**Smlouva č. 2300062/4100061322 o zajištění podpory systému Call Centra VZP ČR**

**ID VZ: 2300062**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

**(dále jen „Smlouva“)**

**Smluvní strany:**

## Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 41197518

DIČ: CZ41197518

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

Čísla účtů: 1110205001/0710, 1110504001/0710

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

(dále jen „**Objednate**l“ nebo též „**VZP ČR**“)

**a**

## atlantis telecom spol. s r.o.

se sídlem: Štěrboholská 1427/55, Praha 10, 102 00

kterou zastupuje: Ing. Pavel Vrzák

IČO: 60466189

DIČ: CZ60466189

Bankovní spojení: ČSOB, a.s

Číslo účtu: 671867203/0300
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 26780

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „**Podpora systému Call Centra ve VZP ČR**“, evidovanou Objednatelem pod číslem ID VZ: 2300062, jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zahájení zadávacího řízení“ do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 18. 4. 2023 (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Poskytovatel byl vybrán k uzavření Smlouvy v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), a to na základě rozhodnutí ředitele VZP ČR ze dne 7. 6. 2023.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené Veřejné zakázky.
3. Účelem této Smlouvy je zajištění podpory systému Call Centra, a to na dobu 48 měsíců, která spočívá v zajištění všech prací, činností a servisních zásahů sloužících k udržení systému Call Centra VZP ČR a jeho komponent v provozuschopném stavu s požadovanou dostupností.
4. Ve VZP ČR je provozováno centralizované kontaktní centrum VZP ČR (dále též jen „**systém Call Centrum**“ nebo též „**systém CC**“). Centralizované kontaktní centrum VZP ČR dodala Objednateli společnost atlantis telecom spol. s r.o., IČO 604 66 189, jako komplexní řešení zahrnující základní HW, operační a databázový SW, programové vybavení FrontStage (jehož je „výrobcem“)
a doplňující zařízení Call Centra. Podrobný popis centralizovaného kontaktního centra VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy „Popis systému Call Centra VZP ČR“ (dále též jen „**Příloha č. 1**). Součástí plnění bylo poskytnutí časově neomezené licence (resp. podlicence) k užívání software, který je nedílnou a neoddělitelnou součástí systému Call Centra, a to k užití v rámci VZP ČR. Ve stejném rozsahu byly Objednateli poskytnuty i licence k aktualizacím (upgrade) software, které byly získány po dobu poskytování podpory.
5. Na základě smlouvy č. 1900041/4100053650 o zajištění podpory systému Call Centra VZP ČR uzavřené dne 2. 7. 2019 mezi VZP ČR a společností atlantis telecom spol. s r.o. je pak systému Call Centra v současné době poskytována příslušná podpora, jakož i originální podpora výrobce. Pro uspokojivý provoz systému Call Centra VZP ČR je potřeba zajistit podporu na další období (48 měsíců).
6. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami této Veřejné zakázky, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění stanovené Objednatelem, že disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné k poskytnutí plnění dle této Smlouvy a za ceny sjednané v této Smlouvě a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.
7. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn a schopen a dále i dostatečně odborně kvalifikován poskytovat / zajistit poskytování plnění dle této Smlouvy Objednateli.

**Článek I. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat / zajistit poskytování (dále jen „**poskytovat**“) podle požadavků Objednatele a za podmínek specifikovaných v této Smlouvě a po dobu stanovenou touto Smlouvou pro Objednatele podporu systému Call Centra (dále vše též jen „**podpora systému CC**“ nebo „**podpora**“ nebo „**služby podpory**“).
2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté plnění dle této Smlouvy sjednanou cenu.
3. Specifikace předmětu plnění této Smlouvy (služeb) je uvedena zejména v čl. II. této Smlouvy a v Příloze č. 2 – „Podmínky poskytování podpory“, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy (dále též jen „**Příloha č. 2**“).

**Článek II. Předmět plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou poskytovat Objednateli po dobu sjednanou v této Smlouvě následující podporu systému Call Centra, tj. podporu SW aplikace FrontStage a jejím dílčím komponentám vč. jejich customizací a integrací na okolní systémy Informačního systému VZP ČR (dále vše jen „**podporovaný systém CC**“).

Jedná se o:

1. **Paušálně hrazené služby podpory systému Call Centra** (dále též jen „**podpora systému CC hrazená paušálem**“), které zahrnují:
2. **Řešení incidentů a monitoring**

Služby podpory budou poskytovány podporovanému systému CC a zahrnují řešení incidentů podporovaného systému CC a monitoring podporovaného systému CC. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 2 v odst. 3 bodě 3.1, písm. a).

1. **Opravy zranitelnosti podporovaného systému CC**

Služby podpory obsahují opravy zranitelnosti podporovaného systému CC. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 2 v odst. 3 bodě 3.1 písm. b).

1. **Služby podpory systému Call Centra na vyžádání zvlášť hrazené** (dále též jen „**podpora systému CC hrazená nad rámec paušálu**“nebo„**Doplňkové služby**“), které zahrnují:
2. **Provádění úprav podporovaného systému CC, tzv. „Změn“**

Služby podpory zahrnují především úpravu funkcionalit podporovaného systému CC. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 2 v odst. 3 bodě 3.2 písm. a).

1. **Konzultační služby vztahující se k užívání podporovaného systému CC**

Služby podpory zahrnují především poskytování konzultací. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 2 v odst. 3 bodě 3.2 písm. b).

