceny předmětného zboží (bez DPH) v každém jednotlivém případě, tj. u každého jednotlivého kusu zboží, které nebude mít uvedené minimální vlastnosti. Práva Objednatele z vadného plnění, tj. zejména právo požadovat dodání nového bezvadného zboží, nejsou zaplacením uvedené smluvní pokuty dotčena.
4. V případě prodlení Dodavatele s odstraňováním vad při poskytování Podpory specifikované v této Rámcové dohodě a v Příloze č. 2 Technické specifikace „Servisní podmínky“, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Dodavateli smluvní pokutu za jednotlivá prodlení pro dobu vyřešení požadavku dle Kategorie incidentů dle priority takto:

a) Prio 1 - pokuta ve výši 1000 Kč (slovy: pět set korun českých) za každou i jen započatou hodinu prodlení v rámci pracovní doby (v pracovních dnech od 8,00 do 16,00 hod.),

b) Prio 2 - pokuta ve výši 1000 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý pracovní den prodlení,

c) Prio 3 - pokuta ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý pracovní den prodlení,

d) Prio 4 - pokuta ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý pracovní den prodlení.

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně a oprávněně vystavené faktury je Dodavatel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
2. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody (v souladu s limitací sjednanou v článku X. odst. 3. Rámcové dohody), vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Zaplacením smluvní pokuty ani náhrady škody není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Rámcové dohody a Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že celková výše smluvních pokut vyúčtovaných jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně při poskytování plnění nebo v souvislosti s poskytováním plnění podle této Rámcové dohody nepřesáhne v souhrnu částku 10.000.000 Kč (slovy: deset milionů korun českých).

**Článek XV.**

**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 Rámcové dohody / Smluv.
2. Objednatel je povinen poskytovat Dodavateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících z Rámcové dohody, jakož i Smluv; ustanovení § 2591 občanského zákoníku se pro účely této Rámcové dohody nepoužije.
3. Smluvní strany se zavazují, že o každé změně Pověřených osob, uvedených v čl. XVI. odst. 6. Rámcové dohody nebo jejich kontaktních údajů se budou bez zbytečného odkladu navzájem informovat; uzavření písemného smluvního dodatku není v tomto případě třeba.
4. Tato Rámcová dohoda může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran při dodržení pravidel ZZVZ.
5. Tuto Rámcovou dohodu může Objednatel písemně vypovědět (i bez uvedení důvodu výpovědi), a to s výpovědní dobou 6 kalendářních měsíců; počínající běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli a končící posledním dnem kalendářního měsíce šestého.
6. Každá ze Smluvních stran může od této Rámcové dohody / Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Rámcovou dohodou 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.
7. Pro účely odstoupení od této Rámcové dohody se za podstatné porušení smluvních povinností považuje:
8. Rámcová dohoda: prodlení Dodavatele s poskytnutím plnění dle příslušné Smlouvy o více než 14 kalendářních dní;
9. Rámcová dohoda: opakované (tj. alespoň 3x) prodlení Dodavatele s odstraňováním vad při poskytování Podpory.
10. Rámcová dohoda: prokazatelné porušení povinností Dodavatele zajistit ochranu osobních údajů, jejichž správcem či zpracovatelem je VZP ČR dle čl. XI. odst. 3. Rámcové dohody.
11. Odstoupením od této Rámcové dohody není současně odstupováno od příslušné Smlouvy, na základě kterých je poskytováno plnění. Lze tak ale vždy učinit ze strany Objednatele, pokud při odstoupení od této Rámcové dohody by provedení plnění podle příslušné Smluv již nemělo pro Objednatele významu. Současné odstoupení od této Rámcové dohody a Smluv uvede Objednatel v oznámení o odstoupení od této Rámcové dohody.
12. Předčasným ukončením Rámcové dohody / Smlouvy ani jejím ukončením v souladu s čl. XVI. odst. 2. Rámcové dohody není dotčena platnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají být pro Smluvní strany závazná i po skončení Rámcové dohody / příslušné Smlouvy (tj. zejména ustanovení týkající se záruky a Záruční podpory, odpovědnosti za vady, odpovědnosti za škodu, povinnosti mlčenlivosti, řešení sporů apod.).
13. Ukončení Rámcové dohody nemá vliv na platnost a účinnost Smluv uzavřených v době trvání Rámcové dohody.

**Článek XVI.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
2. Tato Rámcová dohoda se uzavírá se na dobu určitou v délce trvání 4 let, počínaje dnem nabytí její účinnosti. Veřejné zakázky na základě Rámcové dohody mohou být zadávány po celou dobu trvání Rámcové dohody.
3. Nahrazení Dodavatele jiným dodavatelem je možné pouze za podmínek stanovených v § 222 odst. 10 ZZVZ.
4. Smluvní strany se dohodly, že vylučují možnost přijetí návrhu na uzavření Smlouvy dle této Rámcové dohody s dodatkem či jakoukoli jinou odchylkou od textu návrhu na uzavření Smlouvy.
5. Tato Rámcová dohoda může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZZVZ, formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba pouze v případech výslovně stanovených touto Rámcovou dohodou.
6. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Rámcové dohody a Smluv (dále jen „Pověřené osoby“) jsou:

Za Objednatele:

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

nebo

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

nebo

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

nebo

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

nebo

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

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXX |
| nebo |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXXX |

Za Dodavatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXX |
|  |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXX |
|  |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXXX |

1. Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Rámcová dohoda v konkrétním případě jinak. Pověřené osoby nemohou uzavírat Smlouvu ani měnit tuto Rámcovou dohodu, neurčuje-li tato Rámcová dohoda v konkrétním případě jinak.
2. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
3. e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
4. oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek k Rámcové dohodě se v tomto případě neuzavírá); změna Pověřené osoby či jejích kontaktních údajů je účinná dnem uvedeným v příslušném oznámení, nejdříve však okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

1. K uzavírání Smluv jsou vždy oprávněny osoby, jejichž oprávnění zastupovat příslušnou Smluvní stranu je zřejmé z veřejného seznamu. K uzavírání Smluv jsou dále oprávněni:

Za Objednatele:

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

Za Dodavatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | --------------- |
| Funkce: | --------------- |

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Rámcové dohody / Smluv nebo v souvislosti s touto Rámcovou dohodou / Smlouvami, včetně sporů o její/jejich výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv smluvní strany dány tyto spory k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
2. Pokud některé z ustanovení této Rámcové dohody je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Rámcové dohody jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Rámcové dohody. 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.
3. Tato Rámcová dohoda jakož i Smlouvy a vztahy z nich vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
4. Tato Rámcová dohoda se uzavírá písemně v elektronické podobě. Dodavatel podepisuje Rámcovou dohodu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2. zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“); Objednatel Rámcovou dohodu podepisuje v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
5. Nedílnou součástí této Rámcové dohody jsou následující přílohy:
* Příloha č. 1 – „Technická specifikace“ včetně její Přílohy č. 1 „Technické požadavky na HW a SW“ a Přílohy č. 2 – „Servisní podmínky“
* Příloha č. 2 – „Specifikace ceny plnění“
* Příloha č. 3 – „Standardy IS VZP – NIS včetně jejich příloh“
* Příloha č. 4 – „Seznam RP VZP ČR vč. cen za práce v dané lokalitě“
* Příloha č. 5 – „Seznam klientských pracovišť určených pro pilotní provoz“
* Příloha č. 6 - „Podmínky pro přístup Dodavatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR“
1. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Rámcové dohody a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.
2. Smluvní strany si před podpisem tuto Rámcovou dohodu včetně jejích příloh řádně přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Všeobecná zdravotní pojišťovna Kadlec - elektronika, s.r.o.

České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek Kamil Koláček

ředitel VZP ČR prokurista

# Příloha č. 1 – „Technická specifikace“ včetně její Přílohy č. 1 „Technické požadavky na HW a SW“ a Přílohy č. 2 – „Servisní podmínky“

# Soupis použitých termínů a zkratek

**Klientské pracoviště** (KLIPR) – pracoviště VZP ČR, kde probíhá odbavování klientů – místo pro instalaci vyvolávacího a rezervačního systému.

**Přepážka** – pracovní místo pracovníka VZP ČR na klientském pracovišti pro vyřizování administrativy při osobním návštěvě klientů.

**Činnosti přepážky** – obory činností, vykonávané na přepážce a definované na dotykovém displeji vyvolávacího systému jako výběrové menu.

**Vyvolávací systém** dále též „VS“ – systém pro odbavování klientů, při kterém klienti nemusí stát v řadě, ale jsou vyvoláni na základě stisknutí tlačítka a přidělení pořadového čísla

**Centrální** – sloužící pro potřeby všech klientských pracovišť

**Lokální** – sloužící pro potřeby jednoho klientského pracoviště

**IDM** – (identity management) – systém přidělování práv uživatelům, přihlášeným do interní sítě VZP ČR

**Historicky** – kompletní data, za celou dobu provozu vyvolávacího systému

**Aplikace VS** - SW Vyvolávacího a rezervačního systému, uživatelské rozhraní, sloužící pro ovládání a získávání dat z instalovaných vyvolávacích systémů.

**Přihlášený uživatel** - zaměstnanec VZP ČR, přihlášený pod svým loginem (uživatelským jménem VZP ČR) do Aplikace VS.

**Přístupová práva** – funkcionalita Aplikace VS, omezující místně (podle klientských pracovišť) a funkčně (ovládání VS a získávání dat z VS) přihlášeného uživatele.

**Role** – souhrnný název pro funkční stránku přístupových práv přihlášeného uživatele. Přihlášený uživatel může mít více rolí, mezi kterými se může přepínat při práci s aplikací vyvolávacího systému.

**Marketingový obsah –** forma grafického výstupu umístěná na LCD obrazovkách uvnitř klientských pracovišť. Obsah (sdělení) bude ve formě obrázků (fotografií), textu a videa. Tento marketingový obsah je určen pro návštěvníky klientského pracoviště s cílem informovat o aktuálních aktivitách VZP ČR.

**FO pracovník –** front officepracovník, zaměstnanec VZP ČR, který odbavuje klienty na přepážce.

**Formát \*.csv -** (Comma-separated values, hodnoty oddělené čárkami) je jednoduchý [souborový formát](https://cs.wikipedia.org/wiki/Form%C3%A1t_souboru) určený pro výměnu tabulkových dat.

