

Smlouva o údržbě, rozvoji a servisní podpoře IIS VoZP ČR č. 008/2017

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
se sídlem Drahohejlova 1404/4, 190 03 Praha 9
IČO: 47114975

zastoupená: Ing. Josefem Diesslem, generálním ředitelem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddíle A, vložce 7564
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Solitea Business Solutions s.r.o.

se sídlem Praha 9 - Vysočany, Rubeška 215/1, PSČ 190 00

IČO: 64946274 / DIČ CZ64946274

zastoupená: Petrem Francem, MBA, MSc., jednatelem

bankovní účet: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 42854
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(případně též Objednatel a Poskytovatel společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají tuto **smlouvu o poskytování služeb servisní podpory** v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

Vzato do evidence PO VoZP ČR
pod číslem 11015/14/25-pr-kr.
PO PODPISU ZPĚT PRÁVNÍMU ODLOHU

PREAMBULE

Z důvodů nezbytné ochrany výhradních autorských práv, včetně navazující a naléhavé operativní potřeby zajištění dodatečných dodávek servisní podpory provozu Integrovaného informačního systému VoZP ČR, které svou podstatou představují částečnou náhradu a rozšíření stávajícího rozsahu této podpory, jakož i ve světle hrozících inherentních technických, organizačních, personálních a zejména provozních rizik současného fungování a údržby informačních systémů Objednatele jako svého druhu zvláštních okolností ohrožujících plnění jeho obligatorních úkolů při organizaci a provádění veřejného zdravotního pojištění, tj. za současného naplnění všech zákonných podmínek ve smyslu ustanovení § 63 odst. 3 písm. c) a § 64 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, přistoupil Objednatel dne 6. 3. 2017 k odeslání výzvy Poskytovateli jako vybranému uchazeči v rámci jednacího řízení bez uveřejnění. Tato smlouva mezi Objednatelem a Poskytovatelem je tak s ohledem na tyto skutečnosti uzavřena na základě výsledku tohoto řízení, jakož i za výlučným účelem řešení neodkladné a urgentní potřeby efektivního odstranění těchto hrozících rizik. V rámci jednání o předmětu smlouvy tak Objednatel ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku předem vyloučil přijetí nabídky na uzavření této smlouvy s dodatkem nebo odchylkou.

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele udržovat Integrovaný informační systém VoZP ČR v rozsahu stávající funkcionality v souladu s platnou legislativou ČR a poskytovat Objednateli na svůj náklad a nebezpečí služby spočívající v servisní podpoře provozu Integrovaného informačního systému VoZP ČR (dále jen IIS VoZP) dosud prováděného dle Smlouvy o Dílo č. 23/011 ze dne 22. 6. 2011 (dále též jen „**Systém**“) a jeho rozvoji (dále též jen „**Služby**“) a závazek Objednatele platit za tyto poskytované Služby sjednanou cenu.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v rozsahu a za podmínek uvedených v této smlouvě a Příloze č. 1 (Specifikace služeb), která je její nedílnou součástí.
- 1.3. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli, před zahájením poskytování služeb dle čl. 1 odst. 1.2 smlouvy, provést audit stavu IIS VoZP k podpisu Smlouvy v rozsahu 130

člověkohodin. Poskytovatel tak zahájí poskytování služeb dle SLA podmínek této smlouvy v závislosti na výstupech tohoto auditu nejpozději však do 8 pracovních dnů od naplnění podmínek dle čl. 1 odst. 1.5 (dále jen inicializační fáze). Pokud výstupem inicializační fáze budou zjištěny incidenty, které je nutné pro řádné plnění smlouvy vyřešit, bude zahájeno plnění dle čl. 1 odst. 1.1 a 1.2 smlouvy po odstranění těchto incidentů. Odstranění incidentů bude provedeno smluvními stranami v nejkratší možné době.

- 1.4. Poskytovatel je povinen postupovat při činnosti dle této smlouvy s odbornou péčí tak, aby dosáhl výsledku určeného v této smlouvě. Poskytovatel je povinen postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- 1.5. Místem plnění smlouvy bude sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této smlouvy a k provádění předmětu této smlouvy. Objednatel umožní Poskytovateli vzdálený přístup do technické infrastruktury, na které je Systém provozován, a to v rozsahu nezbytném k poskytování požadovaných Služeb servisní podpory. Pravidla vzdáleného přístupu do technické infrastruktury, na které je Systém provozován, budou mezi Objednatelem a Poskytovatelem vyjasněny a přesně specifikovány při osobním jednání, které se uskuteční po podpisu této smlouvy a z něhož bude pořízen písemný zápis, podepsaný zástupci obou smluvních stran.

2 CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování služeb cenu stanovenou v této smlouvě.
- 2.2. Maximální celková cena za poskytování služeb provozní podpory na období 24 měsíců nepřesáhne částku 20 000 000 Kč (slovy dvacet milionů korun českých) bez DPH.
- 2.3. Celková cena za plnění smlouvy bude splatná dle specifikace služeb měsíčním paušálem a na základě skutečně odvedené práce a jednotkové sazby za poskytování jednotlivých dílčích služeb dle následující tabulky:

Služby	Cena za službu IIS.PP.00XX v Kč bez DPH	Cena za službu IIS.PP.00XX v Kč včetně DPH)
Služby dle Přílohy č. 1 hrazené měsíčním paušálem	■ ■ ■ ■ /měsíčně	■ ■ ■ ■ /měsíčně
Služby dle Přílohy č. 1 hrazené na základě skutečně odvedené práce jednotkovou sazbou	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ práce	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ u práce

- 2.4. Cenu zaplatí Objednatel Poskytovateli zpětně, vždy za uplynulý měsíc plnění této smlouvy, a to na základě akceptace a převzetí Poskytovatelem poskytnutých služeb v kvalitě a rozsahu odpovídající zadání a pokynům Objednatele. O převzetí a akceptaci služeb, resp. souvisejících Dílů a jejich částí ve smyslu čl. 4 této smlouvy, bude vyhotoven akceptační protokol, který svými podpisy potvrdí oprávněné osoby Dodavatele a Objednatele.
- 2.5. Cena za inicializační fázi je stanovena ve výši 162 500,-Kč bez DPH. Cena bude splatná jednorázově po protokolárním předání výstupů inicializační fáze. V této ceně není zahrnuta cena za vyřešení případných incidentů zjištěných během inicializační fáze bránících k zahájení řádného plnění smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 2.6. V ceně za poskytované služby jsou zahrnuty veškeré náklady (cestovné, režie apod.) Poskytovatele nutné k poskytování služeb, jakož i veškeré náklady související. Dohodnutou

cenu lze měnit pouze písemným dodatkem k této smlouvě, podepsaným oběma smluvními stranami.

- 2.7. Určení výše DPH z ceny za poskytované služby je stanoveno v souladu se zákonem, platným v době uzavření této smlouvy. V případě, že v době, kdy bude dílo dokončeno, bude uvedená sazba zákonem o dani z přidané hodnoty změněna, bude Poskytovatel účtovat k ceně plnění daň podle znění zákona účinného v době vzniku zdanitelného plnění.
- 2.8. Zaplacení ceny za poskytované služby bude provedeno za podmínek podle článku 2. této smlouvy na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu (faktury), a to na bankovní účet uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 2.9. Daňový doklad (fakturu) doručí Poskytovatel Objednateli ve dvou vyhotoveních neprodleně, nejpozději však do 10. dne následujícího měsíce. Splatnost faktury je 21 dnů od jejího doručení Objednateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání částky ceny z účtu Objednatele ve prospěch Poskytovatele.
- 2.10. Daňový doklad (faktura) bude obsahovat všechny údaje daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen občanský zákoník). Kromě zmiňovaných náležitostí je Poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
- označení dokladu jako faktura - daňový doklad;
 - číslo smlouvy, uvedené Objednatel v záhlaví smlouvy;
 - den odeslání faktury;
 - počet příloh a razítko Poskytovatele s podpisem Poskytovatele;
 - číslo bankovního účtu Poskytovatele;
 - v příloze faktury bude originál akceptačního protokolu podepsaný pracovníky útvaru IT při předání služeb.
- 2.11. Všechny částky v Kč poukazované mezi Objednatel a Poskytovatelem na základě této smlouvy musí být prosté jakýchkoli bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
- 2.12. Pokud daňový doklad (faktura) neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit nový daňový doklad (fakturu) s novým termínem splatnosti. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen vystavit nový daňový doklad (fakturu) s tím, že oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová lhůta stanovená v čl. 2 odst. 2.9 této smlouvy ode dne prokazatelného doručení opraveného a všemi náležitostmi opatřeného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 2.13. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců DPH a pro případ, že by se tak stalo v průběhu trvání této smlouvy, je povinen uhradit Objednateli pokutu ve výši 21 % DPH z celkové ceny uvedené v čl. 2 odst. 2.2. smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH, a to pod sankcí smluvní pokuty. Pokud FÚ vyzve Objednatele k placení DPH nezaplacené Poskytovatelem při realizaci této smlouvy, zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši uvedené v tomto ustanovení.
- 2.14. Poskytovatel je oprávněn v případě prodlení Objednatele se zaplacením Ceny nebo jakékoliv její části pozastavit plnění této smlouvy a současně o tom písemně informovat

Objednatele. V takovém případě neběží lhůty stanovené pro plnění Poskytovatele, a to až do doby splnění povinnosti Objednatele dle první věty a s připočtením doby nezbytné pro znovuzahájení plnění této smlouvy Poskytovatelem.