1. **Obnovu operačního systému a veškerých aplikačních a databázových SW,** a to včetně jejich nastavení v případě HW poruchy serveru – systému CC.
2. **Migraci operačního systému a veškerých aplikačních nebo databázových SW**

Služby podpory zahrnují zejména zajištění migrace operačního systému a veškerých aplikačních nebo databázových SW v případě záměny některého ze stávajících využívaných serverů za jiný. Bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 2 v odst. 3 bodě 3.2 písm. d)**.**

1. Doplňkové služby může Objednatel, počínaje dnem zahájení poskytování podpory podle této Smlouvy, využít kdykoliv po celou dobu poskytování podpory podle této Smlouvy, a to podle svých potřeb v předpokládaném rozsahu 2 800 člověkohodin za období 48 měsíců účinnosti Smlouvy. Jedná se o podporu poskytovanou „na vyžádání“ Objednatele. Objednatel neporuší tuto Smlouvu, pokud tuto podporu nevyžádá. Poskytovatel je povinen Objednateli umožnit čerpání tohoto způsobu podpory podle potřeb Objednatele.
2. Podpora systému CC bude poskytována stávajícímu podporovanému systému CC jako celku
i novým verzím upgrades/updates/patches/hotfixes poskytnutým v rámci poskytování podpory
a Změnám provedeným dle této Smlouvy, jimiž bude podporovaný systém CC upraven či doplněn.
3. Detailní specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 2 „Podmínky poskytování podpory“. Plnění musí být poskytováno v souladu se Standardy IS VZP – NIS, které tvoří Přílohu č. 7 Smlouvy.
4. Detailní popis základních parametrů a vlastností podporovaného systému CC včetně jeho komponent provozovaných ve VZP ČR a doplňující specifikace předmětu plnění dle této Smlouvy je uveden v přílohách této Smlouvy, a to v Příloze č. 1 „Popis systému Call Centra VZP ČR“
a v Příloze č. 9 „Popis systému Call Centra VZP ČR pro externí monitorování“.

 **Článek III. Doba, způsob a místo plnění, ostatní ujednání.**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu **48 měsíců** ode dne nabytí její účinnosti (viz čl. XII. odst. 1 Smlouvy). **Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb podpory prvního dne následujícího po nabytí účinnosti této Smlouvy, nejdříve však dnem** **14. 7. 2023** a poskytovat tyto služby podpory za podmínek stanovených touto Smlouvou po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory dle této Smlouvy průběžně po dobu uvedenou v odst. 1. tohoto článku, a to řádně a včas a v termínech stanovených touto Smlouvou nebo podle této Smlouvy. Doplňkové služby dle čl. II. odst. 1. bodu 1.2 budou Poskytovatelem poskytovány na základě požadavků Objednatele kdykoli po dobu účinnosti této Smlouvy.
3. Komunikace mezi Smluvními stranami ve věci poskytování služeb podpory dle této Smlouvy bude probíhat způsobem stanoveným v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Doplňkové služby (s výjimkou konzultačních služeb dle čl. II. odst. 1 bod 1.2 písm. b)) budou realizovány postupem dle Přílohy č. 2 odst. 5. bod 5.2 tj. na základě příslušné Objednávky služeb podpory, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 5 této Smlouvy (dále též jen „**Objednávka**“). Doplňkové služby budou považovány za provedené dnem podpisu příslušného akceptačního protokolu
o provedení Doplňkové služby Pověřenými osobami obou Smluvních stran. Příslušným akceptačním protokolem bude rovněž akceptován počet člověkohodin spotřebovaných při realizaci Doplňkové služby, výsledná cena za Doplňkovou službu, potvrzeno předání příslušné upravené dokumentace, popř. stanoveny i termíny odstranění vad a nedostatků případně při akceptaci zjištěných (dále vše též jen „**Akceptační protokol**“).
5. Každá Objednávka, na základě níž budou realizovány Doplňkové služby dle odst. 4 tohoto článku, bude obsahovat zejména:
6. celý název a číslo této Smlouvy, na základě které se Objednávka uzavírá, tj. číslo 2300062/4100061322, které je Poskytovatel povinen uvádět na příslušné faktuře
a příslušném Akceptačním protokolu;
7. číslo Objednávky, které je pak Poskytovatel povinen uvádět na příslušných fakturách;
8. identifikační údaje Poskytovatele a Objednatele;
9. druh poskytované Doplňkové služby a specifikaci předmětu plnění;
10. rozsah poskytované Doplňkové služby podpory (tj. maximální počet potřebných člověkohodin) (v případě Změny bude uvedena i její maximální cena);
11. dobu plnění;
12. místo plnění;
13. jméno, příjmení a funkci osoby Objednatele oprávněné k podpisu Objednávky (viz čl. XII. odst. 15. a 16. Smlouvy);
14. jméno, příjmení a funkci osoby Poskytovatele oprávněné k podpisu Objednávky (viz čl. XII. odst. 15. a 16. Smlouvy).
15. Smluvní strany se dohodly na tom, že servisní požadavek Objednatele na realizaci plnění podle čl. II. odst. 1 bod 1.2 může být odeslán Poskytovateli nejpozději 14 pracovních dnů před ukončením poskytování podpory dle této Smlouvy (k němuž dojde v důsledku uplynutí dohodnuté doby plnění (srov. odst. 1. tohoto článku a čl. XII. odst. 1.) nebo v důsledku uplynutí příslušné výpovědní doby, nedohodnou-li se Smluvní strany v jednotlivých případech jinak). Při realizaci Doplňkových služeb dle odst. 4 tohoto článku, bude postupováno podle podmínek stanovených příslušnou Objednávkou a touto Smlouvou, přičemž jakékoliv ukončení této Smlouvy nemá **vliv na dokončení příslušného plnění** v souladu s příslušnou Objednávkou a touto Smlouvou **a na příslušnou záruku** poskytovanou touto Smlouvou, **ani na ustanovení** této Smlouvy, která mají podle povahy věci přetrvat. Postup při odstoupení od této Smlouvy nebo Objednávky je řešen v čl. XII. této Smlouvy.
16. **Součinnost:**
17. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ust. § 2591 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „**občanský zákoník**“).
18. Smluvní strany se dále zavazují k ochraně osobních údajů v rozsahu a za podmínek stanovených v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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), popř. ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 110/2019 Sb.,
o zpracování osobních údajů, a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy. **Vědomy si skutečnosti, že při plnění předmětu této Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů, zavazují se Smluvní strany uzavřít současně s touto Smlouvou Smlouvu o zpracování osobních údajů.**
19. **Místem plnění je sídlo Objednatele**, tj. Ústředí VZP ČR, Orlická 2020/4, Praha 3, datová centra VZP ČR, která jsou ke dni zahájení zadávacího řízení na Veřejnou zakázku na adresách: VZP ČR, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3, ČD - Telematika a.s., Pod Táborem 369/8a, 190 00 Praha 9
a pracoviště Call Centra, která jsou ke dni zahájení zadávacího řízení na Veřejnou zakázku na adresách: Kutvirtova 339/5, Praha 5 a Sokolská třída 267/1, Ostrava (společně též jen „**pracoviště Call Centra VZP ČR**“).
20. **Objednatel si vyhrazuje právo** umístění pracovišť Call Centra VZP ČR za trvání této Smlouvy změnit, a to v rámci území České republiky. V případě změn umístění či vzniku nového pracoviště Call Centra VZP ČR není potřeba uzavírat dodatek k této Smlouvě, ale stačí písemné oznámení zaslané Poskytovateli minimálně 30 dní předem. Oznámení bude Poskytovateli zasláno e-mailem Pověřenou osobou Objednatele Pověřené osobě Poskytovatele nebo datovou zprávou do datové schránky Poskytovatele.