**PKI –** Public key infrastructure, infrastruktura veřejných klíčů – certifikační autorita, v případě použití certifikátů pro zabezpečenou komunikaci mezi komponentami IS

**VS –** vyvolávací systém

**UAT** – uživatelské akceptační testování

# Vyvolávací a rezervační systém

V rámci veřejné zakázky VZP ČR poptává nový centrální vyvolávací a rezervační systém pro klientská pracoviště, který nahradí stávající vyvolávací systém pořizovaný průběžně od roku 2012. VZP ČR v současné době provozuje vyvolávací systém lokálně na klientských pracovištích VZP ČR (dále též jen „KLIPR“). Vzhledem k postupné obměně vyvolávacích systémů v uplynulých letech (nejen HW, ale i SW) není systémy možné řídit a spravovat centrálně.
Proto se VZP ČR rozhodla investovat do nového centrálního vyvolávacího a rezervačního systému, jehož cílem bude:

* Instalace moderního vyvolávacího a rezervačního systému fungujícího a řízeného centrálně se zajištěnou podporou.
* Rychlá efektivní a kvalitní obsluha klientů s rovnoměrným rozložením a vytížením pracovníků poboček s ohledem na dovednostní profil jednotlivých pracovníků.
* Získání provozních statistik porovnatelných napříč pobočkovou sítí podporující zvýšení efektivity pobočkové sítě a její optimální nastavení s ohledem na návštěvnost a potřeby klientů.
* Centrální správa marketingového obsahu vysílaného na informačních LCD obrazovkách vyvolávacího a rezervačního systému.
* Integrace na na veřejný web VZP ČR, webové rozhraní MojeVZP a na mobilní aplikaci MojeVZP prostřednictvím objednávkového formuláře vystaveného na těchto platformách.
* Integrace na IDM (Identity Management) a Active Directory VZP ČR.
* Technická připravenost na budoucí integraci s novým informačním systémem VZP ČR z hlediska automatizované identifikace klienta.

Součástí dodávky je i integrace na vybrané interní systémy VZP ČR. Konkrétně se jedná o:

* Integraci na objednávkový formulář pro klienty vystavený na veřejném webu VZP ČR, webovém rozhraní MojeVZP a v mobilní aplikaci MojeVZP.
* Integraci na IDM (Identity Management) a Active Directory VZP ČR – pro identifikaci obsluhy vyvolávacího a rezervačního systému
* Obecné API rozhraní, které v budoucnu umožní integraci na budovaný nový informační systém VZP ČR.

Součástí dodávky je i HW (včetně příslušného SW), nezbytný pro vybavení klientských pracovišť tak, aby vyvolávací a rezervační systém fungoval dle požadavků Objednatele.

Dodávka vyvolávacího a rezervačního systému bude realizována formou dílčích dodávek, každá dílčí dodávka bude směrována na konkrétně určenou skupinu klientských pracovišť VZP ČR. Součástí dílčích dodávek bude vždy dodání potřebného HW (komponent vyvolávacího a rezervačního systému) na klientská pracoviště, napojení těchto komponent na centrální vyvolávací a rezervační systém tak, aby vyvolávací a rezervační systém na klientských pracovištích fungoval dle požadavků VZP ČR.

První dodávka - pilotní - bude obsahovat dodání SW pro centrální řízení vyvolávacího a rezervačního systému včetně požadovaných integrací, poskytnutí licence k jeho užití, dodání HW (včetně příslušného SW a licencí k jeho užití) pro 10 vybraných klientských pracovišť VZP ČR a zprovoznění vyvolávacího a rezervačního systému na těchto 10 klientských pracovištích a zajištění administrátorského a uživatelského zaškolení klíčových administrátorů a klíčových uživatelů Vyvolávacího a rezervačního systému ve VZP ČR. Součástí první dodávky bude i pilotní provoz, jehož cílem bude potvrdit, že dodaný centrální vyvolávací a rezervační systém včetně dodaných HW/SW komponent je plně funkční v reálných podmínkách rutinního provozu na všech 10 pilotních klientských pracovištích VZP ČR.

Po první dodávce a úspěšně provedeném pilotním provozu budou následovat dle potřeby VZP ČR další dílčí dodávky Vyvolávacího a Rezervačního systému včetně jeho HW komponent pro další klientská pracoviště VZP ČR.

# Cílová architektura poptávaného řešení

Obrázek níže znázorňuje cílový high-level koncept architektury řešení. Červeně označené je součástí předmětu veřejné zakázky. Databázi (MS SQL Server), infrastrukturu (on-premise), SW na zálohování (HP Data Protector) a logování systému (je využito formou napojení ke stávajícím systémům VZP ČR - SIEM) dodává VZP ČR včetně instalace.

Identifikace, autorizace a autentizace zaměstnanců přistupujících do Vyvolávacího nebo rezervačního systému bude probíhat přes standardní nástroje VZP ČR Active Directory a IDM VZP. Klient bude moci učinit rezervaci přes několik front-ends: Veřejný web VZP, Moje VZP (webové rozhraní) nebo Moje VZP (mobilní aplikace). Tyto front-ends budou vyvinuty interním vývojem VZP ČR a napojeny na Rezervační systém dodávaný dodavatelem. Notifikace o úspěšném provedení rezervace (případně o jejím zrušení) bude zasílána přes SMS bránu VZP ČR (v případě, kdy klient preferuje notifikaci přes sms) nebo MS Exchange (v případě, kdy klient preferuje zaslání notifikace přes e-mail).

V rámci budoucího rozvoje je zvažováno napojení Vyvolávacího a rezervačního systému na CRM. Toto napojení není předmětem této veřejné zakázky, a proto je požadováno pouze obecné API pro umožnění budoucího rozvoje.



Obrázek 1 High-level kontext architektury řešení

# Požadavky na integraci na interní systémy VZP ČR

Vyvolávací a rezervační systém bude integrován na standardní nástroje VZP ČR Active Directory, IDM, a dále na veřejný web VZP ČR, webové rozhraní Moje VZP a na mobilní aplikaci Moje VZP - pro rezervace klientů prostřednictvím rezervačního formuláře v těchto interních aplikacích VZP ČR. Dále je požadována integrace na SMS bránu VZP ČR a MS Exchange server VZP ČR za účelem zasílání notifikačních potvrzení o rezervaci (varianty se liší dle preference druhu notifikace).

Vyvolávací a rezervační systém bude připraven na budoucí integraci do aplikace CRM – součástí dodávky je obecné API rozhraní připravené pro budoucí komunikaci s CRM včetně funkcionality API zapnout/vypnout.

Integrace na Portál veřejné správy pro anonymní uživatele bude řešena odkazem na rezervační formulář na veřejném webu VZP ČR z oblasti životní situace na Portálu veřejné správy.

Integrace na Portál občana pro přihlášené uživatele bude realizována po zprovoznění API pro digitální služby na Portálu občana včetně odesílání vCal do kalendáře na Portálu občana.

Detailní požadavky na integrace jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Technické specifikace „Technické požadavky na HW a SW“.

Business-aplikační pohled architektury řešení je uveden na Obrázku č. 2 - Business-aplikační pohled architektury řešení.



Obrázek 2 Business-aplikační pohled architektury řešení

# Popis prostředí IS VZP ČR, ve kterém bude vyvolávací a rezervační systém provozován

|  |
| --- |
| **HW prostředky dostupné pro instalaci SW poskytnuté Objednatelem** |
| **Centrální server(y)** 1. OS Windows Server 2019 STD, instalace do virtuálního prostředí VMware, 2-4 vCPU, 4-8 GB vRAM, 80 GB vHDD (dle potřeby)
2. DB MS SQL – instalace na MS SQL cluster (MS SQL 2014 a nebo vyšší),
3. zálohování – Micro focus Data protector, záloha a obnova celého systému VS a jednotlivých částí systému VS
 |
| **Infrastruktura** Detailní popis viz Standardy IS VZPV 3.06 Kap. 3 Infrastrukturní standardy. Konkrétně1. síťové propojení komponent musí být na stávající síti VZP (TCP/IP,IPv4, LAN,WAN) respektování VLAN pro VS
2. firewally oddělují síť VZP ČR od Internetu, propouštějí pouze komunikaci iniciovanou v síti VZP
3. veškeré datové toky mezi sítí VZP ČR a internetem musí procházet proxy serverem
4. komunikace mezi uživateli (koncovými zařízeními) v síti VZP ČR a servery v datových centrech neprobíhá přímo, ale výhradně prostřednictvím loadbalanceru F5. Komunikace administrátorů může probíhat přímo skrz firewall
5. pořadavky na šifrování viz Standardy IS VZP – NIS včetně jejich příloh
 |
| **Koncová zařízení** – popis SW a prostředí koncových zařízení1. obslužný přepážkový SW musí být provozován na PC Objednatele, OS Win10 Enterprise 64bit
2. všechna koncová zařízení jsou registrována a provozována v systému DNS a DHCP
3. koncová zařízení jsou součástí MS AD domény, jejich autentifikace přístupu do sítě VZP ČR protokolem 802.1x
4. pro přístup do WiFi sítě je autentifikace protokolem 802.1x podmínkou
5. pro ověření koncového zařízení je využívána „Machineauthentication“
 |

# Požadavky na HW

**HW pro klientské pracoviště zahrnuje tyto základní komponenty**:

* Tiskárna pořadových lístků s dotykovým displejem (touchscreen) – tzv. kiosek
s možností budoucího připojení (integrace) snímače klientských kódů do kiosku
* Směrový (halový) informační displej
* Informační LCD panel se zvukovou signalizací
* Hmatník (HW ovladač Vyvolávacího a rezervačního systému)

Detailní požadavky na HW, jeho vlastnosti a funkcionalitu jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Technické specifikace „Technické požadavky na HW a SW“.

# Požadavky na SW

Detailní požadavky na SW, jeho vlastnosti a funkcionalitu jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Technické specifikace „Technické požadavky na HW a SW“.