3 DOBA, MÍSTO ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit inicializační fázi po uzavření Smlouvy a provádění služeb podle této Smlouvy nejpozději po skončení inicializační fáze dle čl. 1 odst. 1.3, a to v sídle Objednatele - Ústředí VoZP ČR na adrese Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9.
- 3.2. Služby budou prováděny průběžně po dobu platnosti této smlouvy v trvání 24 měsíců, nebo do doby vyčerpání finančního limitu podle čl. 2 odst. 2.2.
- 3.3. Služby podle čl. 1 odst. 1.2 hrazené na základě skutečně odvedené práce jednotkovou sazbou budou Objednatelem průběžně objednávány formou dílčích objednávek na jednotlivé úkony. Specifikace služeb je součástí Přílohy č. 1 smlouvy. Za vystavenou dílčí objednávku se považuje záznam odsouhlasený v Service Desku VoZP pověřenými pracovníky Objednatele k realizaci, a to i pracovníky Objednatele, kteří zajišťují zákaznickou podporu. Poskytovatel se zavazuje poskytnout takové personální a technické zázemí pro plnění služby, aby v odpovídající kvalitě zajistil Rozsah plnění, stanovený ve Specifikaci každé z poskytovaných služeb.
- 3.4. Služby podle čl. 1 odst. 1.2 hrazené měsíčním paušálem dle specifikace v Příloze č. 1 smlouvy budou Poskytovatelem průběžně poskytovány v rozsahu nezbytném k bezvadnému splnění všech služeb do této části plnění zahrnutých. Objednatel si vyhrazuje právo operativně měnit tento rozsah plnění v průběhu plnění podle aktuálních potřeb v dané oblasti zajištění služeb. Změna rozsahu plnění těchto služeb musí být vždy vzájemně odsouhlasena Objednatelem a Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje poskytnout takové personální a technické zázemí pro plnění služby, aby v odpovídající kvalitě zajistil rozsah plnění, stanovený ve specifikaci každé z poskytovaných služeb.
- 3.5. Poskytovatel se zavazuje u všech poskytovaných služeb dodržovat při řešení požadavků reakční časy stanovené ve specifikaci požadovaných služeb v Příloze č. 1 smlouvy, s výjimkou zjištěných incidentů specifikovaných v bodě 3.6 Smlouvy.
- 3.6. V případě incidentů způsobených chybou vzniklou v období před podpisem této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel vyřešit tyto incidenty v nejkratší možné době, případně po dohodě s Objednatelem.
- 3.7. Poskytovatel bude za každý měsíc plnění zpracovávat a Objednateli předávat souhrnnou zprávu o poskytování služeb v rozsahu podle specifikace služeb vyplývajících z Přílohy č. 1 této smlouvy. Zpráva ve smyslu věty předchozí tvoří návrh akceptačního protokolu měsíčního plnění s rozpisem finančních částek v členění na jednotlivé dílčí činnosti (požadavky, závady, specifikace Děla a jeho částí ve smyslu čl. 4 této smlouvy), které tvořily náplň poskytovaných služeb za příslušný kalendářní měsíc.
- 3.8. Komunikace mezi smluvními stranami je realizována písemně, není-li touto smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné podobě doručované prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, nebo osobně na adresu smluvní strany uvedenou v této smlouvě. Smluvní strany výslovně vylučují ustanovení § 573 občanského zákoníku. Poskytovatel se zavazuje, že v případě změny své adresy bude o této změně Objednatele písemně informovat nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů ode dne změny.

- 3.9. Běžná pracovní komunikace mezi smluvními stranami a vytýkání vad včetně chyb a nedodělků může být realizována ve formě výměny prostých elektronických zpráv (tj. bez nutnosti jejich elektronického podepisování) zaslaných na kontaktní emailové adresy uvedené v této smlouvě, případně na emailové adresy později písemně oznámené druhé smluvní straně; touto formou však nemůže dojít ke změně podmínek a/nebo ukončení této smlouvy.

4

LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1 Objednatel bere na vědomí, že výsledkem poskytování Služeb dle této smlouvy budou zejména specifická autorská díla vytvořená Poskytovatelem formou postupného naplňování předmětu této smlouvy, tj. půjde obvykle o díla autorská, vytvořená na základě specifické objednávky a zadání ve formě servisních a rozvojových požadavků Objednatele ve smyslu ustanovení § 61 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, která podléhají zvláštní právní ochraně (dále jen „Dílo“, případně ve svém souhrnu jako „Díla“). Díla představují svou podstatou zejména specifický software, resp. jeho funkční části, kterým se rozumí typický počítačový program, jeho zdrojový kód, dokumentace a jiné související materiály a podklady vycházející, byť i jen nepřímo, ze specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, případně individuálních pokynů, operativních požadavků a jiných souvisejících zadání Objednatele. Ke všem těmto Dílům tak vykonává na základě této smlouvy nebo právní úpravy majetková a jiná práva, jejichž povaha to připouští, Objednatel.
- 4.2 V souladu a nad rámec čl. 4 odst. 4.1 této smlouvy se smluvní strany dohodly, že Poskytovatel uděluje Objednateli nevýhradní licenci ke všem způsobům užití, v rozsahu neomezeném ke všem Dílům vytvořeným na základě či v souvislosti s touto smlouvou, a to nejpozději ke dni zaplacení ceny Díla za podmínek této smlouvy. Tato licence se uděluje jako neomezená co do způsobu užití (včetně dalších změn a úprav), množství, rozsahu, času i území. Poskytovatel ji poskytne na dobu neurčitou a časově neomezenou. Licence ve smyslu tohoto článku trvá i po ukončení této smlouvy.
- 4.3 Odměna za udělení této nevýhradní licence je zahrnuta v ceně stanovené v článku 2 této smlouvy, a to v souladu s ustanovením § 49 odst. 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.4 Objednatel má oprávnění poskytnout tuto licenci třetím osobám, jako tzv. podlicenci, ale pouze v rozsahu vymezeném účelem této smlouvy.
- 4.5 V případě realizace servisních a rozvojových zásahů (tj. zejména operativních úprav či změn) do MSAQFramework jako eminentní a nedílné součásti IIS VoZP, berou smluvní strany na vědomí, že v období po podpisu této smlouvy dojde k vyjasňování problematiky výkonu autorských práv ve smyslu jejich podstaty, jakož i smluvní i zákonné možnosti Objednatele realizovat opravy, úpravy, překlad a související možnosti dispozice směřující k dosažení vzájemného funkčního propojení a zajištění nezbytné interoperability této části IIS VoZP s dalšími jejími částmi jako klíčové schopnosti funkčnosti IIS VoZP jako celku. Smluvní strany se po vyjasnění těchto aspektů zavazují postupovat při plnění předmětu této smlouvy v souladu se závěry takto získanými, ať už autorské dílo vzniklo na základě smlouvy o dílo č. 23/2011 či jinak.
- 4.6 Objednatel se zavazuje užívat Dílo pouze v souladu s touto smlouvou a jejím účelem. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Objednateli práva k užívání Díla v rozsahu uvedeném v této smlouvě a mezích naplňování jejího účelu. Poskytovatel dále prohlašuje, že je oprávněn udělit licence uvedené v tomto článku smlouvy. Pokud

Poskytovatel zjistí, že nebude moci dostát prohlášení dle předchozí věty, je povinen na takovou skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit.

- 4.7 Poskytovatel nenese odpovědnost za vady Díla vzniklé v důsledku zásahů, změn či úprav Díla provedených Objednatelem nebo třetími osobami pro Objednatele.

5 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY, ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 5.1 Bude-li výsledkem poskytnutí některé ze Služeb dle této smlouvy Dílo a toto Dílo bude mít při předání vadu a/nebo vyskytne-li se v době 12ti měsíců po dni převzetí tohoto Díla Objednatelem vada, zakládá tato skutečnost odpovědnost Poskytovatele z vadného plnění, která bude smluvními stranami řešena v souladu s právními předpisy, a to zejména občanským zákoníkem.
- 5.2 V případě, že Objednatel zjistí vady a nedostatky při poskytování Služeb, jež jsou předmětem této smlouvy, je oprávněn na ně Poskytovatele upozornit a požadovat jejich bezplatné a bezodkladné odstranění. Nelze-li vadu bezodkladně odstranit a brání-li, byť i jen částečně funkčnosti IIS VoZP, má Objednatel právo odstoupit od smlouvy, případně nárok na přiměřenou slevu z ceny za tuto vadu příslušné části Díla.
- 5.3 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli odstranění vad v rámci poskytovaných Služeb. Za odstranění vad dle článku 5 odst. 5.3 v rámci poskytovaných služeb nenáleží Poskytovateli finanční náhrada.
- 5.4 Vzhledem k charakteru Služeb může být vada plnění odstraněna náhradním poskytnutím Služby, opravou, výměnou, poskytnutím nové verze výstupu Služby či poskytnutím způsobu, jakým výskyt či účinky vady obejít, aniž by tím byla podstatným způsobem omezena funkčnost Systému, k němuž je Služba poskytována.
- 5.5 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost dodaného Díla/Systému co do vadnosti nosičů, vadnosti manuálů a funkčních vad dodaného Díla/Systému prokazatelně způsobujících chybné výsledky zpracování a/nebo abnormální ukončení programu, které vyvolají během záruční doby neprovozuschopnost celého Systému Objednatele nebo jeho části. V případě výsledků algoritmů se záruční vadou rozumí ty případy, kdy výsledek je v rozporu se závěry popsány v analytickém popisu (specifikaci) Díla/Systému.
- 5.6 Záruka se nevztahuje na vady způsobené:
- 5.6.1 nevhodnou konfigurací prostředí zaviněnou Objednatelem, která je v rozporu s požadavky uvedenými v bezvadné dokumentaci k Dílu/Systému předané Objednateli na základě této smlouvy,
 - 5.6.2 zavirováním nezaviněným Poskytovatelem,
 - 5.6.3 pochybením obsluhy a užíváním Díla/Systému v rozporu s pokyny uvedenými v bezvadné dokumentaci k Dílu/Systému předané Objednateli na základě této smlouvy,
 - 5.6.4 užitím vlastních programových komponent Objednatele, nebo přímým zásahem do zdrojových souborů Díla/Systému nebo dat mimo příslušné Dílo bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele,
 - 5.6.5 havárií hardware databázového nebo operačního systému libovolného ze serverů, na kterém bude Dílo/Systém provozováno,