**Článek IV. Cena plnění**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění dohodnutou cenu plnění v dále dohodnuté výši a v dále dohodnutých lhůtách splatnosti.
2. Cena za plnění poskytované dle této Smlouvy je stanovena v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné Veřejné zakázky.
3. Cena za plnění dle této Smlouvy činí:
	* + 1. Cena za služby dle čl. II. odst. 1. bod 1.1 písm. a) této Smlouvy:

 **Paušálně hrazené služby - Řešení incidentů a monitoring**

Výše paušálu za období 12 měsíců činí 644 292 Kč bez DPH.

* + - 1. Cena za služby dle čl. II. odst. 1. bod 1.1 písm. b) této Smlouvy:

 **Paušálně hrazené služby – Opravy zranitelnosti podporovaného systému CC**

Výše paušálu za období 12 měsíců činí 219 024 Kč bez DPH.

* + - 1. Cena za služby dle čl. II., odst. 1. bod 1.2 písm. a) až d) této Smlouvy

 **Služby na vyžádání zvlášť hrazené (Doplňkové služby)**

Cena za 1 člověkohodinu činí 1 152 Kč bez DPH.

Cena plnění poskytnutého **dle čl. II. odst. 1. bod 1.2 písm. a)**, **c)**, **d**) této Smlouvy bude vždy ad hoc písemně dohodnuta jako maximální v rámci příslušné Objednávky, a to v závislosti na maximálním počtu člověkohodin potřebném pro realizaci příslušné Doplňkové služby. Výsledná cena plnění pak bude stanovena podle skutečně využitých člověkohodin, maximálně však do výše uvedené v příslušné Objednávce (k tomu viz Příloha č. 2 odst. 5. bod 5.2).

1. Ceny za plnění (bez DPH) uvedené v odst. 3. tohoto článku jsou konečné a nepřekročitelné
a zahrnují i odměnu za licence poskytnuté na základě této Smlouvy. Tyto ceny zahrnutí i veškeré další náklady Poskytovatele spojené s poskytováním plnění dle této Smlouvy, které nejsou ve Smlouvě výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytnutí plnění.
2. Bude-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění Poskytovatel plátcem DPH, bude k cenám bez DPH uvedeným v odst. 3. tohoto článku Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši dle sazby stanovené příslušnými právními předpisy platnými a účinnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
3. Poskytovatel, který ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebude plátcem DPH, bude Objednateli účtovat ceny uvedené v odst. 3. tohoto článku jako ceny konečné.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění podle této Smlouvy po celou dobu trvání této Smlouvy za ceny, které jsou uvedeny v odst. 3. tohoto článku.