# Ostatní požadavky na Vyvolávací a rezervační systém

|  |  |
| --- | --- |
| **Ostatní Objednatelem stanovené požadavky na Vyvolávací systém**  | **Dodavatel slovem ANO potvrdí splnění požadavku uvedeného ve sloupci „Ostatní Objednatelem stanovené požadavky na Vyvolávací a rezervační systém“** |
| Vyvolávací a rezervační systém musí být v souladu s kapitolou č. 4 „Bezpečnostní standardy“ dokumentu Standardy IS VZP - NIS včetně jejich příloh | ANO |
| Systém musí umožňovat zasílání logů, tak jak je popsáno v kapitole č. 5 Logování dokumentu Standardy IS VZP – NIS včetně jejich příloh | ANO |
| Dle ustanovení § 93, zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek jakákoliv zařízení a služby musejí být přístupné a umožňovat využívání i osobám se zdravotním postižením. Technická zařízení pro odbavení klienta na pobočce musí splňovat technické podmínky uvedené v příslušné příloze SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Směrnice EAA) a v příslušné evropské harmonizované normě. | ANO |
| Vyvolávací a rezervační systém musí umožnit implementovat (zahrnovat) vhodná technická opatření, aby zpracování osobních údajů prostřednictvím vyvolávacího systému bylo ve shodě s požadavky nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“). | ANO |
| Vyvolávací a rezervační systém musí umožnit řízení přidělování uživatelských oprávnění v aplikaci (řešení bude podporovat vytváření/editaci/mazání uživatelských rolí) | ANO |
| V případě použití PKI (Publick key infrastructure – certifikační autorita, při použití certifikátů pro zabezpečenou komunikaci mezi komponentami IS) musí být řešení kompatibilní minimálně s 2048 bit dlouhými klíči s SHA2 algoritmem  | ANO |

# Seznam příloh

Příloha č. 1 - Technické požadavky na HW a SW

Příloha č. 2 – Servisní podmínky

#  Seznam obrázků

Obrázek 1 High-level kontext architektury řešení 7

Obrázek 2 Business-aplikační pohled architektury řešení 9

# Příloha č. 1 Technické specifikace „Technické požadavky na HW a SW“

Dodavatel se zavazuje, že veškerý HW, který bude součástí dodávaného Vyvolávacího a rezervačního systému bude splňovat všechny požadavky VZP ČR uvedené tabulce „Požadavky na HW pro klientská pracoviště“.

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadavky na HW pro klientská pracoviště** |  |
| **Vysvětlivka** | **Objednatelem stanovené požadavky, funkcionality a parametry** | **Parametry dodávaného zařízení a dodavatelem garantované funkcionality.****Dodavatel doplní nabízenou hodnotu (zeleně podbarvená buňka), nebo slovo ANO a tím potvrdí splnění parametru uvedeného ve sloupci „Objednatelem stanovené požadavky, funkcionality a parametry“** |
| **Tiskárna pořadových lístků s dotykovým displejem (touchscreen) – tzv. kiosek** |
| Označení zařízení, model nebo výrobce  |  | Touch-TS151Výrobce: Kadlec-elektronika,s.r.o.Model:Touch-TS101Výrobce: Kadlec-elektronika,s.r.o. |
| Vzhled obrazovky | * zobrazení tlačítek (\*.bmp, \*.gif, \*.jpeg)
* možnosti rozšíření o další tlačítka činností přepážek
* možnost vkládat podnabídky po zvolení libovolného z tlačítek činností přepážek
 | ANO |
| Vzhled pořadového lístku | * nastavení velikosti písma
* možnost vytištění lístku s logem VZP ČR, bez loga VZP ČR
* možnost doplňovat tištěný lístek vlastním textem v počtu min. 180 znaků
* možnost nastavení plovoucí délky tištěného pořadového lístku (podle textu umístěného na pořadovém lístku)
 | ANO |
| Vlastnosti tisku | * spolehlivé oddělení lístku od návinu a ořez lístků
* přerušení tisku při zablokování otvoru pro výdej lístků
* zabezpečení proti rozmazání tištěných znaků (termotisk)
 | ANO |
| Vlastnosti/možnosti tiskárny | * dynamicky neaktivní tlačítko dané činnosti přepážky se nezobrazí nebo se uživateli po stisku zobrazí informace s důvodem neaktivity (např. agenda mimo provozní dobu, která je od- do)
* možnost nastavení zhasínání displeje tiskárny (úsporný režim) mimo pracovní dobu – přes noc, víkendy, svátky
 | ANO |
| Papír do tiskárny, tonery | Součástí dodávky budou pro každý kiosek/tiskárnu 3 sady startovacích balíčků (papír a tonery) | ANO |
| Podpora tisku různých kódů | * schopnost vytisknout textové znaky, jednoduchou grafiku, čárový kód (1D kód), QR kód
 | ANO |
| Jazyk | * možnost výběru z jazykových mutací- požadováno (ČJ, AJ, NJ, RJ)
 | ANO |
| **Snímač klientských kódů integrovaný do tiskárny pořadových lístků** |
| Označení zařízení, model nebo výrobce |  | Označení:SNIMAC KKModel:3310G-4Výrobce:Honeywell |
| Ostatní - možnost budoucího připojení čtečky čárových kódů | Tiskárna pořadových lístků (kiosek) je připravena na budoucí připojení čtečky čárových kódů / QR kódů uložených na zadní straně průkazu pojištěnce | ANO |
| **Směrový (halový) informační displej** |
| Označení zařízení, model nebo výrobce |  | Model:HDN100.32.2SERGB neboModel:HDN100.32.3SERGBVýrobce: Kadlec-elektronika,s.r.o. |
| Vzhled zobrazení | zobrazení třímístného pořadového čísla společně s číslem přepážkydvouřádkový displej nebo třířádkový displej (dle konkrétní objednávky)směrovky na číslo přepážky možnost nastavení barev a kontrastu | ANO |
| **Informační LCD panel se zvukovou signalizací** |
| Označení zařízení, model nebo výrobce |  | Označení sestavy zařízení:Hlavní displej-LCDModel LFD panelu:50" iiyama ProLite LH5042UHS-B3Model PC, SW: PC MINI-HVýrobce:Kadlec-elektronika,s.r.o.  |
| Vzhled/obsah zobrazení | hlavní informační LCD panel s možností zobrazování informací (včetně multimediálního obsahu) na jedno i více výstupních zařízeních v případě větší klientské halymožnost zobrazení dalších doplňujících informací pro klienta (očekávaná doba čekání apod.)čitelné rozmístění informací na obrazovce možnost zobrazení běžícího/pevného textu, (logo, textové pole, číselné pole, umístění směrových šipek, datum, čas, spoty) | ANO |
| Vizuální a zvukové vlastnosti  | vizuální a zvuková signalizace upozorňující na vyvolání čísla individuální nastavení zvuku, hlasitosti a jasu pro každý zobrazovací displejopakovaná výzva vyvolaného klienta s konkrétním pořadovým číslempři vyvolání klienta se jeho pořadové číslo na chvíli zobrazí na celou obrazovku nebo zabliká | ANO |
| Ostatní | případné multimediální vysílání bude běžet v jiném dialogovém okněmožnost nastavení zobrazení šipek u vyvolaného čísla ve více směrech | ANO |
| **Hmatník** |
| Označení zařízení, model nebo výrobce |  | Model: PKBN12G PoEVýrobce:Kadlec-elektronika,s.r.o. |
| Funkcionalita ovládání fronty klientů | Přepážková klávesnice s grafickým displejem, na které:Pracovník označí, kdy má volno a kdy je nepřítomen (tj. není k dispozici).Pracovník zavolá nového klienta. | ANO |

|  |
| --- |
| **Technické požadavky na HW pro klientská pracoviště** |
| **1. Tiskárna pořadových lístků s dotykovým displejem (touchscreen) – tzv. kiosek** |
| **Typ I.** |
| Požadavky  | dotyková obrazovka úhlopříčka => 15“ | ANO |
| administrátor musí mít možnost spravovat (konfigurovat menu) kiosek tiskárny i v době provozu daného KLIPRu | ANO |
| Upevnění | dostatečně stabilní, pevné ukotvení, zabezpečení proti mechanickému poškození  | ANO |
| možnost umístění do prostoru, ke zdi, zavěšení na zeď (dle prostoru lokality) | ANO |
| Možnost rozšíření  | osazení nebo příprava na budoucí modul pro strojově čitelný kód pro čtení dokladu  | ANO |
| Připojení  | napájení z rozvodné sítě 230V a současně komunikace přes datový rozvod LAN (RJ-45) | ANO |
| **Typ II.** |  |  |
| Požadavky  | dotyková obrazovka úhlopříčka => 10“ | ANO |
| administrátor musí mít možnost spravovat (konfigurovat menu) kiosek tiskárny i v době provozu | ANO |
| Upevnění | dostatečně stabilní, pevné ukotvení | ANO |
| možnost umístění do prostoru, ke zdi, zavěšení na zeď (dle prostoru lokality) | ANO |
| Možnost rozšíření  | osazení nebo příprava na budoucí modul pro strojově čitelný kód pro čtení dokladu  | ANO |
| Připojení  | napájení z rozvodné sítě 230V nebo napájení přes datový rozvod LAN (RJ-45) | ANO |
| **2. Směrový (halový) informační displej** |
| Požadavky | světelnost a barva písma (LED prvky) | ANO |
| setrvání číselné informace na jednom řádku min v rozmezí 1-60 sek | ANO |
| SW možnost regulace hlasitosti a jasu | ANO |
| dostatečný zobrazující úhel - boční viditelnost vertikálně i horizontálně v rozmezí 160°- 180° | ANO |
| čitelnost displeje na vzdálenost minimálně 20 m | ANO |
| vysoce kontrastní zobrazování, antireflexní úprava | ANO |
| Upevnění  | velkoplošná obrazovka spolehlivě, bezpečně a pevně připevněná v požadovaném místě - uchycení na strop nebo na zeď, tak aby nemohlo dojít k neoprávněné manipulaci či mechanickému poškození | ANO |
| Připojení  | napájení z rozvodné sítě 230V nebo napájení přes datový rozvod LAN (RJ-45) | ANO |
| **3. Informační LCD panel se zvukovou signalizací** |
| Velikost  | Min. 43“  | ANO |
| Třída provozu  | 12/5  | ANO |
| Zobrazení  | dostatečná světelnost a barva písma, zobrazující úhel  | ANO |
| dostatečná boční viditelnost v rozsahu vertikálně i horizontálně v rozmezí 160° - 180° | ANO |
| číselné informace musí být rolovatelné (nejnovější vždy nahoře) | ANO |
| setrvání číselné informace na jednom řádku min v rozmezí 1-60 sek. | ANO |
| možnost nastavení ovládání blikání / zvuková signalizace při změně číselné informace | ANO |
| SW možnost regulace hlasitosti a jasu | ANO |
| Minimální kontrast 3000:1Minimální jas cd/m2 450Minimální frekvence 60HzMinimální poměr stran 16:9Minimální rozlišení 1920 x 1080Minimální matný povrh displeje Minimální slim rámečekRovná konstrukce panelu | ANO |
| Ovládání spotů/prezentací | uživatel/administrátor musí mít možnost měnit si a nahrávat spoty/prezentace dle vlastní potřeby | ANO |
| Upevnění  | velkoplošná obrazovka spolehlivě, bezpečně a pevně připevněná v požadovaném místě - uchycení na strop nebo na zeď, tak aby nemohlo dojít k neoprávněné manipulaci či mechanickému poškození | ANO |
| Připojení  | napájení z rozvodné sítě 230V nebo napájení přes datový rozvod LAN (RJ-45) | ANO |