- 5.6.6 záruka se dále nevztahuje na spotřební materiál, na vady způsobené běžným opotřebením a/nebo nesprávnou obsluhou a vady způsobené vyšší mocí nebo třetími osobami odlišnými od Poskytovatele.
- 5.7 V případě, že služby nebyly Poskytovatelem provedeny v odpovídající kvalitě, musí tyto vady Objednatel u Poskytovatele uplatnit písemně (dále jen "reklamace"). V reklamaci je Objednatel povinen uvést, jak se zjištěné vady projevují. Poskytovatel je povinen se k reklamaci Objednatele písemně vyjádřit v době 2 dnů ode dne, kdy mu byla doručena, dále musí Objednateli písemně potvrdit, kdy Objednatel právo uplatnil, způsob provedení nápravy, jakož i dobu trvání nápravy, která nemůže přesáhnout 7 kalendářních dnů od doručení reklamace. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.
- 5.8 Jestliže Služby nebyly Poskytovatelem provedeny v odpovídající kvalitě a v informačním systému Objednatele tak vznikly závady či nedodělky, které jsou takového charakteru, že podstatně ztěžují užívání informačního systému, či dokonce brání v jeho řádném užívání, platí, že Objednatel má právo od smlouvy odstoupit.
- 5.9 Právo z vadného plnění nevylučuje právo na náhradu škody.
- 5.10 Reklamace vad musí být doručena Poskytovateli nejpozději poslední den záruční lhůty, jinak práva Objednatele z odpovědnosti za vady zanikají.
- 5.11 Vznikne-li vadným plněním Poskytovatele Objednateli škoda, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plném rozsahu.
- 5.12 Poskytovatel je povinen učinit veškerá potřebná opatření k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění.
- 5.13 Poskytovatel se zproští povinnosti k náhradě škody jen tehdy, pokud prokáže, že mu ve splnění jeho povinností, vyplývajících z této smlouvy, bránila mimořádná překážka (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).

6 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 6.1 Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli nebo mu umožnit přístup k nezbytným informacím a podkladům, které se týkají plnění této smlouvy, přičemž odpovídá za včasnost jejich předání, úplnost a správnost.
- 6.2 Objednatel zajistí přístup Poskytovatele do Service Desku VoZP v takovém rozsahu, aby bylo zajištěno řádné plnění této smlouvy.
- 6.3 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro řádné plnění této smlouvy Poskytovatelem. Součinnost Objednatele v rozsahu, který je znám ke dni podpisu této smlouvy, je uvedena v Příloze č. 1 (Specifikace služeb).
- 6.4 Objednatel je rovněž povinen, s výjimkou vyplývajících z čl. 12 odst. 12.6, zajistit součinnost ostatních dodavatelů či předchozích poskytovatelů aplikačních systémů na straně Objednatele, pokud bude součinnost těchto dodavatelů a poskytovatelů nezbytná pro plnění této smlouvy Poskytovatelem.
- 6.5 Po dobu prodlení Objednatele se zajištěním informací a podkladů či s poskytnutím požadované součinnosti dle článků 6.1 až 6.4 se pozastavuje plynutí lhůt stanovených pro plnění Poskytovatele, které je závislé na řádném plnění Objednatele.

PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 7.1 Poskytovatel je povinen vykonávat činnost dle této smlouvy řádně a včas, poctivě, s vynaložením odborné péče a v dobré víře. Dále je povinen dbát oprávněných zájmů a pokynů Objednatele a průběžně sdělovat Objednateli veškeré informace, které má v souvislosti s plněním této smlouvy k dispozici. Poskytovatel se dále zavazuje dodržovat po celou dobu plnění předmětu smlouvy obecně závazné právní předpisy a platné interní předpisy Objednatele (např. bezpečnostního, technického a provozního charakteru), se kterými bude Poskytovatel ze strany Objednatele seznámen, a provádět veškerá plnění v souladu s platným právním řádem České republiky. Poskytovatel je dále povinen na požádání Objednatele podrobně informovat Objednatele o průběhu plnění předmětu smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu této smlouvy.
- 7.2 Poskytovatel je oprávněn zajišťovat činnosti dle této smlouvy také prostřednictvím třetích osob, takový výkon práva Poskytovatele však nesmí vést k tomu, aby bylo jakkoliv zhoršeno smluvní, faktické či jiné postavení Objednatele, lhotejno, zda půjde o postavení vyplývající z předpisů veřejného či soukromého práva, včetně práva autorského; za plnění svých subdodavatelů tak Poskytovatel odpovídá stejným způsobem, jako za svá vlastní plnění.
- 7.3 Objednatel je oprávněn kontrolovat Poskytovatele při plnění této smlouvy a Poskytovatel je povinen mu v dané věci poskytnout náležitou součinnost. V případě, že taková kontrola bude mít za následek pozastavení prací, nebude Poskytovatel z tohoto titulu a po tuto dobu v prodlení s plněním smlouvy.
- 7.4 Poskytovatel je dále povinen bez zbytečného odkladu po ukončení této smlouvy, tj. nejpozději po uplynutí 24 měsíců následujících po jejím uzavření, případně vyčerpání finančního limitu stanoveného čl. 2 odst. 2.2, předat Objednateli veškerou dokumentaci k realizovaným zásahům, výkonům a řešeným incidentům, které se týkají plnění této smlouvy, a to včetně zdrojových kódů, jejich popisu a podrobné funkční dokumentace. Povinnost podle věty předchozí bude splněna formou fyzického předání v elektronické podobě na nosiči záznamu (flash disk, DVD); toto předání bude smluvními stranami potvrzeno podpisem předávacího protokolu.
- 7.5 Poskytovatel se dále zavazuje, že kdykoliv po ukončení této smlouvy poskytne na základě žádosti Objednatele veškerou nezbytnou součinnost, provozní i servisní podporu, jakékoliv třetí straně, která bude pro Objednatele zajišťovat budoucí plnění stejné či obdobné povaze současného předmětu této smlouvy. Cena za poskytnutí tohoto budoucího plnění ve smyslu věty předchozí si smluvní strany této smlouvy sjednávají na základě počtu poskytnutých a vykázaných člověkohodin a stranami předem zvolené jednotkové ceny uvedené v bodě 2.3 této smlouvy každoročně po ukončení této smlouvy navyšované o průměrnou roční míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Ve sporu či pochybnostech o určení této jednotkové budoucí ceny si smluvní strany sjednávají, že budou postupovat smírně a absence dohody nad volbou jednotkové ceny či rozsahem poskytnutých člověkohodin neopravňuje Poskytovatele k prodlení či, byť i jen dočasněmu či částečnému, neposkytnutí požadované součinnosti, jakož i provozní, technické a jiné související podpory.
- 7.6 Poskytovatel má právo použít po předchozím souhlasu Objednatele s konkrétním způsobem použití jméno a logo Objednatele ve svých referenčních listinách v souvislosti s plněním povinností podle této smlouvy.

8 POVINNOST OCHRANY DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“) nebo že jejich zaměstnanci či na plnění této smlouvy se podílející třetí osoby mohou získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 8.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výlučným vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
- 8.3 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které si smluvní strany poskytnou v souvislosti s předmětem této smlouvy, a dále informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, a všechny informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu. Informace, které se budou týkat tohoto ustanovení, budou takové informace, které smluvní strana označí za důvěrné a prokazatelně s tím seznámí druhou smluvní stranu, lhostejno, zda tak učiní kvalifikovaně (např. prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu) či nikoliv.
- 8.4 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a/nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 8.5 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 8.5.1 se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana,
 - 8.5.2 měla přijímající strana legálně k dispozici již před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 8.5.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 8.5.4 po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem,
 - 8.5.5 jsou nezbytné k naplňování účelu Poskytovatelem Objednateli poskytnuté licence ve smyslu čl. 4 této smlouvy, zejména informace a údaje nezbytné pro úpravy, změny či opravy Systému, vč. zdrojových kódů k systému.
- 8.6 Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace druhé strany svým zaměstnancům či třetím osobám, které se podílejí na plnění této smlouvy, a to pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy. Vždy však jsou povinny zajistit, že osoby, kterým takové důvěrné informace budou poskytnuty, budou zavázány povinností jejich ochrany alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
- 8.7 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy přijde on, jeho pověřený zaměstnanec nebo osoby, které oprávněně pověřil prováděním povinností dle této smlouvy do styku s osobními nebo citlivými údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně

osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož aby i jinak neporušil zákon o ochraně osobních údajů včetně souvisejících právních předpisů. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této smlouvy.

- 8.8 Povinnost mlčenlivosti a závazek k ochraně osobních údajů dle tohoto článku se nevztahuje na:
- a) informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany,
 - b) informace poskytnuté zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům Poskytovatele a jeho subdodavatelům podléjícím se na plnění dle této smlouvy, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy těmito osobami, a dále svým právními zástupci a daňovými poradci; v takovém případě je Poskytovatel povinen zabezpečit povinnost těchto osob zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám v rozsahu poskytnutých informací,
 - c) informace, u kterých povinnost jejich zpřístupnění ukládá právní předpis.
- 8.9 Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli či třetí straně, kterou porušením povinnosti mlčenlivosti či závazku k ochraně osobních údajů poškodí, veškeré škody tímto porušením způsobené. Povinnosti Poskytovatele vyplývající z ustanovení příslušných právních předpisů o ochraně utajovaných informací nejsou ustanoveními tohoto článku dotčeny.
- 8.10 Budou-li informace či údaje, o nichž se Poskytovatel dozví při plnění předmětu této smlouvy nebo v její souvislosti, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit řádně a včas splnění všech povinností, které zákon vyžaduje, přičemž je zároveň povinen řádně a včas písemně informovat Objednatele o potřebě zajistit nápravu, jakož i poskytnout další nezbytnou součinnost.
- 8.11 Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

9 SANKCE A SLIB ODŠKODNĚNÍ

- 9.1 Pro případ porušení ustanovení článku 8 kteroukoli ze smluvních stran se sjednává smluvní pokuta ve výši 100.000,- Kč za každý takový případ.
- 9.2 Objednatel sjednává s Poskytovatelem sankci za nedodržení reakčních dob všech služeb definovaných v rámci Přílohy č. 1 smlouvy – specifikace služeb takto:
- 9.2.1 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením požadavku, a bude-li takové prodlení způsobeno důvody na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny podle odstavce 2.3 za poskytování služby, za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodlení Poskytovatele, v případě požadavku závažnosti Urgentní a 0,05% z ceny podle odstavce 2.3 za poskytování služby, za každý pracovní den, kdy došlo k prodlení Poskytovatele, v případě požadavku závažnosti Vysoká.