**Článek V. Fakturační a platební podmínky**

1. Úhrady za plnění poskytnutá na základě této Smlouvy a jednotlivých Objednávek budou prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem (dále jen „**faktura**“)
a zaslaných Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že bankovní účty uvedené u jejich identifikačních údajů v záhlaví Smlouvy mohou být měněny pouze formou písemných smluvních dodatků k této Smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran.
2. **Úhrada ceny plnění dle čl. II.** **odst. 1. bod 1.1 písm. a) a b) této Smlouvy**:
3. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění dle čl. II. odst. 1. bod 1.1 písm. a) a b) této Smlouvy bude provedena 1x ročně na základě faktury vystavené Poskytovatelem. První faktura bude vystavena ke dni zahájení poskytování podpory (viz čl. III. odst. 1), další faktury budou vystaveny vždy k prvnímu dni následujícího 12měsíčního období poskytování podpory. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění za každé 12měsíční období bude vždy první den příslušného 12měsíčního období poskytování podpory.
4. Poskytovatel vystaví pro každé dvanáctiměsíční období poskytování podpory dle čl. II. odst. 1. bod 1.1 písm. a) a b) jednu fakturu.
5. **Úhrada ceny plnění dle čl. II. odst. 1. bod 1.2 písm. a) až d) této Smlouvy, tj. Doplňkové služby (služby zvlášť hrazené)**:
6. Smluvní strany se dohodly, že cena plnění dle čl. II. odst. 1. bod 1.2 písm. a) až d) této Smlouvy bude hrazena až po provedení příslušné služby podpory vždy na základě faktury, jejíž přílohou musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu podepsaného Pověřenými osobami obou Smluvních stran a Výkaz Změn nebo Výkaz prací dosud podle této Smlouvy ke dni předmětné fakturace provedených (včetně uvedení poskytnuté služby podpory, jíž se předmětná faktura týká) s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin. Vzor Výkazu Změn je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy. Vzor Výkazu prací je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy. Den podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení příslušné služby podpory bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.
7. Smluvní strany se dohodly, že člověkohodiny pro služby podpory dle čl. II. odst. 1. bod 1.2 písm. a) až d) této Smlouvy se čerpají a vykazují po půlhodinách (i započatých).
8. Jednotlivé faktury bude Poskytovatel zasílat Objednateli v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo v elektronické podobě do jeho datové schránky nebo e-mailem zaslaným na adresu **podatelna@vzp.cz**, přičemž předmět (název) e-mailu musí začínat slovem „Faktura“. Jako odběratel musí být vždy uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
9. Smluvní strany se dohodly, že splatnost každé faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
10. 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 Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.
11. 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.
12. Každá faktura musí též obsahovat číslo této Smlouvy, tj. číslo 2300062/4100061322, případně číslo příslušné Objednávky a číslo příslušného servisního požadavku (IM).
13. V případě, že faktura nebude mít veškeré náležitosti podle výše uvedených právních předpisů nebo podle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn před uplynutím doby splatnosti fakturu vrátit Poskytovateli. V průvodním dopise ke vrácené faktuře musí uvést důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti (30 dní) počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
14. Poskytovatel, pokud je v den uzavření Smlouvy plátcem DPH, prohlašuje, že účet uvedený
v záhlaví této Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví této Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH
z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí Objednatel, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou. Smluvní strany se dohodly, že podle tohoto ustanovení bude postupováno též v případě, pokud se Poskytovatel v době poskytování plnění dle této Smlouvy plátcem DPH stane.
15. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden ve smyslu § 106a zákona o DPH v Registru DPH jako nespolehlivý plátce, dohodly se Smluvní strany, že při úhradě ceny plnění bude postupováno způsobem uvedeným v odst. 10. tohoto článku.
16. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

**Článek VI. Licenční ujednání**

1. Touto Smlouvou je Objednateli poskytováno oprávnění k výkonu práva užít (tj. licence) veškeré nové verze systému CC / upgrade / update a další změny systému CC a Změny, které Objednatel získá z titulu poskytování podpory dle této Smlouvy, a které budou mít charakter autorského díla.
2. V případě, že výsledkem realizace Změny realizované podle této Smlouvy bude dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, nabývá Objednatel licenci k takto vytvořenému dílu jako celku
i k jeho jednotlivým částem (včetně příslušné dokumentace) od jeho provedení (tj. den podpisu příslušného Akceptačního protokolu). Do této doby je Objednatel oprávněn užít příslušné plnění v potřebném rozsahu.
3. Licence podle této Smlouvy je poskytována na dobu trvání majetkových práv autora, jako nevýhradní, ke způsobu a místu užití dle potřeb Objednatele a v rozsahu (věcném i množstevním) podle potřeb Objednatele (v souladu se Smlouvou o dílo – viz preambule této Smlouvy odst. 4.). Výsledek činnosti, jež je předmětem Změny není Poskytovatel oprávněn poskytnout jiným osobám než Objednateli.
4. Smluvní strany se dohodly, že pro účely licenčního ujednání dle této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
5. V případě přechodu práv a závazků z Objednatele na 3. osobu na základě zákona, je tato 3. osoba oprávněna užívat předmětné dílo nebo jeho části obdobně jako Objednatel.
6. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci) tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.

 **Článek VII. Odpovědnost za vady a škodu, záruka**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něho vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Nevyřeší-li Poskytovatel incident podporovaného systému CC v termínu stanoveném touto Smlouvou, příp. dohodnutém na základě této Smlouvy (viz Příloha č. 2 odst. 4. bod 4.2), je Objednatel oprávněn pověřit řešením incidentu třetí osobu, přičemž veškeré takto vzniklé náklady je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit; tímto postupem nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele plnit i nadále své závazky dle této Smlouvy i ostatní související práva Objednatele podle této Smlouvy (srov. např. čl. X.).
3. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku.
4. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověří plněním svých závazků dle této Smlouvy, bude vždy posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.
5. Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, odpovídá příslušná Smluvní strana za jakoukoli škodu, která druhé Smluvní straně vznikne v souvislosti s porušením povinnosti příslušné Smluvní strany podle této Smlouvy.
6. Výši náhrady případně vzniklé škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na náhradu škody vzniknout, dohodou Smluvních stran omezit.
7. **Záruka:**

 Poskytovatel poskytuje na každé plnění poskytnuté podle čl. II. odst. 1 bod 1.2 písm. a) (Změnu) této Smlouvy záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba začne u každé Změny běžet vždy ode dne provedení příslušné Změny, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu.