**Dodavatel se zavazuje, že Vyvolávací a rezervační systém bude splňovat všechny požadavky VZP ČR uvedené v tabulkách níže, tj.:**

* Požadavky na integraci Vyvolávacího a rezervačního systému na interní systémy VZP ČR
* Funkční požadavky na SW vyvolávacího a rezervačního systému Obecné parametry
* Funkční požadavky na SW rezervační systém
* Zálohování dat získaných z Vyvolávacího a rezervačního systému
* Dostupnost vyvolávacího a rezervačního systému

|  |
| --- |
| **Požadavky na integraci Vyvolávacího a rezervačního systému na interní systémy VZP ČR**  |
| Integrace do IDM a Active Directory | - Autentizace koncového uživatele musí probíhat proti centrálnímu AD VZP ČR- Interaktivní autentizace koncového uživatele probíhá pouze do operačního systému- Koncový uživatel (v rámci vnitřní sítě VZP ČR) musí vždy prokazovat svoji identitu směrem k aplikačnímu uživatelskému front-endu principem SSO, kdy autentizace je zajištěna transparentně (bez interakce uživatele)- Autorizace koncového uživatele je řízena IDM, ve kterém jsou přístupová oprávnění a skupiny definoványIntegrace aplikace na IDM VZP ČR je popsána v dokumentu **[Integrace aplikace do IDM](http://intranetvzp.vzp.cz/u_it/oav/arc/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7b536D1681-3B77-4D3D-9EAA-295C3F070827%7d&file=P3_Integrace%20aplikace%20do%20IDM.pdf&action=default),** který je součástí přílohy č. 3 Rámcové dohody. |
| Integrace na budoucí aplikaci CRM ve VZP ČR | Obecné API rozhraní, které v budoucnu umožní komunikaci s nově budovanou aplikací CRM včetně funkcionality API zapnout/vypnout. |
| Integrace VS na rezervační formulář VZP ČR |
| Moje VZP | - REST nebo SOAP rozhraní Vyvolávacího a rezervačního systému (integrační služby), které umožní propojení s dalšími aplikacemi a systémy VZP. Minimální rozsah vystavených služeb musí umožnit implementovat samoobsluhu rezervací identifikovaných i anonymních klientů přes aplikaci Moje VZP.- Maximální doba odezvy Vyvolávacího a rezervačního systému na volání služeb v době plného vytížení z poboček je do 0,5 vteřiny.- Integrace s ostatními systémy se ve VZP ČR řídí standardy **[Metodika realizace integračních vazeb](http://intranetvzp.vzp.cz/u_it/oav/arc/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7bBE113249-A2EE-4878-8E60-E4CAF7DBCA31%7d&file=P5_Popis%20integra%C4%8Dn%C3%ADch%20vazeb%20prost%C5%99ednictv%C3%ADm%20IPF%20a%20metodika%20realizace%20integra%C4%8Dn%C3%ADch%20vazeb.pdf&action=default),** která je součástí přílohy č. 3 Rámcové dohody. |
| Web rozhraní VZP ČR | - REST nebo SOAP rozhraní Vyvolávacího a rezervačního systému (integrační služby), které umožní propojení s dalšími aplikacemi a systémy VZP. Minimální rozsah vystavených služeb musí umožnit implementovat samoobsluhu rezervací identifikovaných i anonymních klientů přes aplikaci Moje VZP.- Maximální doba odezvy Vyvolávacího a rezervačního systému na volání služeb v době plného vytížení z poboček je do 0,5 vteřiny.- Integrace s ostatními systémy se ve VZP ČR řídí standardy [Metodika realizace integračních vazeb](http://intranetvzp.vzp.cz/u_it/oav/arc/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7bBE113249-A2EE-4878-8E60-E4CAF7DBCA31%7d&file=P5_Popis%20integra%C4%8Dn%C3%ADch%20vazeb%20prost%C5%99ednictv%C3%ADm%20IPF%20a%20metodika%20realizace%20integra%C4%8Dn%C3%ADch%20vazeb.pdf&action=default), která jsou součástí přílohy č 3. Rámcové dohody. |
| Notifikační e-mail nebo notifikační SMS | - Součástí Vyvolávacího a rezervačního systému je funkcionalita zasílání notifikačních potvrzení o rezervaci. Notifikace o úspěšném provedení rezervace (případně o jejím zrušení) bude zasílána prostřednictvím SMS brány VZP ČR (v případě, kdy klient preferuje notifikaci přes sms), nebo prostřednictvím MS Exchange serveru VZP ČR (v případě, kdy klient preferuje zaslání notifikace přes e-mail). |

|  |
| --- |
| **Funkční požadavky na SW vyvolávacího a rezervačního** **systému****Obecné parametry**  |
| Označení SW a název výrobce SW | Call250V |
| * Aplikace VS musí přebírat přístupová práva z IDM VZP ČR dle uživatele, který je přihlášen v síti VZP ČR – součástí těchto přístupových práv je také specifikace, pro jaká klientská pracoviště tato přístupová práva platí, případně v jakém časovém rozmezí od-do.
* Role, které může nabývat přihlášený uživatel v Aplikaci VS jsou:
	+ Administrátor
	+ Manažer
	+ Marketingový manažer
	+ Front-office pracovník
* Přihlášený uživatel může mít najednou více rolí – tuto roli může kdykoliv v průběhu práce s Aplikací VS změnit
* Jestliže role, pod kterou je uživatel přihlášený, platí pro více klientských pracovišť, může přihlášený uživatel kdykoliv v průběhu práce s Aplikací VS změnit přihlášení k libovolnému přiřazenému klientskému pracovišti
* U role „Front-office pracovník“ se po výběru klientského pracoviště zobrazí ještě výběrové menu s přepážkami, definovanými pro toto klientské pracoviště, přihlášený uživatel si vybere, na jaké přepážce se nachází
* Po vybrání role se přihlášenému uživateli zpřístupní pouze ta funkcionalita Aplikace VS, která je příslušné roli přiřazena (viz níže). Funkcionalita, která dané roli nepřísluší, může být přihlášenému uživateli zobrazena, ale nesmí být zpřístupněna
* Při práci v Aplikaci VS se přihlášený uživatel může kdykoliv přepnout mezi rolemi, klientskými pracovištěmi i přepážkami
* Přihlášený uživatel má přístup ke všem reportingům dle své přidělené role a přidělených klientských pracovišť. FO pracovník má přístup pouze k reportingům, vztahující se k jeho loginu
* Pokud má přihlášený uživatel umožněn přístup na více klientských pracovišť, může si zvolit reporting za každé z nich jednotlivě, případně nadefinovat reporting za více klientských pracovišť najednou
* Přihlášený uživatel má možnost z definovaných reportů vybrat pouze některé parametry
* Aplikace VS umožní nastavit automatizované spouštění vybraných reportů včetně distribuce jejich výstupů do mailové schránky uživatele
* Export reportingů z Aplikace VS je ve formátu \*.csv
 |
| **1. Role „ADMINISTRÁTOR“** **Administrace vyvolávacího a rezervačního** **systému** |
| **Ovládání VS** | * + - * možnost správy všech klientských pracovišť a jednotlivých přepážek (přidání a odebrání přepážek, správa parametrů klientských pracovišť a přepážek)
* správa jednotlivých uživatelských účtů FO pracovníků – nastavení klientských pracovišť, přepážek a činností přepážek, které příslušný FO pracovník odbavuje
* možnost nastavení (přidání/odstranění/editace) činností přepážek, které budou uvedeny na touchscreenu
* možnost nastavení rozsahu pořadových čísel / číselných řad pro konkrétní poskytované činnosti přepážek (každé činnosti přepážky může být přiřazena konkrétní číselná řada)
* možnost nastavení časového pásma (od - do), kdy budou odbavovány poskytované činnosti přepážek na jednotlivých klientských pracovištích/přepážkách
* možnost nastavení/definování textu pro tisk na pořadové lístky v aplikaci VS:
1. nastavení textu hlavičky pořadového lístku
2. datum a čas
3. název volené činnosti přepážky
4. jiný text v min. počtu 180 znaků
* možnost vlastní konfigurace a nastavení zobrazení marketingového (tj. multimediálního) obsahu na LCD obrazovkách v aplikaci VS pro všechna/vybraná klientská pracoviště (viz role „MARKETINGOVÝ MANAŽER“ – ovládání)
* možnost exportu nadefinovaných statistik z Aplikace VS ve formátu \*.csv
 |
| **Monitoring VS** | Upozornění v Aplikaci VS:* přehled o stavech celého Vyvolávacího a rezervačního systému (HW a SW) na jednotlivých klientských pracovištích:

 zapnuto/vypnuto/porucha* monitoring funkčnosti stavu všech jednotlivých přepážek zapnuto/vypnuto/porucha
* monitoring zobrazení a funkčnosti systému promítání marketingového (tj. multimediálního) obsahu na LCD panelech (na všech klientských pracovištích) – indikace: zapnuto/vypnuto/porucha
* možnost nastavení příchozích informačních e-mailů s hlášením o poruše VS na úrovni klientských pracovišť nebo přepážek
 |
| **Reporting VS** | Ukazatele pro vytváření reportů v rámci všech klientských pracovišť:1. přehled o celkových počtech aktuálně (online) odbavovaných klientů na všech klientských pracovištích a přepážkách
2. průměrná čekací doba klientů dle klientských pracovišť či přepážek (údaje na bázi denní, týdenní, měsíční, roční i historicky)
3. průměrná doba odbavení klientů na klientských pracovištích či přepážkách (údaje na bázi denní, týdenní, měsíční, roční i historicky)
4. celková návštěvnost klientských