- 9.3 Objednatel sjednává s Poskytovatelem sankci za neposkytnutí služeb v dostatečné kvalitě takto:
- 9.3.1 v případě, že je Objednatelem zjištěno porušení kvalitativních podmínek poskytování služby, a bude-li takové porušení způsobeno z důvodů na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny uhrazené za poskytování služeb Provozní podpory za uplynulý kalendářní měsíc, a to za každé zjištěné porušení.
- 9.4 Každé z porušení reakčních dob a kvalitativních podmínek, které zakládá nárok na uplatnění sankce, bude posuzováno individuálně, zejména s ohledem na míru ovlivnění takového porušení nesoučinností třetích stran, či nesoučinností Objednatele. Při prokázání této nesoučinnosti Poskytovatelem nebude Objednatel sankci uplatňovat.
- 9.5 V případě, že Objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury Poskytovatele vystavené v souladu s dohodnutými obchodními a platebními podmínkami, zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
- 9.6 Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ.
- 9.7 Smluvní pokuty jsou splatné do 14 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení o jejím uplatnění oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která zakládá právo na smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.
- 9.8 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení je smluvní pokuta vymáhána a účtována, ani právo odstoupit od smlouvy. Odstoupením od smlouvy nárok na již uplatněnou smluvní pokutu nezanikne.
- 9.9 V případě podstatného porušení smlouvy mají strany právo od smlouvy odstoupit.
- 9.10 Za podstatné porušení se pro případ této smlouvy považuje zejména některá z těchto situací:
- 9.10.1 Objednatel je v prodlení s úhradou platby déle než 15 dnů;
- 9.10.2 služby nebudou Poskytovatelem řádně provedeny a předány Objednateli ani do 10 dnů po obdržení písemné upomínky Objednatele;
- 9.10.3 Objednatel neposkytne Poskytovateli součinnost, potřebnou pro řádné provedení služeb Poskytovatele podle této smlouvy.
- 9.11 Odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení bylo doručeno do 5 dnů od jeho odeslání v poštovní zásilce s doručenkou.
- 9.12 Poskytovatel se jako slibující ve smyslu ustanovení § 2890 občanského zákoníku zavazuje, že při plnění či v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy neporuší či jinak nezasáhne do autorských či jiných práv k duševnímu či průmyslovému vlastnictví třetích osob a v souvislosti s tímto se zavazuje odškodnit bez jakýchkoli omezení Objednatele za veškeré pravomocně přiznané nároky třetích osob týkající se těchto porušení autorského práva nebo jiných takových práv k duševnímu či průmyslovému vlastnictví. Obdobně jako ve smyslu věty předchozí se Poskytovatel zavazuje nahradit Objednateli škodu, vznikne-li mu z důvodu či v souvislosti s protiprávním jednáním Poskytovatele ve formě zásahu do osobnostních či majetkových práv třetích stran, případně souvisejícího porušení právních předpisů, včetně zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

10 TRVÁNÍ, ZMĚNY A UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Tato smlouva se uzavírá se na dobu 24 měsíců, nebo do doby vyčerpání finančního limitu stanoveného článkem 2 odst. 2.2. Pokud se touto smlouvou či na jejím základě některá smluvní strana zavazuje zajistit, aby třetí osoba něco splnila, nestačí ke splnění takové povinnosti, že se zavázaná smluvní strana u třetí osoby přimluví. Takový závazek má stejný význam, jako by se tato smluvní strana zavázala, že tato třetí osoba něco splní dle věty druhé § 1769 občanského zákoníku. Kde se touto smlouvou smluvní strana zavazuje zajistit, že nějaká skutečnost nastane, odpovídá za porušení této smlouvy, pokud taková skutečnost nenastala, a to bez ohledu na své zavinění.
- 10.2 Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí, danou jakoukoli smluvní stranou i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 10.3 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, podepsaným osobami oprávněnými jednat za smluvní strany. Takovou změnou není změna kontaktní osoby podle čl. 12. odst. 12.4. Smluvní strany tak tímto dle § 564 občanského zákoníku vylučují možnost změnit obsah této Smlouvy jinou než písemnou formou a dále vylučují, aby osoby uvedené v ust. § 166 a § 430 občanského zákoníku, sjednávaly změny obsahu této smlouvy jinak než na základě písemného zmocnění statutárního orgánu či prokuristy příslušné smluvní strany.
- 10.4 Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ochrany informací a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení.
- 10.5 V případě předčasného ukončení smlouvy jsou smluvní strany povinny ve lhůtě 30 dnů od zániku smlouvy vypořádat vzájemně své závazky a pohledávky vyplývající ze smlouvy.

11 ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 11.1 Tato smlouva se řídí českým právním řádem, a to zejména občanským zákoníkem a autorským zákonem.
- 11.2 Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

12 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami. V případě, že k podpisu smlouvy smluvními stranami nedoručí v jednom dni, nabývá smlouva platnosti a účinnosti dnem, kdy smlouvu podepsala poslední smluvní strana.
- 12.2 Poskytovatel podpisem pod textem této smlouvy uděluje Objednateli svůj výslovný souhlas se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména ust. § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
- 12.3 Objednatel není oprávněn bez písemného souhlasu Poskytovatele postoupit svá práva a povinnosti dle této smlouvy třetím osobám.
- 12.4 Kontaktními osobami pro účely této smlouvy jsou:

12.4.1 za Objednatele: Ing. Vladimír Petrů, CSc.

tel: ■■■ ■■■ ■■■

e-mail: vpetru@vozp.cz

12.4.2 za Poskytovatele: Ing. Marek Reimer

tel: ■■■ ■■■ ■■■

e-mail: marek.reimer@solitea.cz

- 12.5 V případě změny kontaktní osoby či jakékoliv změny v údajích smluvní strany, uvedených v úvodu této smlouvy, musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení druhé smluvní straně.
- 12.6 Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že na svůj náklad a nebezpečí zajistí plnění části předmětu této smlouvy prostřednictvím poddodavatele, společnosti KOMIX s.r.o., IČO: 47117087, se sídlem Drtinova 467/2a, Smíchov, 150 00 Praha 5. Závazek poddodavatele podílet se na plnění předmětu této smlouvy a rozsah a věcné vymezení jeho podílu na plnění předmětu této smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 12.7 Poskytovatel odpovídá za plnění svých poddodavatelů stejným způsobem, jako za svá vlastní plnění či za plnění třetích osob, prostřednictvím nichž zajišťuje plnění předmětu této smlouvy; ustanovení čl. 7 odst. 7.2 této smlouvy platí obdobně.
- 12.8 V případě, že Poskytovatel v zadávacím řízení prokázal část splnění kvalifikace prostřednictvím poddodavatele, musí tento poddodavatel i tomu odpovídající část plnění poskytovat. Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace, jen ze závažných důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový poddodavatel musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací, kterou původní poddodavatel prokázal za Poskytovatele.
- 12.9 Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli a Poskytovatel je povinen prokázat Objednateli, že řádně plní své peněžité závazky vůči svým poddodavatelům. Nепrokázaní řádného plnění peněžitých závazků Poskytovatele vůči poddodavatelům bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
- 12.10 Objednatel není oprávněn započítat jednostranným úkonem své pohledávky vzniklé dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní vůči pohledávkám Poskytovatele.
- 12.11 Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou formou, přičemž pro tyto účely se za písemnou formu nepovažuje výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 12.12 Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s účelem této smlouvy, jejími výslovnými ustanoveními a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 12.13 Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání obou smluvních stran a každá ze smluvních stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek této smlouvy. Smluvní strany zároveň prohlašují a potvrzují, že tato smlouva byla uzavřena na základě vzájemné dohody a to svobodně, vážně a určitě, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek jakéhokoli druhu či obsahu a na důkaz toho smluvní strany připojují své podpisy.
- 12.14 Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

Příloha č. 2 – Dohoda Poskytovatele a poddodavatele o spolupráci při plnění veřejné zakázky s názvem „DOČASNÁ PODPORA A ROZVOJ INTEGROVANÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU VOZP ČR“

- 12.15 Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

za Objednatele

za Poskytovatele

V

7. 4. 2017



Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky
Ing. Josef Diessl
generální ředitel

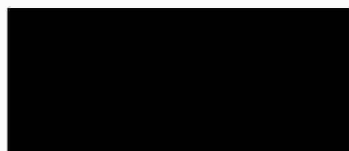
Vojenská zdravotní pojišťovna ČR
Drahobejlova 1404/4
190 03 Praha 9

V Praze dne 10. 04. 2017



Solitea Business Solutions s.r.o.
Petr Franc, MBA, MSc.
jednatel

7.4. 2017



Příloha č. 1: Specifikace služeb

Základní rozdělení služeb je na služby hrazené měsíčním paušálem a na služby hrazené na základě provedené práce jednotkovou sazbou. Všechny incidenty plněné v rámci jednotlivých služeb jsou evidovány prostřednictvím Servicedesku VoZP.

Priorita incidentů je nízká, normální, vysoká nebo urgentní, kategorie incidentu IIS – incident, IIS – požadavek, IIS – podpora pro paušální služby.