**Článek VIII. Ochrana informací, údajů a dat**

1. VZP ČR podle § 24 odst. 1 zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 551/1991 Sb.**“), spravuje, aktualizuje a rozvíjí informační systém VZP ČR, přičemž postupuje a řídí se příslušnými ustanoveními cit. zákona a souvisejícími právními předpisy. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 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) 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 Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož
i o technicko-organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích
a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel.
3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a 2. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy České republiky včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v odst. 1. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
6. Za porušení závazku uvedeného v odst. 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
7. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, **a to v celém rozsahu**.
8. Práva a závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.

**Článek IX. Uveřejnění Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním této Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu této Smlouvy ve formátu stanoveném zákonem o registru smluv prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich Objednatele informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel může uveřejnit tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6. a 7. tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv, bude uveřejněno úplné znění Smlouvy včetně příloh a dodatků.
7. Objednatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv, bude uveřejněno úplné znění Smlouvy včetně příloh a dodatků.

**Článek X. Sankční ujednání**

1. V případě nedodržení úrovně dostupnosti podporovaného systému CC definované v Příloze č. 2 odst. 1. bod 1.8 - „Dostupnost podporovaného systému CC“, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200 000 Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) za každý jednotlivý kalendářní měsíc (část kalendářního měsíce), v němž nebyla požadovaná dostupnost dle této Smlouvy dodržena. Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry služeb podpory (SLA)“, jak jsou stanovené v Příloze č. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.

**Nedodržení doby pro vyřešení incidentů:**

* Priorita 2 (Prio 2) – 1 000 Kč za každý i jen započatý den prodlení.
* Priorita 3 a 4 (Prio 3 a Prio 4) – 500 Kč za každý i jen započatý den prodlení domluveného termínu.
1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny (doby plnění) dohodnuté pro realizaci požadovaných Doplňkových služeb, nebo nedodrží termíny pro odstranění nedostatků případně stanovených v příslušných Akceptačních protokolech, je Objednatel oprávněn v každém jednotlivém případě vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
2. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termín pro dodání pravidelného tříměsíčního kapacitního reportu podporovaného systému CC dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši ve výši 1 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
3. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny služby podpory dle Přílohy č. 2 odst. 3. bod 3.1 písm. b) – **„**Opravy zranitelnosti podporovaného systému CC“ je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení
a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
4. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel 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.
5. Právo na zaplacení všech smluvních pokut je Objednatel oprávněn uplatnit souběžně.
6. Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na plnou náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné Smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.

**Článek XI. Pojištění, ostatní ustanovení**

1. Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu poskytování plnění podle této Smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním těchto závazků. Toto pojištění musí být sjednáno s pojistnou částkou minimálně 5 000 000 Kč (slovy: pět milionů korun českých).
2. Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele (Pověřené osoby) doložit, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu (viz odst. 1 tohoto článku), a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto požadavku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude splnění požadavku na pojištění vyplývat, tj. např. pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.
3. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 1. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli 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 Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 2. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
5. Objednatel je oprávněn uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 3. a 4. tohoto článku souběžně.
6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.
7. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

**Článek XII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv, nejdříve však dne **13. 7. 2023**. **Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne nabytí její účinnosti. Podpora bude poskytována podle této Smlouvy od prvního dne následujícího po nabytí účinnosti Smlouvy a její poskytování skončí posledním dnem účinnosti Smlouvy.**
2. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Poskytovatel podepisuje 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 podepisuje Smlouvu v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
3. Závazky dle této Smlouvy/Objednávky mohou zaniknout písemnou dohodou Smluvních stran.
4. Tuto Smlouvu může kterákoliv ze Smluvních stran písemně vypovědět (i bez uvedení důvodu výpovědi) takto:
5. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní doba 6 měsíců
a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce šestého,
6. v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 12 měsíců
a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce dvanáctého.
7. Kterákoliv ze Smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy nebo Objednávky v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ust. § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nebo Objednávky nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od této Smlouvy nebo Objednávky příslušné Smluvní straně. Odstoupením od této Smlouvy nebo Objednávky nejsou dotčena ustanovení čl. X. této Smlouvy (Sankční ujednání).
8. Pro účely této Smlouvy/Objednávky bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno:
9. **Smlouva**: prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování podpory dle této Smlouvy (viz čl. III. odst. 1) delší než 5 kalendářních dnů;
10. **Objednávka**: prodlení Poskytovatele s provedením příslušné Změny delší než 20 dnů oproti době plnění dohodnuté Smluvními stranami příslušnou Objednávkou.
11. Smluvní strany mohou od této Smlouvy/Objednávky odstoupit i pro nepodstatné porušení této Smlouvy/Objednávky. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy/Objednávky odstoupit poté, co Smluvní strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou jí druhá Smluvní strana poskytla.
12. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy nebo Objednávky také tehdy, je-li s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že Poskytovatel není schopen splnit své závazky dle této Smlouvy nebo Objednávky. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy nebo Objednávky i tehdy, jestliže se Poskytovatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.
13. Odstoupením od této Smlouvy není současně odstupováno od Objednávky/Objednávek, jejichž plnění probíhá. Lze tak ale vždy učinit ze strany Objednatele, pokud při odstoupení od této Smlouvy by provedení plnění podle příslušné Objednávky / příslušných Objednávek již nemělo pro Objednatele význam. Současné odstoupení od této Smlouvy a Objednávky/Objednávek uvede Objednatel v oznámení o odstoupení od této Smlouvy.
14. Ukončením této Smlouvy uplynutím sjednané doby plnění, dohodou, výpovědí ani odstoupením od této Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat i nadále podle povahy věci v platnosti. Ukončení této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.
15. Smluvní strany se ve smyslu § 1758 občanského zákoníku dohodly, že tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran (viz „**Smluvní strany**“) pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak; to vše při dodržení ZZVZ.
16. **Pověřené osoby:**