pracovišť či přepážek (údaje na bázi denní, týdenní, měsíční, roční, i historicky)1. přehled o celkových počtech klientů objednaných on-line pomocí webového rezervačního objednávkového systému za všechna klientská pracoviště; reporty s počty on-line objednanými klienty budou na bázi týdenní, měsíční, roční i historicky
2. struktura činností přepážek – statistiky využívaných služeb na všech klientských pracovištích či přepážkách (údaje na bázi denní, týdenní, měsíční, roční i historicky)
3. zobrazení aktuálního stavu VS na daném klientském pracovišti či přepážce – informace o počtu aktivních přepážek, tj. přihlášených FO pracovníků na klientském pracovišti a počtu neodbavených klientů v celkové frontě bez rozlišení činnosti přepážek
4. zobrazení detailu aktuálního stavu provozu jednotlivých přepážek na konkrétních klientských pracovištích – 4 statusy nastavení přepážky: aktivní přihlášení FO pracovníka, přestávka FO, back office FO pracovníka, přepážka neobsazena FO pracovníkem.
5. přehled kompletního přehledu statusů konkrétního FO pracovníka na vybraném klientském pracovišti (údaje na bázi denní, týdenní, roční, i historicky)
 |
| **2. Role „MANAŽER“****Lokální administrace vyvolávacího a rezervačního systému** |
| **Ovládání VS** | Nastavení v rámci přidělených klientských pracovišť:* možnost konfigurace a nastavení činností přepážek pro jednotlivé FO pracovníky (přiřazení jednotlivých činností přepážek, které budou odbavovány na přepážce konkrétním FO pracovníkem)
* možnost nastavení (přidání/odstranění/editace) činností přepážek, které budou uvedeny na touchscreenu
* nastavení rozsahu pořadových čísel / číselných řad pro konkrétní poskytované činnosti přepážek (každé činnosti přepážek musí být přiřaditelná konkrétní číselná řada)
* nastavení časového pásma (od - do), kdy budou odbavovány poskytované činnosti přepážek na jednotlivých klientských pracovištích / přepážkách
* možnost nastavení příchozích informačních e-mailů prostřednicvím Aplikace VS s hlášením o poruše VS
 |
| **Monitoring VS** | Upozornění v aplikaci VS:1. monitoring stavu přiřazených přepážkových pracovišť/přepážek – indikace 4 statusů nastavení přepážky: aktivní přihlášení FO pracovníka, přestávka FO pracovníka, back office FO pracovníka, přepážka neobsazena FO pracovníkem
2. indikace docházejícího nebo chybějícího papíru v tiskárně prostřednictvím Aplikace VS
3. monitoring zobrazení a funkčnosti systému marketingového (tj. multimediálního) obsahu na LCD panelech (na přiřazených klientských pracovištích) – indikace: zapnuto/vypnuto/porucha, prostřednictvím Aplikace VS
 |
| **Reporting VS** | Možnost správy tvorby reportů dle jednotlivých ukazatelů v rámci přidělených klientských pracovišť:viz. Reporting VS pro roli „ADMINISTRÁTOR“ |
| **3. Role „MARKETINGOVÝ MANAŽER“****Správa marketingového obsahu** |
| **Ovládání VS** | Možnost konfigurace a nastavení zobrazení marketingového obsahu na LCD obrazovkách v aplikaci VS pro přiřazená klientská pracoviště:1. možnost zasílání aktuálního běžícího textu
2. možnost vkládání obrázků ve formátu \*.bmp, \*.jpg, \*.gif
3. možnost vkládání videospotů ve formátu \*.avi, \*.mpeg, \*.nsv, flash video
4. možnost nastavení časového rozsahu zobrazení textu/obrázku/video smyčky
5. možnost zaslání různého marketingového (tj. multimediálního) obsahu (text, obrázky, videa) do jednotlivých přiřazených klientských pracovišť (LCD obrazovek)
* možnost exportu nadefinovaných statistik z Aplikace VS ve formátu \*.csv
 |
| **Monitoring VS** | * monitoring zobrazení a funkčnosti systému marketingového (tj. multimediálního) obsahu na LCD panelech na přiřazených klientských pracovištích – indikace: zapnuto/vypnuto/porucha;

prostřednictvím Aplikace VS* monitoring stavu přiřazených klientských pracovišť/přepážek – indikace 4 statusů nastavení přepážky: aktivní přihlášení FO pracovníka, přestávka FO pracovníka, činnost back office FO pracovníka, přepážka neobsazena FO pracovníkem;

prostřednictvím Aplikace VS |
| **Reporting VS** | Možnost správy tvorby reportů vývoje dle jednotlivých ukazatelů v rámci přiřazených klientských pracovišť:viz. Reporting VS pro roli „ADMINISTRÁTOR“, body a) – f)* veškerý reporting bude přístupný/konfigurovatelný v dodané Aplikaci VS v roli Marketingový manažer
* export nadefinovaných statistik z Aplikace VS do formátu \*.csv
 |
| **4. Role „FRONT-OFFICE PRACOVNÍK“****Správa přepážkového pracoviště** |
| **Ovládání VS** | * možnost přihlášení loginem do Aplikace VS – jednotným loginem, jako se přihlašuje každý uživatel do prostředí VZP ČR (v případě, že má uživatel více rolí, výběr z rolí)

FO pracovník musí mít v Aplikaci VS na své přepážce možnosti těchto voleb: 1. vyvolání libovolného klienta čekajícího ve frontě
2. možnost opakovaného vyvolání, pokud se klient nedostaví na přepážku
3. možnost přeložení klienta na jinou přepážku
* možnost nastavení statusu konkrétního FO pracovníka - 4 statusy nastavení přepážky: aktivní přihlášení FO pracovníka, přestávka FO pracovníka, činnost back office FO pracovníka, přepážka neobsazena FO pracovníkem
 |
| **Monitoring VS** |  FO pracovník musí mít v aplikaci VS tyto možnosti aktuálního monitoringu:1. počet a časy čekajících klientů celkem ve frontě podle pořadových čísel
2. počet klientů celkem, rozdělených podle typu zvolených činností
3. doba aktuálně odbavovaného klienta na přepážce s pořadovým číslem
4. indikace docházejícího či chybějícího papíru v tiskárně prostřednictvím Aplikace VS
 |
| **Reporting VS** | Nastavení reportingu si každý FO pracovník může generovat na základě statistik denních, týdenních, měsíčních, ročních i historicky na základě těchto ukazatelů (statistiky budou ukazovat pouze aktivity konkrétního FO pracovníka):1. počet odbavených klientů celkem
2. průměrná doba čekání klienta
3. průměrná doba odbavení klienta
4. počty klientů rozdělených podle činností
5. počet přeložených klientů na jinou přepážku
6. počet vyvolaných klientů mimo pořadí (klienti, kteří v době vyvolání nebyli na prvním místě fronty)
7. časové označené statusy své přepážky (aktivní přihlášení FO pracovníka, přestávka FO pracovníka, činnost back office FO pracovníka, neobsazena FO pracovníka)
* export nadefinovaných statistik z Aplikace VS do formátu \*.csv
 |

|  |
| --- |
| **Funkční požadavky na SW rezervační systém** |
| Připojení | služby internetového objednávání klientů na všechna klientská pracoviště připojená s VS  |
| Objednávání klienta | rezervace termínu návštěvy na pobočce - možnost objednání klienta na konkrétní pobočku, datum, čas, požadovanou agendumožnost ze strany klienta provést zrušení rezervace (na základě údajů zadaných při objednání) – prostřednictvím veřejného webu VZP ([www.vzp.cz](http://www.vzp.cz)), nebo webového rozhraní MojeVZP, nebo mobilní aplikace MojeVZP |
| Notifikace e-mail | po zaregistrování a provedené objednávce přes webové rozhraní / MojeVZP nebo mobilní aplikaci vyvolávací a rezervační systém klientovi zašle notifikační e-mail včetně PIN kódu (ve formuláři nastavitelné povinné údaje – jméno a příjmení, telefon nebo e-mail) – prostřednictvím Exchange serveru VZP ČRjako součást notifikačního e-mailu bude jako příloha použita událost ve formátu .ics - umožňuje uživatelům importovat událost do vlastních kalendářů. iCalendar soubory jsou uloženy ve formátu prostého textu. Obsahují informace, jako je název, shrnutí, čas zahájení a čas ukončení pro událost v kalendáři upozornění.notifikační e-mail bude zaslán klientovi i v případě zrušení rezervace ze strany klienta |
| Notifikace SMS | po zaregistrování a provedené objednávce přes webové rozhraní / MojeVZP nebo mobilní aplikaci vyvolávací a rezervační systém klientovi zašle notifikační SMS včetně PIN kódu (ve formuláři nastavitelné povinné údaje – jméno a příjmení telefon nebo e-mail) - prostřednictvím SMS brány VZP ČR notifikační SMS bude zaslána klientovi i v případě zrušení rezervace ze strany klienta |
| Podpora internetového objednávání | podpora autentizace z internetového objednání, tisk pořadového lístku pomocí čtyřmístného PIN kódupodpora integrace s webovým rozhraním VZP ČRpodpora integrace s MojeVZPpodpora integrace s mobilní aplikací MojeVZPznepřístupnit internetové objednání v době státních svátků, atd. – práce s kalendářemv případě nečekaného uzavření pobočky je nutné, aby aplikace VS upozornila vedoucího klientského pracoviště, že na zavírací den jsou nahlášeni klienti jazykové mutace – pro rezervační formulář bude využit pouze český jazyk, cizojazyčná nabídka bude implementována v kiosku na klientském pracovišti |

|  |
| --- |
| **Zálohování dat získaných z Vyvolávacího a rezervačního systému** |
| Provozní data | záloha konfiguračních a provozních dat v centrální/lokální DBv reálném čase za provozu VS |
| Ostatní | 1x/den záloha centrálních/lokálních statistických dat |

|  |
| --- |
| **Dostupnost vyvolávacího a rezervačního systému** |
| provozní doba vyvolávacího systému 7x24 |
| provozní doba rezervačního systému 7x24 |

# Příloha č. 2 – Technické specifikace „Servisní podmínky“

Servisní podmínky p**oskytování podpory Vyvolávacího a rezervačního systému**

1. **Rozsah podpory**

Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující podporu Vyvolávacího a rezervačního systému.