IIS – požadavek bude výhradě incident, kde pracnost převyšuje 20 hodin, v takovém případě bude realizace s odhadem pracnosti nabídnuta VoZP před vlastní realizací

IIS – incident bude incident, jehož pracnost zpravidla nepřevyší 20 hodin

IIS – podpora je souhrnný incident pro služby hrazené měsíčním paušálem

V případě vzájemné dohody je možná změna kategorií incidentů dle aktuální potřeby. (např. rozšíření škály kategorií)

Konkrétní incident je vždy evidovaný v Servicedesku VoZP a je vždy řešen v rámci jedné služby, tedy i pokud obsahuje části dle IIS.PP.0010, 0030, 0042 a 0044 jsou hodiny vykazány souhrnně na tento incident.

Zadání incidentů probíhá pracovníky VoZP, incidenty identifikované dodavatelem prostřednictvím monitoringu jsou dodavatelem nahlášeny samostatně a do evidence vloženy dodatečně.

Veškerá podpora a rozvoj IIS je zajišťována výhradně touto smlouvou a to i v případě, kdy konkrétní požadavek není jednoznačně specifikován v popisu služby.

Zákaznická podpora I. úrovně – je zajišťována VoZP

Zákaznická podpora II. a III. úrovně – v případě řešení Poskytovatel hrazeno v jednotkové sazbě po vyřešení (IIS.PP.0010)

Služba Zákaznické podpory II. a III. úrovně slouží k poskytování poradenství a odborné pomoci uživatelům při užívání systému. Navazuje na Zákaznickou podporu I. úrovně, která je zajišťována VoZP. Služba je zajištěna prostřednictvím kontaktních telefonů a e-mailů na pověřené pracovníky Dodavatele nebo prostřednictvím SW nástroje pro podporu Servicedesk VoZP. Poskytování služby vyžaduje důkladnou znalost aplikačního i systémového prostředí IIS (II. úroveň), zejména aplikace ISŘZP a dále procesní znalost agend výdajové části zdravotní pojišťovny a jejich průběh do aplikačního software (III. úroveň).

Zaškolování uživatelů – je zajišťována VoZP s podporou dodavatele IIS

Incident Management (IIS.PP.0020)

Služba Incident Management slouží k zajištění garanci souladu řešení s legislativou ČR a sběru informací o stavu informačního systému od uživatelů a z dalších zdrojů. Zabezpečuje proces rozlišování Požadavků vs Incidentů, kategorizaci na záruční/nezáruční typy Incidentů a zadávání požadavků na realizaci (posun incidentu k dodavateli). Součástí služby je dohled nad dodržováním reakčních dob služeb a jejich vyhodnocování. Součástí služby je dále členění Incidentů dle kategorie závažnosti (nízká, normální, vysoká, urgentní). Služba je zajišťována v prostředí Servicedesku VoZP.

KL pro službu Incident management současně stanovuje garanci řešení jednotlivých incidentů dle jejich závažnosti na úrovni reakční doby a doby vyřešení.

Provozní dohled systému (IIS.PP.0030)

Služba provozního dohledu zajišťuje monitoring běhového prostředí IIS VOZP za účelem okamžitého zjišťování provozních výpadků nebo snížení provozních parametrů. V případě zjištění incidentu je spouštěna služba Incident Management, která zajistí jeho odstranění a opětovné obnovení provozu v souladu s nastavenými parametry. Provozní dohled je dělen na oblast sledování HW a systémového prostředí a na oblast kontrol datových zpracování.

Posledně jmenovaná služba zajišťuje monitoring toku provozních dat v rámci celého integrovaného řešení, např. mezi systémy IIS, NIS a EZOP navzájem, tok dat do DWH, datové provozy do externích systémů apod.

Služba je zajišťována jak VoZP, tak Poskytovatelem, případně třetí stranou. V případě vzniku incidentu je tento přímo zadán do Servicedesku VoZP nebo zaslán pověřenému zaměstnanci VoZP, který incident zadá do Servicedesku VoZP.

Provozní správa

Je sada dílčích služeb „na vyžádání (ad-hoc)“: Správa aplikace ISŘZP, Správa dat, Správa infrastruktury a Správa HW, LAN a přístupů. A dále sada služeb poskytovaných v pravidelných intervalech (tzv. profylaktické a optimalizační služby): Správa dat – profylaxe, Správa infrastruktury – profylaxe a Správa HW – profylaxe.

Provozní správa je komplex těchto služeb, které mají preventivní a korektivní charakter vzhledem k zajištění bezporuchového a bezproblémového běhu informačního systému. Její zajištění vyžaduje mj. schopnost administrace na hluboké úrovni aplikačního prostředí, zejména aplikace ISŘZP a dále schopnost konfigurovat a administrovat aplikace třetích stran a systémové prvky řešení na dané platformě.

Správa infrastruktury, Správa infrastruktury – profylaxe (IIS.PP.0040 a IIS.PP.0041)

Zajišťuje průběžnou péči o technické prvky na rozmezí mezi HW a aplikační vrstvou (middleware). Jedná se o vrstvu operačních systémů, virtualizačních nástrojů, databází, prvků pro datové transfery a nástrojů zpracování dat, nástrojů pro optimalizaci výkonu, systémových a dohledových nástrojů a podpůrných aplikací nutných pro běh IIS jako celku. Z pohledu služby se jedná o konfigurace těchto prvků a zajištění jejich optimálního chodu formou pravidelných funkčních kontrol, korekcí zjištěných chyb a průběžnou funkční optimalizací.

Systémové parametry prostředí IIS

IIS je postaven jako soubor aplikací na nosné systémové platformě Oracle, využívající prvky SOA architektury. Ohraničení systému je dáno využitou HW a SW platformou a návaznostmi na externí informační systémy či služby. Z pohledu údržby jsou jasně stanoveny odpovědnosti za jednotlivé oblasti mezi VoZP a externími dodavateli outsourcingových služeb.

Kvalitativní parametry poskytování služby

Každá z požadovaných služeb je popsána svými kvalitativními parametry (SLA), které VoZP vyžaduje pro zajištění provozu IIS. Každá ze služeb je popsána z hlediska rozsahu a předmětu požadovaného plnění, způsobu poskytování, reportingu, času poskytování, součinnosti a reakčních dob.

Specifikace služeb hrazených měsíčním paušálem

1. Hlavička	
ID Služby:	IIS.PP.0020
Název služby:	Incident Management
Cíl služby:	Ustanovit garanci Poskytovatele z pohledu pracovních dob, reakčních dob a dob na vyřešení jednotlivých Konzultací, Požadavků a Incidentů. Popis evidování a řešení jednotlivých incidentů (požadavků). Garantovat Poskytovatelem aktuálnost spravovaného řešení z pohledu legislativních změn v rozsahu současných funkcí SW řešení
Příjemce služby:	IT VoZP; subjekty zajišťující služby podpory a rozvoje IIS
Vazba na ostatní služby:	Definice pracovní doby, reakční doby a doby na vyřešení pro: - Zákaznická podpora II. a III. Úrovně (IIS.PP.0010) - Správa infrastruktury (IIS.PP.0040) - Správa dat (IIS.PP.0042) - Správa aplikace ISŘZP a dalších vrstev integrovaného systému (IIS.PP.0044) - Další požadavky zadané do Servicedesku
2. Specifické služby	
Popis služby:	Automaticky Poskytovatelem upravovat systém o legislativní změny v rozsahu stávajících funkcí řešení. Řídit zpracování incidentů a požadavků v rámci Provozní údržby systému a zabezpečovat adekvátní reakční doby a doby na odstranění závad. Řídit konzultace II. a III. úrovně v rámci zákaznické podpory
Součástí služby je:	- Řízení řešení incidentů omezujících funkce IIS VOZP a odstraňování havárií IIS VOZP. Dále řízení řešení požadavků na provoz systému, včetně služeb: Správa aplikace ISŘZP, Správa dat, Správa OS, virtualizace a systémových nástrojů, Správa infrastruktury. - Řízení poskytování konzultací v rámci Zákaznické podpory II. a III. úrovně - Příjem incidentů identifikovaných Poskytovatelem v rámci Kontroly Dat - Implementace legislativních změn nad současným rozsahem řešení, přesná implementace dané legislativní úpravy bude vždy předem odsouhlasena Objednatelem.
Součástí služby není:	Vlastní realizace Konzultací, Požadavků, Incidentů. Realizace legislativních změn nad rámec současného rozsahu funkcí řešení.