Osobami pověřenými **k jednání ve věcech** plnění všech závazků dle této Smlouvy/Objednávek včetně podpisů Akceptačních protokolů (v této Smlouvě též jen „**Pověřené osoby**“) jsou:

**Za Objednatele:**

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

nebo

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

nebo

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

**Za Poskytovatele:**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | Ing. Pavel Vrzák |
| Funkce: | jednatel |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXX |

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX |
| Funkce: | obchodní ředitel  |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXX |

1. Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak. Pověřené osoby nemohou měnit tuto Smlouvu, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.
2. Změnu Pověřených osob, Oprávněných osob a členů Servisního týmu Poskytovatele (popř. též doplnění o nové členy nad stanovený počet) nebo jejich kontaktních údajů uvedených v této Smlouvě a její Příloze č. 6 nebo v Objednávce 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

nebo

1. oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá; změna Pověřené osoby, Oprávněné osoby a člena Servisního týmu či jejich kontaktních údajů je účinná dnem uvedeným v oznámení, nejdříve však okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno. (Uzavření příslušného dodatku ke Smlouvě však není vyloučeno, změna se pak řídí příslušným ujednáním v příslušném dodatku).

1. **Oprávněné osoby:**

Osoby oprávněné k uzavírání Objednávek jsou uvedeny v odst. 15. a 16. tohoto článku (v této Smlouvě též jen „**Oprávněné osoby**“).

1. K uzavírání Objednávek (ve věci Doplňkových služeb) jsou vždy oprávněny osoby, jejichž oprávnění zastupovat příslušnou Smluvní stranu je zřejmé z veřejného seznamu nebo z jiných příslušných dokumentů.
2. K uzavírání Objednávek jsou **dále** oprávněni:

Za Objednatele:

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

Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX  |
| Funkce: | Business Development Manager  |

1. K uzavírání Objednávek do 50 tis. Kč bez DPH jsou dále oprávněny touto Smlouvou výslovně pověřené níže uvedené osoby.
2. K podpisu Objednávky do 50 000,- Kč bez DPH je za Objednatele dále oprávněn:

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

nebo

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

1. K podpisu Objednávky do 50 000,- Kč bez DPH je za Poskytovatele dále oprávněn:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX |
| Funkce: | Business Development Manager  |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXXXXX  |

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její 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 k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
2. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
3. Tato Smlouva, jakož i Objednávky a vztahy z nich vyplývající, se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., zákona o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
5. Příloha č. 1 – Popis systému Call Centra VZP ČR
6. Příloha č. 2 – Podmínky poskytování podpory
7. Příloha č. 3 – Vzor Výkazu prací
8. Příloha č. 4 – Vzor Výkazu Změn
9. Příloha č. 5 – Vzor Objednávky služeb podpory
10. Příloha č. 6 – Servisní tým – jmenný seznam členů Poskytovatele
11. Příloha č. 7 - Standardy IS VZP – NIS
12. Příloha č. 8 - Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR
13. Příloha č. 9 - Popis systému Call Centra VZP ČR pro externí monitorování
14. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy
a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.
15. Komunikace mezi Pověřenými osobami Smluvních stran bude probíhat v českém, příp. slovenském jazyce.
16. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem
a autentičností jednotlivých ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh stvrzují svým podpisem.

Všeobecná zdravotní pojišťovna atlantis telecom spol. s r.o.

České republiky

podepsáno elektronicky podepsáno elektronicky

Ing. Zdeněk Kabátek Ing. Pavel Vrzák

ředitel VZP ČR jednatel

**Příloha č. 1 – Popis systému Call Centra VZP ČR**

***Příloha č. 1 je přiložena jako samostatný dokument***

**Příloha č. 2 – Podmínky poskytování podpory**

1. **Definice pojmů**
2. **Dostupnost**

Dostupnost se počítá dle vzorce:

 ***Provozní doba – Doba výpadku***

 ***D (%) = --------------------------------------------- x 100.***

 ***Provozní doba***

1. **Doba výpadku**

Doba výpadku je časový úsek z Provozní doby v hodinách, kdy je systém CC nedostupný (incident kategorie Prio 1) z důvodů na straně podporované části systému CC. Vypočítá se podle vzorce:

 ***Doba výpadku = Σ (TI)***

kde:

**TI** je doba jednotlivého výpadku systému v kategorii Prio 1

1. **Vyhodnocovací období**

Prvním Vyhodnocovacím obdobím je doba od zahájení poskytování podpory dle Smlouvy do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém bylo poskytování podpory dle Smlouvy zahájeno. Každé další následující Vyhodnocovací období trvá 1 kalendářní měsíc a běží od prvního do posledního dne příslušného vždy následujícího kalendářního měsíce. V případě, že Doba výpadku zasahuje do více Vyhodnocovacích období, započítá se do každého z nich příslušná část Doby výpadku. Posledním Vyhodnocovacím obdobím je období, které běží od prvního dne příslušného kalendářního měsíce a končí posledním dnem poskytování podpory dle Smlouvy.