Jedná se o níže uvedené druhy podpory:

1. Podpora „**SW pro centrální řízení**“ Vyvolávacího a rezervačního systému (hrazená měsíční paušální platbou), která zahrnuje:
2. řešení incidentů/vad „SW pro centrální řízení.
3. poskytnutí patches/hotfixes, tj. Service Packy (SP) a hotfixy, které budou uvedeny na trh v době poskytování podpory dle této Rámcové dohody / jednotlivých Smluv,
4. poskytování bezpečnostních aktualizací a opravných balíčků dodávaného SW,
5. odstranění nalezených bezpečnostních zranitelností případně aktualizace SW při změně operačního systému na koncových zařízeních či serveru,
6. odstraňování chyb po aktualizaci OS atd.
7. Podpora „**HW/SW**“ (dále též jen „**Záruční podpora**“) (cena Záruční podpory je zahrnuta v ceně HW/SW), která zahrnuje:
	1. řešení incidentů/vad HW/SW Vyvolávacího a rezervačního systému.
	2. poskytování bezpečnostních aktualizací a opravných balíčků dodávaného HW/SW,
	3. odstranění nalezených bezpečnostních zranitelností ,
	4. aktualizace HW/SW při změně operačního systému na koncových zařízeních či serveru,
8. Podpora Vyvolávacího a rezervačního systému poskytovaná a hrazená nad rámec služeb Podpora „SW pro centrální řízení“ a Podpora „HW/SW“ (dále též jen „**Podpora na vyžádání**“), která zahrnuje:
9. konzultační služby a on-site podporu,
10. poskytování podpory při případném upgrade/patche/změny SW související s rozvojem provozu (např. požadavkem na grafickou úpravu tlačítek na touchscreenu, úprava integrací) a řešením problémů v dodaném SW, které byly způsobeny např. neodborným zásahem na straně Objednatele.

Služby podpory dle bodu B) budou poskytovány osobní přítomností konzultanta Dodavatele v místě plnění Objednatele – tzv. on-site podpora. Pokud pro poskytnutí služeb uvedených v bodě A) a bodě C) není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Dodavatele v místě plnění, mohou být služby poskytovány formou vzdáleného připojení (VPN přístup - Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele), a to za podmínek stanovených Objednatelem v Příloze č. 8 Rámcové dohody.

1. **Podpora SW pro centrální řízení a Záruční podpora** (společně též „**Záruční servis**“)

Podporu se Dodavatel zavazuje poskytovat k dodávanému SW pro centrálního řízení po dobu 48 měsíců od podpisu příslušného akceptačního protokolu a dodávanému HW/SW na každém klientském pracovišti po dobu 48 kalendářních měsíců, a to ode dne podpisu předmětného Akceptačního protokolu podepsaného na základě příslušné Smlouvy.

* 1. **Poskytování podpory v rámci záručního servisu zahrnuje:**
1. **řešení incidentů/vad**, tj. odstraňování chybových stavů vzniklých na dodaném **„SW pro centrální řízení“ a „HW/SW“**, včetně odstraňování chyb v Objednatelem aktuálně využívané nebo v budoucnu nově instalované verzi SW (vč. upgrades/updates), poskytování související součinnosti při řešení problémů souvisejících s dodaným SW a HW (dále vše též jen „vada“).

Pro vyloučení pochybností se výslovně stanoví, že pod pojmem „vada“ se pro účely této Rámcové dohody rozumí i jakýkoliv incident vzniklý při provozu Vyvolávacího a rezervačního systému nebo jeho jednotlivých komponent.

1. Součástí služeb podpory bude i poskytnutí aktualizované administrátorské a uživatelské dokumentace, pokud SW na základě poskytnuté podpory tuto aktualizaci vyžaduje.

Čerpání služeb podpory v rámci Záručního servisu bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v odst. 2.4. této Přílohy č. 2 Rámcové dohody.

* 1. **Kategorie incidentů dle priority**
1. **Priorita 1 (Prio 1) -** **Havarijní incident:**

Všechny nebo některé části „SW pro centrální řízení“Vyvolávacího a rezervačního systému jsou nefunkční a brání uživatelům provádět kritické obchodní funkce (nevztahuje se na HW/SW). Neexistuje náhradní aplikační řešení.

1. **Priorita 2 (Prio 2) - Kritický incident:**

Všechny nebo některé části Vyvolávacího a rezervačního systému fungují v omezeném provozu s dopadem na uživatele, nejsou ohroženy hlavní funkce služby, incidentem dotčený obchodní proces může pokračovat omezeným způsobem nebo existuje dočasné náhradní řešení. Nespadá svým charakterem do priority 1.

1. **Priorita 3 (Prio 3) - Kritický incident:**

Většina částí Vyvolávacího a rezervačního systému je funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem. Má nízký vliv na externího klienta. Nespadá svým charakterem do priority 1 či 2.

1. **Priorita 4 (Pro 4) - Běžný incident**

Nemá zásadní vliv na činnost Vyvolávacího a rezervačního systému, nedegraduje funkcionalitu z pohledu obchodních procesů, zásadně neomezuje uživatele v jejich každodenní práci, produktivita je na nezměněné úrovni, či se jedná o dopad na jednotlivce. Je ovlivněn pouze komfort práce uživatelů. Nespadá svým charakterem do priority 1, 2 nebo 3.

* 1. **Požadované limitní hodnoty sledovaných parametrů**

a) Doba odezvy (reakční doba na požadavek v provozní době Objednatele)

Priorita 1 (Prio 1) - reakce < 1 hodina
Priorita 2 (Prio 2) - reakce < 4 hodin
 Priorita 3 (Prio 3) - reakce < 8 hodin
 Priorita 4 (Prio 4) - reakce < 12 hodin

b) Doba vyřešení požadavku (v provozní době Objednatele)

Priorita 1 (Prio 1) - vyřešení < 8 hodina
Priorita 2 (Prio 2) - vyřešení < 16 hodin
 Priorita 3 (Prio 3) - vyřešení < 72 hodin
 Priorita 4 (Prio 4) - vyřešení < 168 hodin

**Provozní dobou Objednatele** se rozumí doba **v pracovních dnech od 8:00 hodin do 16:00 hodin (režim 5x8)**

**Výpočet reakce a doby řešení se počítá v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.**

* 1. **Komunikace mezi Objednatelem a Dodavatelem v rámci Záručního servisu**

Standardní komunikace mezi Objednatelem a Dodavatelem bude probíhat přes Service Desk Objednatele, a to výhradně na bázi elektronické komunikace v českém nebo slovenském jazyce. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.

Komunikace mezi Objednatelem a Dodavatelem při řešení servisních požadavků v rámci Záručního servisu bude obsahovat obvykle tyto kroky:

* + 1. Objednatel bude hlásit servisní požadavek (dále též jen „SP“) prostřednictvím svého Service Desku (SD tel:XXXXXXX, e-mail XXXXXXX) na kontaktní místo (service deskový nástroj) Dodavatele Help Desk, telefon: XXXXXXX e-mail: XXXXXXX
		2. Zaslání SP ze strany Objednatele prostřednictvím Service Desku, a to včetně jeho specifikace a včetně uvedení kódu priority – zaslání e-mailu Dodavateli.
		3. Potvrzení přijetí SP kontaktním místem Dodavatele - reakce - zaslání e-mailu Objednateli a poskytnutí čísla SP.
		4. V případě nesouhlasu Dodavatele s požadavkem Objednatele - zaslání e-mailu Dodavateli s odůvodněním odmítnutí; případně požadavek Dodavatele na změnu priority.
* Možnost dotazu na stav nevyřešeného požadavku, na který Dodavatel odpoví nestrukturovaným e-mailem (zaslání e-mailu Dodavateli); Dodavatel odpoví nestrukturovaným e-mailem na e-mail Objednateli.
	+ 1. Vyřešení SP Dodavatelem – zaslání e-mailu na XXXXXXX o vyřešení SP.
* Případný nesouhlas s řešením Dodavatele (zaslání e-mailu Dodavateli).
	+ 1. Potvrzení o vyřešení požadavku - zaslání e-mailu Dodavateli.
		2. Datum (okamžik) vyřešení SP je datum a čas zaslání informace Objednateli o vyřešení SP (viz písm. f)) za předpokladu následného potvrzení vyřešení SP Objednatelem.
		3. V případě, že nebude předmětné řešení akceptováno, SP bude vrácen Dodavateli a doby řešení se poté budou sčítat.

**2.5 Předání opravných balíčků**

Dodavatel poskytne bezpečnostní aktualizace a opravné balíčky dodávaného SW, pomocí kterých lze upgrades/updates jednoznačným způsobem úspěšně u Objednatele nainstalovat. Instalační balíčky umístí Dodavatel na úložiště Objednatele, určené pro upgrades.

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

1. **Podpora Vyvolávacího a rezervačního systému poskytovaná a hrazená nad rámec služeb Podpora „SW pro centrální řízení“ a Podpora „HW/SW“ (Podpora na vyžádání)**

Podporu nad rámec služeb Podpora „SW pro centrální řízení“ a Podpora „HW/SW“ se Dodavatel zavazuje poskytovat po dobu trvání Rámcové dohody, tj. ode dne podpisu Akceptačního protokolu o úspěšném provedení pilotního provozu, a to dle aktuálních potřeb Objednatele a v předpokládaném počtu 1650 člověkohodin. Člověkohodinou se rozumí 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání poskytování podpory poskytované podle a vykazují po 30 minutách (i započatých).

Předpokládáný počet 1650 člověkohodin nemusí být ze strany Objednatele v průběhu trvání této Rámcové dohody vyčerpán.

* 1. **Poskytování Podpory na vyžádaní zahrnuje:**
1. Služby, které nespadají pod režim „SW pro centrální řízení“ a podpora pro „HW/SW“.
2. Konzultační služby a on-site podporu,která se týká:
* provozu a rozvoje dodaného SW/HW,
* řešení problémů v dodaném SW/HW, které byly způsobeny např. neodborným zásahem na straně Objednatele,
* konfigurace již zprovozněného Vyvolávacího a rezervačního systému apod.
1. Poskytování podpory při případném upgrade/patche/změny SW související s rozvojem provozu (např. požadavkem na grafickou úpravu tlačítek na touchscreenu, úprava integrací) a řešením problémů v dodaném SW, které byly způsobeny např. neodborným zásahem na straně Objednatele.
2. Servisní služby při změně umístění HW/SW.
	1. **Způsob poskytování Podpory na vyžádání zahrnuje:**
3. Čerpání služby Podpory na vyžádání, tj. podpory nad rámec Záručního servisu bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele na základě první Smlouvy (viz čl. IV. odst. 3 bod 3.3), a to postupem stanoveným v odst. 3.3. této Přílohy č. 2 Rámcové dohody.
4. Podpora na vyžádání bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o poskytnutí příslušné služby Pověřenou osobou Objednatele, jímž bude rovněž akceptována cena provedené služby/počet člověkohodin v obou případech a potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace.
5. Smluvní strany se dohodly na tom, že požadavek Objednatele na poskytování podpory nad rámec záručního servisu Rámcové dohody může být odeslán Dodavateli nejpozději 20 pracovních dnů před posledním dnem trvání platnosti Rámcové dohody, pokud se obě Smluvní strany nedohodnou jinak.
	1. **Komunikace mezi Objednatelem a Dodavatelem při poskytování podpory nad rámec záruční servisní podpory**

Standardní komunikace mezi Objednatelem a Dodavatelem bude probíhat přes Service Desk Objednatele, a to výhradně na bázi elektronické komunikace v českém nebo slovenském jazyce. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.