Způsob poskytování:	Incidenty jsou hlášeny výhradně prostřednictvím Servicedesku VoZP zaměstnanci VoZP. Správa Incidentů: - Objednatel při nahlášení incidentu navrhne, zda se jedná o havarijní nebo nehavarijní závadu a navrhne závažnost v kategoriích nízká, normální, vysoká, urgentní. - Poskytovatel potvrdí popř. modifikuje po dohodě se Objednatelem tyto informace a stanoví další postup při odstraňování závady, případně ihned vyřeší. - V případě vyžádání součinnosti Objednavatele při řešení incidentu je tento požadavek na součinnost evidován k danému incidentu; doba plnění součinnosti se standardně nezapočítává do definované doby na vyřešení incidentu. - Po jeho vyřešení a ověření, že řešení je správné a plně funkční, požádá Poskytovatel o převedení incidentu do stavu vyřešeno. - Po odsouhlasení je incident převeden do stavu vyřešeno. - Konečný stav je Akceptovaný a vyřešený. (v tomto stavu končí incident v okamžiku, kdy známe konečný počet hodin, standardně v období fakturace)			
Komunikační kanály:	Servicedesk Objednatele a jeho integrace s nástrojem Poskytovatele			
Součinnost Objednatele:	Zajištění přístupu dodavatele do nástroje Service-Desk Zajištění funkcionality v Service-Desk Objednatele pro reporting služby dle této specifikace služby. Kooperace na definici řešení zapracování legislativních změn			
Vazba na Incident management zajišťovaný objednavatelem	Poskytovatel při řešení Incidentů nebo Požadavků ve lhůtách uvedených ve specifikaci služby může vyžadovat součinnost na Objednateli (např. zpřístupnění zálohy z centrální zálohovací jednotky, konfiguraci síťové infrastruktury) nebo po dalších dodavatelích (HW infrastruktura, zásah do okolních systémů). Koordinace těchto aktivit je zajišťována Objednatelem na vyžádání Poskytovatele (vyžádání je zaznamenáno do konkrétního incidentu/požadavku v rámci kterého Poskytovatel součinnost požaduje). Doba plnění součinnosti se standardně nezapočítává do definované doby na vyřešení incidentu			
Reporting služby:	Poskytovatel předloží měsíční souhrn incidentů s počtem vykázaných hodin. Akceptované incidenty budou převedeny do stavu Akceptováno a uzavřeno s uvedením počtu odpracovaných hodin a budou součástí faktury za dané období.			
3. Parametry služby				
Incidenty:				
Závažnost incidentu	Definice	Akce	Čas na akci	Pracovní doba
Urgentní	Aplikace nebo jednotlivý modul jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí nedostupná. Jedná se o kritickou vadu znemožňující užití IIS VoZP.	Reakční doba (zahájení řešení Incidentu)	2 hod.	Po-Pá, 8:00-17:00 (pro výpadek

	Tedy vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že zadavatel nemůže aplikace IIS VoZP používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití IIS VoZP, nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému. Obdobím So – Ne se pro vyřešení incidentu dodavatelem rozumí bezpečné zastavení sekvence úloh pro zpracování výkazů ZdP s cílem minimalizovat další případnou nesprávnou modifikaci dat. Další činnosti související s opravou incidentu budou řešeny v intervalech pracovních dní.	Vyřešení Incidentu	48 hodin (pokud nebude mezi Objednatelem a Zhotovitelem domluveno jinak)	systému jako celek a kritické dávkové úlohy) So-Ne, 8:00-16:00 (pro kritickou dávkovou úlohu – zpracování výkazů ZdP)
Vysoká	Důležité funkce IIS VoZP jsou nedostupné a nelze je vyvolat jiným způsobem nebo je nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, vážně ohrožující užití dodaného řešení. Tedy taková vada, kdy funkčnost dodaného řešení je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz VoZP. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či data IIS VoZP řešení bez jejich rozumné náhrady. Užití jiných částí systému může ale pokračovat.	Reakční doba (zahájení řešení Incidentu) 24 hodin	72 hodin (pokud nebude mezi Objednatelem a Zhotovitelem domluveno písemně jinak)	Po-Pá, 8:00-16:00
Normální a nízká	Funkční vady drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze vyvolat jiným způsobem. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití IIS VoZP, která nemá vliv na ostatní části systému ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat ani neznemožňuje vykonávání žádné závažné funkce systému, nebo je možné nalézt za ní vhodnou alternativu.	Reakční doba (zahájení řešení Incidentu) 24 hodin	240 hodin (pokud nebude mezi Objednatelem a Zhotovitelem)	Po-Pá, 8:00-16:00

			domluveno písemně jinak)	
Garantovaná provozní doba systému				
Typ provozu	Definice	Doba		
Uživatelský provoz	Dostupnost systému pro uživatele	Po - Pá 6:00 - 18:00		
Provoz automatických úloh	Dostupnost systému pro spuštění plánovaných automatických a dávkových úloh	Po - Ne 17:00 - 7:00		
Rezerva pro kritickou údržbu systému	Nedostupnost systému pro ad-hoc administrátorský zásah (v případě urgentní potřeby)	Po - Ne 16:00 - 17:00		
Malá servisní odstávka	Nedostupnost systému pro malé zásahy dle plánu profylaxí a provozních incidentů, vyžadujících odstávku systému; je nutné zastavit stahování z Portálu ZP	Pá - Ne 14:00 - 17:00		
Velká servisní odstávka	Nedostupnost systému pro velké zásahy dle plánu profylaxí, je nutné zastavit stahování z portálu ZP a noční chody	První úterý v měsíci 16:00 - 8:00		
4. Cena				
Paušálně dle bodu 2.3 Smlouvy.				

1. Hlavička	
ID Služby:	IIS.PP.0030
Název služby:	Monitoring SW a HW
Cíl služby:	Zajistit automatizovaný a manuální dohled (monitoring) běhových prostředí pro provoz systémů tak, aby v případě neočekávaných událostí, které ovlivní provoz, bylo možno provést včas administrátorský zásah.
Příjemce služby:	
Vazba na ostatní služby:	Zápis nestandardních stavů do „Incident management IIS.PP.0020“
2. Specifické služby	
Popis služby:	Sledování běhových prostředí IIS VOZP a včasné informování o případných incidentech. Dohled se provádí pomocí nástrojů dohledu nebo přímou kontrolou pracovníkem. Případné odchylky od provozních parametrů jsou řešeny službou Management Incidentů.
Součástí služby je:	Dohled dostupnosti aplikačního SW IS ŘZP včetně ERIAN Dohled databázových serverů Dohled virtuálních serverů - volné prostředky, vytížení Dohled operačních systémů - volné prostředky, vytížení Dohled BI serverů - volné prostředky, vytížení Dohled integračních serverů SOA (Oracle SOA Suite, Oracle Service Bus, Weblogic aplikační server) - volné prostředky, vytížení Informování o případných výpadcích (elektronickou poštou, telefonicky) Manuální kontrola provozních logů všech vrstev a částí integrovaného řešení
Součástí služby není:	Dohled síťových služeb Dohled centrální archivační/zálohovací datové jednotky Dohled systémů třetích stran, které jsou integračně napojené na integrované řešení (NIS, RIS, EZOP, portál ZP, ...)
Způsob poskytování:	Vzdáleně prostřednictvím klienta Nagios a přímým dohledem jednotlivých technologických prvků Vzdáleně skrze administrativní VPN spojení
Komunikační kanály:	Servicedesk Objednatele a jeho integrace s nástrojem Dodavatele e-mail (pro notifikace)
Součinnost Objednatele:	Dodatečný zápis incidentů identifikovaných monitoringem dodavatele, které mají následně charakter plnění dle dalších KL
Reporting služby:	Měsíční report provozních parametrů
3. Parametry služby	
Servisní hodiny:	7 x 24 - automatický dohled 5 x 8 (pracovní dny od 8.00 do 16.00) - manuální kontrola
4. Cena	
Cena za službu	Paušálně dle bodu 2.3 Smlouvy.

1. Hlavička	
ID Služby:	IIS.PP.0041
Název služby:	Správa infrastruktury - profylaxe
Cíl služby:	Realizovat pravidelné služby a činnosti nad infrastrukturou, aplikační a integrační vrstvou řešení za účelem minimalizace provozních incidentů, optimalizace stability a výkonnosti integrovaného systému jako celku. Z pohledu služby se jedná o konfigurace těchto prvků a zajištění jejich optimálního chodu formou pravidelných funkčních kontrol, korekcí zjištěných chyb a průběžnou funkční optimalizací.
Příjemce služby:	
Vazba na ostatní služby:	Bez vazby na další služby
2. Specifické služby	
Popis služby:	Výčet preventivních činností a četnost jejich provádění je zaznamenán formou plánu profylaxe infrastruktury. Profylaxe nesmí ohrozit ani omezit provozní dostupnost integrovaného systému
Součástí služby je:	Správa a konfigurace OVM Manageru Správa a konfigurace Oracle DB serveru v prostředí RAC (produkční prostředí) Správa a konfigurace Oracle DB serveru (testovací prostředí) Správa a konfigurace doprovodných technologií: • DNS server • NTP server • SMTP server • Nagios Správa a konfigurace virtuálních serverů včetně jejich OS (Windows, Linux) Správa load balancingu windows serverů skrze Apache reverzní proxy server Správa load balancingu linux severů skrze OS RHEL 5 a nástroj LVS Piranha Správa a konfigurace databází pro dílčí části integrovaného IS Správa a konfigurace aplikačních serverů (O/S Windows pro chod aplikace a .NET prostředí) Správa a konfigurace BI serverů (Oracle Business Intelligence Suite 11g, Oracle BI Publisher) Správa a konfigurace SOA prostředí (Oracle SOA Suite, Oracle Service Bus, Weblogic aplikační server) Správa a konfigurace serverů pro komunikaci s ISZR Správa a konfigurace serverů pro ERIAN Správa a konfigurace aplikačního SW IIS VOZP - Zálohování konfigurací (probíhá zápisem na sdílené místo přidělené Objednatelem) - Instalace opravných "patch set" a upgrade k použitým OS a produktům třetích stran. (Samostatné hotfix budou instalovány v závislosti na dopadu vůči funkcionalitě či architektuře integrovaného systému) - Kontrola logů všech výše uvedených částí infrastruktury a integrovaného řešení
Součástí služby není:	Upgrade na nové řádné verze produktů Oracle DB server RAC a Oracle OVM není v KL zahrnut a bude řešen dle vzájemné domluvy na základě samostatné objednávky. (nová verze produktu by měla být instalována v závislosti na potřebě a záměru rozšiřování funkcionality integrovaného systému) Správa sítě a HW využitého pro provoz IIS VoZP Řízení přístupu na úrovni AD Řízení síťové bezpečnosti

Způsob poskytování:	Dle zpracovaného plánu profylaxe infrastruktury Vzdáleně skrze administrativní VPN spojení
Komunikační kanály:	e-mail Osobní komunikace
Součinnost Objednatele:	Objednatel bude disponovat platnou maintenance k produktům třetích stran pro možnost instalací opravných release a upgrade verzí Objednatel umožní skrze své licence produktů přístup k OTN (Oracle Technology network) pro stahování příslušných opravných verzí Objednatel zajistí provoz centrální zálohovací jednotky
Reporting služby:	Měsíční report všech provedených preventivních činností s časovou náročností a přínosem dílčí činnosti vůči stabilitě provozu a výkonnosti integrovanému systému jako celku
3. Parametry služby	
Servisní hodiny:	
Reakční doba:	
Provozní spolehlivost:	Profylaxe nesmí ohrozit ani omezit provozní dostupnost integrovaného systému dle parametrů uvedených v IIS.PP.0020
Termíny:	Instalace opravných release a upgrade verzí bude prováděna nejpozději do 4 kalendářních týdnů od oficiálního zveřejnění výrobcem (pokud na provedení instalace není vázán incident s havarijní nebo nehavarijní závadou.
4. Cena	
Cena za službu	Paušálně dle bodu 2.3 Smlouvy.