1. **Provozní doba**

Provozní doba podporovaného systému CC definovaná pro účely hodnocení dostupnosti systému CC a SLA je celková doba provozu systému CC v hodinách za Vyhodnocované období - **7 dní v týdnu v době od 6:00 do 22:00 tj. 16 hodin denně**, zkrácená o plánované odstávky systému.

1. **Plánovaná odstávka**

Poskytovatel v rámci poskytování podpory vždy definuje rozsah pravidelného – preventivního servisu a vzdáleného dohledu (monitoringu funkčnosti a dostupnosti podporovaného systému CC). Každá plánovaná odstávka musí být odsouhlasena VZP ČR; v případě, že odstávka není odsouhlasena VZP ČR, započítává se do doby výpadku dle bodu 1.2.

1. **Incident**

Incidentem se rozumí neplánované přerušení služeb podporovaného systému CC, anebo snížení kvality služeb podporovaného systému CC, které je způsobeno odchylkou od standardního chování tohoto podporovaného systému CC. Incident zahrnuje všechny důvody, pro které podporovaný systém CC nefunguje správně. Kategorizace priorit dle závažnosti je uvedena v bodě 4.1.

1. **Servisní požadavek (dále jen „SP“ nebo „IM“)**

Hlášení požadavku podpory podporovaného systému CC Objednatelem Poskytovateli.

1. **Dostupnost podporovaného systému CC**

Poskytovatel musí zajistit v časovém úseku vymezeném Provozní dobou Dostupnost podporovaného systému CC na úrovni minimálně 99% v každém Vyhodnocovacím období.

1. **Hodnocení SLA**

Vyhodnocení splnění SLA bude Poskytovatel provádět pravidelně jednou za kalendářní měsíc, a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů po uplynutí každého Vyhodnocovaného období poskytování podpory dle této Smlouvy. Tento měsíční report bude obsahovat kromě případných servisních požadavků („IM“) s prioritou 1 i seznam ostatních IM s libovolnou prioritou, které byly v příslušném Vyhodnocovacím období zahájeny (bez ohledu na to, zda byly dořešeny nebo nebyly zatím dořešeny). Každé vyhodnocení bude odsouhlaseno Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

1. **Rozsah podpory**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující podporu systému Call Centra VZP ČR.

**Jedná se o:**

1. **podporu systému CC hrazenou paušálem**, která zahrnuje:
2. **Řešení incidentů a monitoring**
3. **Opravy zranitelnosti podporovaného systému CC**
4. **podporu systému CC hrazenou nad rámec paušálu** (**Doplňkové služby**), a to v předpokládaném rozsahu **2 800 člověkohodin** čerpaných po dobu poskytování podpory podle této Smlouvy, která zahrnuje:
5. **Provádění úprav podporovaného systému CC**, tzv. „**Změn“**.
6. **Konzultační služby vztahující se k užívání podporovaného systému CC.**
7. **Obnovu operačního systému a veškerých aplikačních a databázových SW,** a to včetně jejich nastavení v případě HW poruchy serveru – systému CC.
8. **Migraci operačního systému a veškerých aplikačních nebo databázových SW.**

Podpora systému CC bude poskytována stávajícímu podporovanému systému CC jako celku i novým verzím upgrades / updates / patches / hotfixes poskytnutým v rámci poskytování podpory a Změnám provedeným dle této Smlouvy, jimiž bude podporovaný systém CC upraven či doplněn.

1. **Obsah poskytovaných služeb podpory, způsob čerpání**

**Níže uvedené služby podpory budou podle povahy věci poskytovány**:

1. dodáním (předáním) řešení (opravné patche/upgrade/hotfix/opravy nebo jiné metody incident eliminující (workaround)),
2. telefonickou konzultací,
3. osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle Objednatele, nebo v lokalitě určené Objednatelem v rámci VZP ČR,
4. vzdáleným připojením k serverům, na nichž jsou/budou instalovány komponenty aplikace FrontStage za podmínek stanovených Objednatelem pro vzdálený přístup.
5. **Služby podpory hrazené paušálem**
6. **Řešení incidentů a monitoring**

**aa) Řešení incidentů** podporovaného systému CC zahrnuje zejména odstraňování programových chyb podporovaného systému CC v rámci originální podpory výrobce ve verzích Objednatelem aktuálně užívaných nebo v budoucnu nově u Objednatele instalovaných (a to i v podporovaném systému CC upraveném či doplněném podle této Smlouvy) a poskytování související součinnosti pro řešení problémů podporovaného systému CC. Poskytovatel zajistí, aby VZP ČR měla přístup svých vybraných pracovníků k telefonické podpoře (Hotline) pro konzultaci případných problémů v dodaném systému s odborníky výrobce SW, tj. společnost atlantis telecom spol. s r.o.

Čerpání této služby podpory bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v odst. 5. bod 5.1 této Přílohy č. 2.

**ab) Monitoring** podporovaného systému CC. Monitoring je prováděn v souladu s Přílohou č. 7 Smlouvy – Standardy IS VZP – NIS. Poskytovatel je zodpovědný za vyhodnocování událostí a na jejich základě jedná tak, aby minimalizoval dopad na dostupnost podporovaného systému CC a to i preventivně. Poskytovatel kontinuálně udržuje nastavení monitoringu předáváním požadavků na změny Objednateli.