Komunikace při řešení Požadovaných změn bude obsahovat minimálně tyto kroky:

1. Objednatel bude hlásit servisní požadavek prostřednictvím svého Service Desku (SD tel: XXXXXXX, e-mail s XXXXXXX ) na kontaktní místo (service deskový nástroj) Dodavatele Help Desk, telefon: XXXXXXX e-mail: XXXXXXX
2. zaslání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele, a to včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění a místa plnění - (zaslání e-mailu Dodavateli).
3. potvrzení přijetí SP Dodavatelem - (reakce) - zaslání e-mailu Objednateli s poskytnutím čísla SP.
4. zaslání SP s návrhem Dodavatele - (reakce) - zaslání e-mailu Objednateli včetně návrhu řešení a časového rámce s předpokládaným počtem potřebných člověkohodin.
5. v případě souhlasu Objednatele s návrhem řešení a časového rámce a předpokládaného počtu potřebných člověkohodin - akceptace návrhu řešení, časového rámce plnění a maximálního počtu potřebných člověkohodin Objednatelem - (zaslání e-mailu Dodavateli)
6. Dodavatel na základě vzájemné dohody zrealizuje servisní požadavek do nasazeného řešení Vyvolávacího systému.
7. Objednatel provede kontrolu a akceptaci řešení.
8. **Součinnost**
9. Objednatel bude ve svých SP bude poskytovat Dodavateli informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků Objednatele.
10. Objednatel bude dodávat správné a včasné informace pro analýzu incidentů a problémů.
11. V odůvodněných případech Objednatel zajistí součinnost třetích stran.
12. Objednatel zajistí v době poskytování podpory přítomnost pracovníka Objednatele v místě provádění podpory v pracovní době, a to minimálně při započetí a ukončení poskytování podpory.
13. Objednatel zajistí konkrétní poskytnutí služby technické podpory vzdáleným přístupem na základě žádosti Dodavatele v prohlížecím režimu management server za podmínek stanovených Objednatelem pro vzdálený přístup, které jsou upraveny v Příloze č. 6 „Podmínky pro přístup Dodavatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR“.
14. Objednatel bude v oprávněných případech Dodavateli zajišťovat následující potřebnou součinnost:
* Na vyžádání zajistí plné zpřístupnění příslušného SW modulu/aplikace Dodavateli formou vzdáleného přístupu prostřednictvím VPN, dle pravidel Objednavatele definovaných pro VPN přístup pro Kontraktory (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě Objednatele).
* Objednatel bude provádět pravidelné zálohování dat a konfigurace.

# Příloha č. 2 – „Specifikace ceny plnění“

**Tabulka č. 1 Ceny HW/SW komponent Vyvolávacího a rezervačního systému**

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Cena za 1 ks v Kč bez DPH**\* |
| LCD panel včetně SW a licence pro multimediální obsah | 43 500,00 Kč |
| Kiosek I  | 38 500,00 Kč |
| Kiosek II  | 30 380,00 Kč |
| SW licence pro přepážku klientského pracoviště s VS  | 700,00 Kč |
| Halový 3 řádkový displej  | 18 060,00 Kč |
| Halový 2 řádkový displej  | 13 440,00 Kč |
| Hmatník  | 4 060,00 Kč |

\* **Cena za 1 ks v Kč bez DPH zahrnuje cenu podpory na 48 měsíců.**

**Tabulka č. 2 Cena SW pro centrální řízení vč. podpory a souvisejících plnění**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pořadové číslo položky** | **Popis položky** | **Jednotkové množství** | **Cena za jednotkové množství(v Kč bez DPH)** |
| 1. | SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému včetně konfigurace a licencí | ks | 11 257 310,00 Kč |
| 2. | Cena za požadované integrace  | ks | 600 000,00 Kč |
| 3. | Cena za workshop pro klíčové uživatele a administrátory | 1 den | 12 000,00 Kč |
| 4. | Cena za poskytování Podpory SW pro centrální řízení Vyvolávacího a rezervačního systému v rámci záručního servisu (podpora hrazená paušálem) | 1 měsíc | 29 700,00 Kč |
| 5. | Cena za poskytování podpory pro pilotní provoz | 1 měsíc | 180 000,00 Kč |

**Tabulka č. 3 Cena Podpory na vyžádání**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pořadové číslo položky** | **Popis položky** | **Jednotkové množství** | **Cena za jednotkové množství(v Kč bez DPH)** |
| 1. | Cena za poskytování Podpory na vyžádání (tj. podpory nad rámec služeb Podpora „SW pro centrální řízení“ a Podpora „HW/SW“) | člověkohodina | 600,00 Kč  |

# Příloha č. 3 – „Standardy IS VZP – NIS včetně jejich příloh“ je přiložena jako samostatná příloha OP

|  |
| --- |
| Příloha č. 4 - „Seznam RP VZP ČR vč. cen za práce v dané lokalitě“ |
| **RP** | **KRAJ** | **Lokalita**  | **Cena (v Kč bez DPH) za práce spojené s dodáním HW/SW do dané lokality** (napojení na vyvolávací a rezervační systém, včetně dopravy, montáže, zprovoznění a zaškolení v dané lokalitě)**.** |
| **RP PRAHA** | PRAHA | Praha Panorama, ul. Škrétova | 10 560,00 Kč |
| PRAHA | Praha Florentinum, ul. Na Florenci | 10 560,00 Kč |
| PRAHA | Praha Perštýn | 10 560,00 Kč |
| PRAHA | Praha Antala Staška | 10 560,00 Kč |
| PRAHA | Praha Na Bělidle | 10 560,00 Kč |
| PRAHA | Praha Sokolovská | 10 560,00 Kč |
| PRAHA | Praha-ústředí | 10 560,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Brandýs nad Labem | 10 560,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ  | Říčany | 10 560,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Benešov | 10 680,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Beroun | 10 560,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Kladno | 10 560,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Kralupy nad Vltavou | 10 560,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Kolín | 11 280,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Kutná Hora | 11 520,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Mělník | 10 800,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Mladá Boleslav | 11 280,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Nymburk | 11 040,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Příbram | 11 040,00 Kč |
| STŘEDOČESKÝ KRAJ | Rakovník | 11 280,00 Kč |
| **RP PLZEŇ** | JIHOČESKÝ KRAJ | České Budějovice | 13 200,00 Kč |
| JIHOČESKÝ KRAJ | Český Krumlov | 13 680,00 Kč |
| JIHOČESKÝ KRAJ | Jindřichův Hradec | 12 840,00 Kč |
| JIHOČESKÝ KRAJ | Písek | 12 000,00 Kč |
| JIHOČESKÝ KRAJ | Prachatice | 13 200,00 Kč |
| JIHOČESKÝ KRAJ | Strakonice | 12 480,00 Kč |
| JIHOČESKÝ KRAJ | Tábor | 11 760,00 Kč |
| PLZEŇSKÝ KRAJ | Rokycany | 11 520,00 Kč |
| PLZEŇSKÝ KRAJ | Domažlice | 13 200,00 Kč |
| KARLOVARSKÝ KRAJ | Cheb | 13 680,00 Kč |
| KARLOVARSKÝ KRAJ | Karlovy Vary | 12 720,00 Kč |
| PLZEŇSKÝ KRAJ | Klatovy | 12 720,00 Kč |
| PLZEŇSKÝ KRAJ | Plzeň-město | 12 000,00 Kč |
| KARLOVARSKÝ KRAJ | Sokolov | 13 200,00 Kč |
| PLZEŇSKÝ KRAJ | Tachov | 13 440,00 Kč |
| **RP ÚSTÍ NAD LABEM** | LIBERECKÝ KRAJ | Česká Lípa | 12 000,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Rumburk | 12 960,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Děčín | 12 480,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Litvínov | 12 000,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Chomutov | 12 000,00 Kč |
| LIBERECKÝ KRAJ | Jablonec nad Nisou | 12 240,00 Kč |
| LIBERECKÝ KRAJ | Liberec | 12 240,00 Kč |
| LIBERECKÝ KRAJ | Frýdlant v Čechách | 12 840,00 Kč |
| LIBERECKÝ KRAJ | Turnov | 11 760,00 Kč |
| LIBERECKÝ KRAJ | Semily | 12 240,00 Kč |
| LIBERECKÝ KRAJ | Jilemnice | 12 600,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Kadaň | 12 240,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Roudnice nad Labem | 10 920,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Litoměřice | 11 280,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Žatec | 11 640,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Louny | 11 280,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Most | 12 000,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Teplice | 12 000,00 Kč |
| ÚSTECKÝ KRAJ | Ústí nad Labem | 11 880,00 Kč |
| **RP HRADEC KRÁLOVÉ** | KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ | Hradec Králové | 13 920,00 Kč |
| PARDUBICKÝ KRAJ | Chrudim | 13 200,00 Kč |
| KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ | Jičín | 12 120,00 Kč |
| PARDUBICKÝ KRAJ | Pardubice | 13 680,00 Kč |
| KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ | Rychnov nad Kněžnou | 12 720,00 Kč |
| KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ | Náchod | 13 680,00 Kč |
| PARDUBICKÝ KRAJ | Svitavy | 11 400,00 Kč |
| KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ | Trutnov | 13 440,00 Kč |
| PARDUBICKÝ KRAJ | Hlinsko | 12 360,00 Kč |
| PARDUBICKÝ KRAJ | Polička | 11 640,00 Kč |
| KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ | Dvůr Králové nad Labem | 14 640,00 Kč |
| PARDUBICKÝ KRAJ | Ústí nad Orlicí | 12 120,00 Kč |
| **RP BRNO** | VYSOČINA | Havlíčkův Brod | 12 240,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Brno-město | 10 080,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Brno-venkov | 10 080,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Brno-Netroufalky /FN/ | 10 080,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Břeclav | 11 040,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Znojmo | 11 280,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Blansko | 10 320,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Hodonín | 11 400,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Kyjov | 10 800,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Vyškov | 10 320,00 Kč |
| JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Boskovice | 10 800,00 Kč |
| VYSOČINA | Pelhřimov | 12 720,00 Kč |
| VYSOČINA | Třebíč | 11 520,00 Kč |
| VYSOČINA | Nové Město na Moravě | 11 520,00 Kč |
| VYSOČINA | Žďár nad Sázavou | 11 520,00 Kč |
| VYSOČINA | Velké Meziříčí | 11 040,00 Kč |
| VYSOČINA | Jihlava | 12 000,00 Kč |
| **RP OSTRAVA** | ZLÍNSKÝ KRAJ | Zlín | 11 760,00 Kč |
| ZLÍNSKÝ KRAJ | Kroměříž | 11 040,00 Kč |
| MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Karviná | 14 160,00 Kč |
| MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Nový Jičín | 12 720,00 Kč |
| OLOMOUCKÝ KRAJ | Olomouc | 11 400,00 Kč |
| MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Ostrava-město | 13 680,00 Kč |
| OLOMOUCKÝ KRAJ | Přerov | 11 520,00 Kč |
| OLOMOUCKÝ KRAJ | Šumperk | 12 720,00 Kč |
| ZLÍNSKÝ KRAJ | Vsetín | 12 480,00 Kč |
| MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Frýdek-Místek | 13 440,00 Kč |
| MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Opava | 13 440,00 Kč |
| OLOMOUCKÝ KRAJ | Prostějov | 11 040,00 Kč |
| ZLÍNSKÝ KRAJ | Uherské Hradiště | 11 280,00 Kč |
| MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Havířov-Město | 13 800,00 Kč |
| OLOMOUCKÝ KRAJ | Jeseník | 13 560,00 Kč |
| ZLÍNSKÝ KRAJ | Uherský Brod | 11 640,00 Kč |