1. Hlavička	
ID Služby:	IIS.PP.0043
Název služby:	Správa dat - profylaxe
Cíl služby:	Realizovat pravidelné služby a činnosti nad DB vrstvou řešení za účelem minimalizace provozních incidentů, optimalizace stability a výkonnosti integrovaného systému jako celku.
Příjemce služby:	Oddělení IT VoZP ČR
Vazba na ostatní služby:	Bez vazby na další služby
2. Specifické služby	
Popis služby:	Výčet preventivních činností a četnost jejich provádění je zaznamenán formou plánu profylaxe dat. Profylaxe nesmí ohrozit ani omezit provozní dostupnost řešení
Součástí služby je:	Zálohování všech DB integrovaného systému na centrální zálohovací jednotku zadavatele Kontrola exekučních plánů jednotlivých DB úloh Kontrola indexů, reindexace nad všemi DB schémata integrovaného systému Optimalizace dávkových úloh/datových zpracování na úrovni databázové vrstvy z pohledu rychlosti, nároku na technologické prostředky (paměť, výkonnost procesoru,...) Administrace prostoru pro DB schémata (alokace nového místa, odmazávání starých logů, redukce/uvolnění místa) Kontrola logů DB schémat Optimalizace ETL transformací pro načítání dat do DWH Optimalizace algoritmů pro generování tzv. bufferů Údržba datové komunikace prostřednictvím integrační sběrnice - aktualizace certifikátů pro komunikace, údržba souborových i DB logů (odmazávání, archivace)
Součástí služby není:	Zálohování dat – provoz centrální zálohovací jednotky Provádění přímých zásahů dat (řečeno formou Požadavku nebo Incidentu dle IIS.PP.0042) Přidělování přístupových práv a úpravy reportů v rámci BI
Způsob poskytování:	Dle zpracovaného plánu profylaxe dat Vzdáleně skrze administrativní VPN spojení
Komunikační kanály:	e-mail Osobní komunikace
Součinnost Objednatele:	Provoz centrální zálohovací jednotky
Reporting služby:	Měsíční report všech provedených preventivních činností s časovou náročností a přínosem dílčí činnosti vůči stabilitě provozu a výkonnosti integrovanému systému jako celku
3. Parametry služby	
Servisní hodiny:	Dle upřesnění oddělení IT VoZP ČR
Reakční doba:	Do dalšího pracovního dne
Provozní spolehlivost:	Profylaxe nesmí ohrozit ani omezit provozní dostupnost integrovaného systému dle parametrů uvedených v IIS.PP.0020
Termíny:	
4. Cena	
Cena za službu	Paušálně dle bodu 2.3 Smlouvy.

Specifikace služeb hrazených jednotkovou sazbou

1. Hlavička	
ID Služby:	IIS.PP.0010
Název služby:	Zákaznická podpora II. a III. úrovně
Cíl služby:	Poskytování odborných poradenských a konzultačních služeb uživatelům při užívání systému; výstupem je písemná, či slovní rada týkající se předmětné žádosti o podporu. Případně přímé vyřešení incidentu.
Příjemce služby:	Uživatelé IIS VOZP
Vazba na ostatní služby:	Zákaznická podpora I. úrovně Zdrojem aktivit je „Incident management - IIS.PP.0020“ – schválený incident
2. Specifikace služby	
Popis služby:	Požadavky na konzultační podporu jsou předávány formou záznamu v Service Desku VoZP. Požadavek musí být validován pracovníkem VoZP odpovědným za Zákaznickou podporu I. vrstvy, který odfiltruje a odbaví jednodušší typy požadavků. Poskytovatel je povinen do určitého termínu poskytnout poradenskou službu a předat vhodnou formou potřebné informace uživateli (telefonicky, mailem, osobně). O době trvání poskytnuté služby je povinen pořádkem záznam do Service Desku. Do doby trvání se započítává jen doba potřebná pro efektivní řešení včetně doby pro přípravu relevantní odpovědi tazateli. Minimální doba trvání je 30min, po tomto čase se reálná doba vždy matematicky zaokrouhluje na 0,5hod.
Součástí služby je:	2. a 3. úroveň podpory určená pro pokročilé uživatele IIS VOZP a technické pracovníky Objednatele. Provedení uživatelských operací v systému při zpracování obtížných úloh (nelze provádět pod autentitou konkrétního uživatele, Objednatel bere na vědomí že vlogu bude operace zaznamenána pod účtem administrátora).
Součástí služby není:	1. úroveň podpory určená pro koncové uživatele IIS VOZP Zásahy do dat či jiné zásahy do integrovaného řešení.
Způsob poskytování:	Služba je zajištěna prostřednictvím kontaktních telefonů na pověřené pracovníky Poskytovatele, mailové komunikace nebo prostřednictvím SW nástroje pro podporu Service Desk VoZP.
Komunikační kanály:	Service – Desk VoZP Telefon Mail Osobní konzultace
Součinnost Objednatele:	Zajištění zákaznické podpory I. úrovně
Reporting služby:	Měsíční report poskytnutých konzultací s celkovou časovou náročností
3. Parametry služby	
Servisní hodiny:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
Reakční doba:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
Provozní zajištění (role):	Pracovník zákaznické podpory
4. Cena	
Cena za službu	Cena za poskytování Služby bude hrazena na základě jednotkové sazby Poskytovatele dle bodu 2.3 této smlouvy a skutečně vykázané pracnosti za každé jednotlivé plnění.

1. Hlavička	
ID služby:	IIS.PP.0040
Název služby:	Správa infrastruktury
Cíl služby:	Zajistit správu a konfiguraci specifických technologií pro běhové prostředí na základě požadavků nebo vzniklých incidentů
Příjemce služby:	IIS.PP0020
Vazba na ostatní služby:	Zdrojem aktivit je „Incident management IIS.PP.0020“ – schválený incident nebo požadavek
2. Specifické služby	
Popis služby:	Požadavky a Incidenty vzešlé ze služby Incident Managementu jsou ad-hoc zpracovávány podle nastavených priorit nebo úrovně závažnosti v reakčních dobách stanovených pro tuto službu. O každé aktivitě je pořízen záznam do Service Desku, přes který je Požadavek či Incident vrácen do služby Incident Managementu.
Součástí služby je:	Správa a konfigurace OVM Manageru Správa a konfigurace Oracle DB serveru v prostředí RAC (produkční prostředí) Správa a konfigurace Oracle DB serveru (testovací prostředí) Správa a konfigurace doprovodných technologií: • DNS server • NTP server • SMTP server • Nagios Správa a konfigurace databází pro dílčí části integrovaného IS Správa a konfigurace virtuálních serverů včetně jejich OS (Windows, Linux) Správa load balancingu windows serverů skrze Apache reverzní proxy server Správa load balancingu linux severů skrze OS RHEL 5 a nástroj LVS Piranha Správa a konfigurace aplikačních serverů (O/S Windows pro chod aplikace a .NET prostředí) Správa a konfigurace BI serverů (Oracle Business Intelligence Suite 11g, Oracle BI Publisher) Správa a konfigurace SOA prostředí (Oracle SOA Suite, Oracle Service Bus, Weblogic aplikační server) Správa a konfigurace serverů pro komunikaci s ISŘZP Správa a konfigurace serverů pro ERIAN Správa a konfigurace aplikačního SW IIS VOZP Obnova konfigurací z prováděných záloh
Součástí služby není:	Správa sítě a HW využíteho pro provoz IIS VoZP Řízení přístupu na úrovni AD Řízení síťové bezpečnosti
Způsob poskytování:	Na vyžádání za případné spolupráce s pracovníky Objednatele Vzdáleně skrze administrativní VPN spojení
Komunikační kanály:	Service – Desk Objednatele a jeho integrace s nástrojem Poskytovatele Osobní komunikace
Součinnost Objednatele:	Poskytnutí funkční zálohy konfigurací pro případnou obnovu Objednatel bude disponovat platnou maintenance k produktům třetích stran pro možnost poskytnutí podpory autorem SW třetích stran
Reporting služby:	Měsíční souhrn všech otevřených a uzavřených (v daném období) Incidentů a Požadavků včetně dílčích odvedených prací na jejich řešení (granularita 30min, kde období prvních 30 min je vždy zaokrouhlováno směrem nahoru)

3. Parametry služby	
Servisní hodiny:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
Reakční doba:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
Provozní spolehlivost:	
Termíny:	
4. Cena	
Cena za službu	Cena za poskytování Služby bude hrazena na základě jednotkové sazby Poskytovatele dle bodu 2.3 této smlouvy a skutečně vykázané pracovních hodin za každé jednotlivé plnění.