# Příloha č. 5 – „Seznam klientských pracovišť určených pro pilotní provoz“

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RP** | **KRAJ** | **Lokalita**  |
| **RP Praha**  | STŘEDOČESKÝ KRAJ | Kralupy nad Vltavou |
| **RP Plzeň** | PLZEŇSKÝ KRAJ | Domažlice |
| **RP Hradec Králové** | KRÁLOVEHRADECKÝ KRAJ | Náchod |
| **RP Brno** | JIHOMORAVSKÝ KRAJ | Hodonín |
| VYSOČINA | Pelhřimov |
| VYSOČINA | Třebíč |
| VYSOČINA | Nové Město na Moravě |
| **RP Ostrava** | MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Frýdek-Místek |
| MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ | Opava |
| ZLÍNSKÝ KRAJ | Uherský Brod |

# Příloha č. 6 - „Podmínky pro přístup Dodavatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR“

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

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

Pro zajištění řádného plnění Dodavatele podle této Rámcové dohody (tj.Rámcová dohoda č. 2100055/4600002421 na nákup a implementaci vyvolávacího a rezervačního systému) na nákup a implementaci vyvolávacího a rezervačního systému - jejíž přílohou jsou tyto Podmínky) nebo podle Objednávek / dílčích Smluv uzavíraných na základě této Rámcové dohody (dále vše pro účely této přílohy **též jen** „**Smlouva**“) a za účelem současného zajištění bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR a jejích informačních systémů (dále jen „IS VZP ČR“) jsou těmito Podmínkami stanoveny vzájemné povinnosti Smluvních stran, které souvisejí se vzdáleným přístupem Dodavatele do vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a k informacím prostřednictvím VPN VZP ČR (dále též jen „VPN přístup“).

 **Čl. I. Použité zkratky**

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

 **Čl. II. Použité pojmy**

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

**Čl. III. Předmět**

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

**Čl. IV. Zřízení VPN přístupu**

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

Přičemž v případě:

* 1. schválení Žádosti s omezením:

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

* 1. neschválení Žádosti:

VZP ČR neschválení zdůvodní.

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

**Čl. V. Znemožnění VPN přístupu**

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

**Čl. VI. Pozastavení VPN přístupu**

1. Pozastavením VPN přístupu se rozumí jednostranný proces na straně VZP ČR, kterým VZP ČR z dále uvedených důvodů **dočasně** znemožní Uživateli přístup do vnitřní sítě VZP ČR zablokováním jeho účtu v doméně VZP ČR / zneplatněním certifikátu apod.
2. VZP ČR si vyhrazuje právo pozastavit Uživateli VPN přístup:
	* + 1. v případě zjištění porušení nebo podezření na nedodržení některého ustanovení tohoto dokumentu, příp. při nereakci na validační e-mail nebo při podezření na bezpečnostní událost nebo bezpečnostní incident související s osobou Uživatele/Dodavatele, příp. VPN přístupem (dále jen „Událost“);
			2. z důvodu provozní nebo technické odstávky VPN VZP ČR realizované VZP ČR (dále vše jen „Odstávka“).
3. VZP ČR informuje Dodavatele o pozastavení VPN přístupu Uživateli formou e-mailové zprávy zaslané Dodavateli se zdůvodněním svého postupu, a pokud je to možné, i o předpokládané době pozastavení VPN přístupu v případě Odstávky.
4. Po vyhodnocení Události informuje VZP ČR Dodavatele **o opětovném umožnění** **VPN přístupu** Uživateli nebo **o ukončení VPN přístupu** Uživatele, přičemž uvede zdůvodnění svého postupu a své zjištění.
5. Dodavatel může požádat o pozastavení VPN přístupu Uživateli.

**Čl. VII. Ukončení VPN přístupu**

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

bezodkladně informovat VZP ČR v případech, když:

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

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

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

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

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

**Čl. VIII. Povinnosti Dodavatele a Uživatele**

1. Dodavatel je povinen dodržovat všechna ustanovení tohoto dokumentu a zajistit jejich dodržování jednotlivými Uživateli Dodavatel.
2. **Dodavatel je povinen:**
	1. prokazatelně **seznámit** Uživatele s právy a povinnostmi vyplývajícími pro něj z tohoto dokumentu a prokazatelně Uživatele **poučit** o jeho povinnostech uvedených v tomto dokumentu, a to nejpozději v den podání příslušné Žádosti a na vyzvání VZP ČR tuto skutečnost také VZP ČR ve lhůtě uvedené v příslušné písemné výzvě, která nebude kratší než 10 pracovních dnů, doložit;
	2. zajistit, aby Uživatel dodržoval povinnosti a postupy vyplývající pro něj z tohoto dokumentu;
	3. zajistit, že jsou Uživatelem dodržována taková bezpečnostní opatření, která zamezí narušení nebo ohrožení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a jejich informací.
3. Dodavatel nese plnou odpovědnost za nedodržení povinností Uživatelem daných Uživateli tímto dokumentem.
4. VZP ČR je oprávněna kontrolovat plnění ustanovení tohoto dokumentu na straně Dodavatele. Dodavatel je povinen poskytnout VZP ČR nezbytné podklady, součinnost, případně umožnit kontrolu na místě.
5. Dodavatel je dále povinen zajistit, aby Uživatel realizoval VPN přístup pouze z koncového zařízení, které:
6. je chráněno antivirovou a antimalwarovou ochranou a má aktuální virovou databázi;
7. má instalováno a má aktivní (zapnuto) firewalové řešení operačního systému, příp. HIDS/HIPS;
8. má instalovány dostupné bezpečnostní záplaty a aktualizace zveřejněné výrobcem operačního systému a aplikací a operační systém je podporovaný výrobcem;
9. má nastaveno uzamčení koncového zařízení v případě nečinnosti Uživatele;
10. má chráněn přístup do BIOS koncového zařízení;
11. má šifrován pevný disk koncového zařízení;
12. umožňuje přístup ke koncovému zařízení pouze po zadání přihlašovacích údajů.
13. Povinnosti Uživatele:
14. realizovat přístup do vnitřní sítě VZP ČR pouze prostřednictvím VPN VZP ČR;
15. před prvním přístupem do vnitřní sítě VZP ČR si musí změnit výchozí heslo předané VZP ČR na přihlašovací heslo;
16. pro přístup do vnitřní sítě VZP ČR používat jako přihlašovací heslo unikátní, tj. heslo, které není shodné s jinými hesly používanými Uživatelem (kdekoliv);
17. nesmí sdílet s třetími osobami své přístupové údaje ani vydaný certifikát určený pro VPN přístup;
18. nesmí sdílet VPN připojení s jiným zařízením prostřednictvím sdílení připojení na síťové úrovni;
19. zajistit ochranu privátního klíče a vydaného certifikátu proti jeho zneužití;
20. generovat certifikát pro VPN přístup na koncové zařízení se silnou ochranou privátního klíče;
21. obnovit si vydaný certifikát nejdříve měsíc před uplynutím doby jeho platnosti;
22. neukládat své přihlašovací údaje pro VPN přístup do koncového zařízení;
23. nezasahovat do konfiguračních souborů a nastavení VPN klienta dodaného ze strany VZP ČR;
24. ukončit VPN přístup (navázané spojení) v případě, že koncové zařízení nechává bez dozoru;
25. nepokoušet se narušit bezpečnost vnitřní sítě VZP ČR;
26. **bezodkladně** žádat VZP ČR prostřednictvím Service Desk VZP ČR tel.: XXXXXXX v pracovní dny v době od 8:00 hod. do 16:00 hod. nebo kdykoliv na e-mail: XXXXXXX:
	* 1. o zneplatnění platného certifikátu v případě podezření na kompromitaci privátního klíče;
		2. o zneplatnění platného certifikátu a zablokování přístupových údajů sloužících k VPN přístupu v případě podezření na kompromitaci/ztrátu/odcizení koncového zařízení nebo přístupových údajů;
		3. o zablokování přístupových údajů k VPN přístupu v případě zjištění dalších hrozeb narušení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, např. výskyt spywaru.

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

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

**Čl. IX. Sankce a náhrada škody**

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

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

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

**Čl. X. Závěrečná ustanovení**

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

**Příloha A**

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

***(Formulář)***

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Jedná se o fyzickou osobu: | ve vztahu k Dodavateli / poddodavateli 1) |
| Jméno: |  | Příjmení, titul: |  |
| E-mail: |  |
| Mobilní telefon: |  |
| Zaměstnán u Dodavatele / jiný vztah k Dodavateli: |  | IČO poddodavatele:IČO fyzické osoby |  |

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

1. ***VPN přístup:***

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

*2) nehodící škrtněte*

…………………………………

datum a podpis

*Pověřené osoby uvedené ve Smlouvě na straně Dodavatele*