1. Hlavička	
ID Služby:	IIS.PP.0042
Název služby:	Správa dat
Cíl služby:	Zajistit korekci chyb datových zpracování v rámci všech prvků integrovaného systému; provádět řízené zásahy na úrovni databázové vrstvy řešení; zajistit aktuálnost dat v manažerské nadstavbě a testovacím prostředí Jednotlivé činnosti jsou realizovány na základě požadavků nebo vzniklých incidentů
Příjemce služby:	IIS.PP.0020
Vazba na ostatní služby:	Zdrojem aktivit je „Incident management IIS.PP.0020“ – schválený incident nebo požadavek
2. Specifické služby	
Popis služby:	Požadavky a Incidenty vzešlé ze služby Incident Managementu jsou ad-hoc zpracovávány podle nastavených priorit nebo úrovně závažnosti v reakčních dobách stanovených pro tuto službu. O každé aktivitě je pořízen záznam do Service Desku, přes který je či Požadavek či Incident vrácen do služby Incident Managementu.
Součástí služby je:	Přímá modifikace dat v DB schématech řešení za účelem nápravy hlášeného incidentu či požadavku Administrace integračních vazeb, vyvolání opakované komunikace při výpadcích integrovaného systému nebo okolních systémů, včetně ověření nápravy (komunikace s administrátory) v okolních systémech. Aktualizace testovacího prostředí ISŘZP (tzv. překlápění dat z produkce) Hromadná záměna obsahu číselníku pomocí skriptů (netýká se standardní úlohy administrace externích číselníků)
Součástí služby není:	Aktualizace DB okolních systémů na testovací prostředí pro plnohodnotné zajištění funkcionality IS ŘZP
Způsob poskytování:	Na vyžádání za případné spolupráce s pracovníky Objednatele Vzdáleně skrze administrativní VPN spojení
Komunikační kanály:	Service – Desk Objednatele a jeho integrace s nástrojem Dodavatele Osobní komunikace
Součinnost Objednatele:	Poskytnutí funkční zálohy pro případnou obnovu dat
Reporting služby:	Měsíční souhrn všech otevřených a uzavřených (v daném období) Incidentů a Požadavků včetně dílčích odvedených prací na jejich řešení (granularita 30min, kde období prvních 30 min je vždy zaokrouhlováno směrem nahoru)
3. Parametry služby	
Servisní hodiny:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
Reakční doba:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
4. Cena	
Cena za službu	Cena za poskytování Služby bude hrazena na základě jednotkové sazby Poskytovatele dle bodu 2.3 této smlouvy a skutečně vykázané pracovních hodin za každé jednotlivé plnění

1. Hlavička	
ID Služby:	IIS.PP.0044
Název služby:	Správa aplikace ISŘZP a dalších vrstev integrovaného systému
Cíl služby:	Zajistit potřebné úpravy a běh aplikace programovými úpravami, low-level administračními nástroji a konfiguračními prvky vlastní aplikace; zastoupit uživatele při obtížných zpracováních úloh. Jednotlivé činnosti jsou realizovány na základě požadavků nebo vzniklých incidentů
Příjemce služby:	Oddělení IT VoZP ČR
Vazba na ostatní služby:	Zdrojem aktivit je „Incident management IIS.PP.0020“ – schválený incident nebo požadavek
2. Specifické služby	
Popis služby:	Požadavky a Incidenty vzešlé ze služby Incident Managementu jsou ad-hoc zpracovávány podle nastavených priorit nebo úrovně závažnosti v reakčních dobách stanovených pro tuto službu. O každé aktivitě je pořízen záznam do Service Desku, přes který je či Požadavek či Incident vrácen do služby Incident Managementu.
Součástí služby je:	Restart jednotlivých SW částí integrovaného systému. Instalace nových verzí SW na testovací prostředí a produkční prostředí v dohodnutém čase (defaultně v době určeném pro odstávky nebo dle dohody s Objednatelem). Realizace úprav globálních nastavení aplikace. Návrh řešení, případně dle schválení Objednatelem provedení uživatelské operace v systému, která řeší nestandardní výsledek automatické nebo manuální úlohy: - o Opakované stažení dat z PZP - o Činnosti spojené se zpracováním výkazů ZdP, HOZ - o Opakovaná komunikace – replikace záznamů do RIS - o a další Analýza chybových stavů k hlášenému incidentu (požadavku), korekce zpracování Administrátorské služby pro správu agend ve výdajové části ISŘZP a v části správy registrů. Údržba, zajištění konzistence aplikačního prostředí a dat v tzv. testovací instanci ISŘZP. V této instanci je zajišťováno nasazování nových funkcí k otestování.
Součástí služby není:	Provádění přímých zásahů dat (řečeno formou Požadavku nebo Incidentu dle IIS.PP.0042)
Způsob poskytování:	Na vyžádání za případné spolupráce s pracovníky Objednatele Vzdáleně skrze administrativní VPN spojení
Komunikační kanály:	Service – Desk Objednatele, Osobní komunikace

Součinnost Objednatele:	Zajištění nezbytných zásahů na SW 3. stran (RIS, NIS, EZOP, PZP, portál VZP) – řešeno skrze tzv. „Incident Management 3. stran Objednatele“ Návrh nebo odsouhlasení návrhu řešení provedení uživatelské operace v systému vedoucí k řešení Incidentu nebo Požadavku Provedení uživatelské operace v systému, kterou není vhodné provést z pohledu logování a auditování administrátorem.
Reporting služby:	Měsíční souhrn všech otevřených a uzavřených (v daném období) Incidentů a Požadavků včetně dílčích odvedených prací na jejich řešení (granularita 30min, kde období prvních 30 min je vždy zaokrouhlováno směrem nahoru)
3. Parametry služby	
Servisní hodiny:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
Reakční doba:	Dle služby „Incident Management – IIS.PP.0020“
Provozní spolehlivost:	
Termíny:	
4. Cena	
Cena za službu	Cena za poskytování Služby bude hrazena na základě jednotkové sazby Poskytovatele dle bodu 2.3 této smlouvy a skutečně vykázané pracnosti za každé jednotlivé plnění dle příslušných požadavků na změnu.

Příloha č. 2: Dohoda Poskytovatele a poddodavatele o spolupráci při plnění veřejné zakázky s názvem „DOČASNÁ PODPORA A ROZVOJ INTEGROVANÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU VOZP ČR“

Poskytovatel:

Solitea Business Solutions s.r.o.
se sídlem Rubeška 215/1, 190 00 Praha 9 – Vysočany
IČO: 64946274
zastoupen Petrem Francem, MBA, MSc., jednatelem
(dále jen „poskytovatel“)

Poddodavatel:

KOMIX s.r.o.
se sídlem Drtinova 467/2a, 150 00 Praha 5 – Smíchov
IČO: 47117087
zastoupen Tomášem Rutrlem, jednatelem
(dále jen „poddodavatel“)

Poskytovatel a poddodavatel se vzájemně zavazují spolupracovat při plnění předmětu veřejné zakázky zadavatele Vojenské zdravotní pojišťovny České republiky, se sídlem Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9, IČO: 47114975 (dále jen „objednatel“) a vůči objednateli tímto tento svůj vzájemný závazek deklarují.

Poddodavatel se spolu s poskytovatelem účastnil jednání o podmínkách Smlouvy o poskytování služeb servisní podpory (dále jen „smlouva“), s nimiž je tak úplně seznámen a prohlašuje, že za těchto podmínek bude s poskytovatelem spolupracovat na plnění předmětu v rozsahu nezbytném pro řádné plnění předmětu smlouvy, a to po celou dobu trvání smlouvy.

Poskytovatel a poddodavatel se dohodli na spolupráci na plnění předmětu smlouvy tak, že tato bude vycházet z principu vyváženosti, tj. že oba subjekty se budou na plnění podílet ve srovnatelném objemu. V příloze této dohody je uvedeno věcné vymezení oblastí předmětu plnění s přiřazením subjektu, který bude příslušné plnění zajišťovat. V případě, že by předmětem plnění byly i jiné oblasti než uvedené v příloze této dohody, platí princip vyváženosti, nedohodnou-li se strany této dohody jinak.

V Praze dne

10.09.2017

Solitea Business Solutions s.r.o.

Petr Franc, MBA, MSc., jednatel

KOMIX s.r.o.

Tomáš Rutrle, jednatel

Příloha Dohody Poskytovatele a poddodavatele o spolupráci při plnění veřejné zakázky s názvem „DOČASNÁ PODPORA A ROZVOJ INTEGROVANÉHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU VOZP ČR“

Oblast podpory	Činnosti/moduly	Odpovědnost (primární plnění)
Monitoring infrastruktury	Dle KL30	SBS
Správa infrastruktury	Dle KL40/KL41	SBS
Provoz DB vrstvy	Dle KL40/KL41/KL43, Řešení incidentů, profylaxe, patchování, dohled,...	SBS
Provoz integrační vrstvy	Dle KL40/KL41, Řešení incidentů, kontrola komunikace, profylaxe, patchování, dohled,...	SBS
Provoz manažerské vrstvy (MIS - Oracle OBI)	Dle KL40/KL41, Řešení incidentů, kontrola generování dat, profylaxe, patchování, dohled,...	SBS
Provoz ISŘZP	Dle KL44, Kontrola logů, kompilace, nasazování verzí,...	SBS/KMX (specifické logy)
Moduly ISŘZP	Řešení incidentů, drobný rozvoj, korekce dat - Dle KL42, KL44, Konzultace dle KL10	(dle rozdělení níže)
	Registry a číselníky	SBS
	Věrnostní klub	SBS
	Zdravotní programy	SBS
	Zdravotní pomůcky (ZP-R)	SBS
	Lázně (lázeňská a ozdravenská péče)	KMX
	Regresy	SBS
	CMÚ	SBS
	Výdajová část	(dle podmodulů níže)
	Evidenční část - poskytovatelé	SBS
	Evidenční část - ZZ, pracoviště, primariáty	KMX
	Evidenční část - smluvní ujednání a dodatky	KMX
	Evidenční část - P20	KMX
	Vyúčtování - ZPVstup	KMX
	Vyúčtování - Porida	SBS
	vyúčtování - Manažer zakázek, zpracování zakázky	KMX
	Vyúčtování - Kapitace, registrační lístky	SBS
	Vyúčtování - Přímé úhrady	SBS
	Vyúčtování - Regulační poplatky	KMX
	Vyúčtování - Generování Zúčtovací zprávy	SBS
Komponenta ERIAN	Technologická správa, drobný rozvoj	KMX
	Správa pravidel	KMX