**Monitoring zahrnuje:**

Dodání pravidelného tříměsíčního kapacitního reportu podporovaného systému CC do 15 kalendářních dnů od uplynutí předchozího tříměsíčního období, který bude minimálně obsahovat vyhodnocení trendů zatížení CPU, obsazení RAM a diskových kapacit jednotlivých serverů a slovní vyhodnocení celkového stavu systému CC z pohledu kapacitního plánování, včetně upozornění na případné kapacitní incidenty. Report bude dodáván za každé tříměsíční období počínaje dnem nabytí účinnosti Smlouvy. Prvním vyhodnocovacím obdobím je doba ode dne zahájení poskytování podpory dle Smlouvy do posledního dne druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo poskytování podpory dle Smlouvy zahájeno. Každé další následující vyhodnocovací období trvá 3 kalendářní měsíce a běží od prvního do posledního dne příslušného vždy následujícího kalendářního měsíce. Posledním vyhodnocovacím obdobím je období, které běží od prvního dne příslušného kalendářního měsíce a končí posledním dnem poskytování podpory dle Smlouvy.

1. **Opravy zranitelnosti podporovaného systému CC.**
2. Poskytovatel je povinen se seznamovat s obsahem podporovaného systému CC (všech jeho podporovaných komponent) publikovaných informací o zranitelnostech software a souvisejících opravných prostředcích a v zestručněné formě, bez zbytečného prodlení, o těchto zranitelnostech, které lze klasifikovat jako “střední”, “vysoké”, nebo „kritické“ ve smyslu přílohy č. 2 k vyhlášce č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) dle stupnice pro hodnocení zranitelností, informovat VZP ČR, a to vč. navrhovaných nápravných opatření, dále je Poskytovatel povinen bez zbytečného prodlení zajistit nasazení těchto výrobcem systému poskytnutých opravných prostředků.
3. Poskytovatel je rovněž **povinen zajistit opravu** zranitelnosti podporovaného systému CC, **kterou identifikuje Objednatel. Objednatel si vyhrazuje právo provést klasifikaci zranitelnosti** ve smyslu přílohy č. 2 k vyhlášce č. 82/2018 Sb. dle stupnice pro hodnocení zranitelností a na základě této klasifikace zranitelnosti sjednává následující SLA: V případě, že Objednatel identifikuje zranitelnost a jsou k této zranitelnosti k dispozici opravné prostředky, pak bude Poskytovatelem tato zranitelnost odstraněna; v případě, že nejsou k dispozici opravné prostředky, musí **Poskytovatel iniciovat realizaci takových technických nebo procesních opatření**, která dostatečně omezí dopad zranitelnosti, a to v obou případech následovně:

ba) nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli, v případě, že se jedná o zranitelnost s klasifikací “kritická“,

bb) nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli (viz výše), v případě, že se jedná o zranitelnost s klasifikací “vysoká“,

bc) nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů od předání nálezu zranitelnosti Poskytovateli, v případě, že VZP ČR identifikuje zranitelnost s klasifikací “střední”.

1. Objednatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost pro nasazení opravných prostředků. Stanovení časového rozvrhu realizace je však plně v kompetenci Objednatele.

Tyto služby Poskytovatel poskytuje průběžně po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy; je povinen počínat si tak, aby byla eliminována rizika, tj. možnosti, že určitá hrozba využije zranitelnosti aktiva a způsobí škodu.

Čerpání služeb podpory dle odst. 3.1 této Přílohy č. 2 bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to kdykoliv po dobu poskytování podpory dle této Smlouvy, přičemž postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v odst. 4. této Přílohy č. 2.

Pokud pro poskytnutí příslušné služby podpory bude nezbytné vzdálené připojení Poskytovatele do Informačního systému Objednatele, budou služby podpory provedeny formou vzdáleného připojení (VPN přístup), a to za podmínek stanovených v Příloze č. 8 této Smlouvy – „Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR“.

1. **Součástí služby podpory hrazené paušálem je:**
2. Aktualizace (instalace) opravných patchů operačních systému a SQL databází Poskytovatelem, která je nutná pro správnou funkci systému Call Centra VZP ČR.
3. Zajištění Poskytovatelem, aby veškeré aplikační SW moduly a licence (vyjma případu vyjmenovaného v písm. d) tohoto odstavce byly kryty standardní podporou výrobce zahrnující minimálně opravné moduly, upgrade na vyšší verze, technické konzultace (Hotline, znalostní DB atd.).
4. **Součástí služeb podpory poskytovaných dle této Smlouvy není:**
5. Technická podpora HW serverů stávajících, případně i v budoucnu dodaných pro provoz systému CC Objednatelem. Aktuální přehled HW serverů je uveden v Příloze č. 1 v kapitole 1.3.
6. Maintenance (podpora výrobce) SW produktů OS Windows serveru a MS SQL databáze, které zajišťuje Objednatel na základě jiných smluvních vztahů.
7. Síťová infrastruktura. Jedná se o síťovou infrastrukturu, prostřednictvím které probíhá veškerá komunikace systému CC.
8. Telefonní přístroje – Příloha č. 1, kapitola 5.2.
9. Náhlavní soupravy – Příloha č. 1, kapitola 5.3.
10. LCD Panely pro informační wallboardy – Příloha č. 1, kapitola 5.1
11. PC/NBK uživatelů.
12. **Služby podpory hrazené nad rámec paušálu (Doplňkové služby):**
13. **Provádění úprav podporovaného systému CC**, tj. provádění tzv. „**Změn**“ které zahrnují především úpravu funkcionalit podporovaného systému CC prováděných dle potřeb a požadavků Objednatele a s předpokladem možného zásahu do zdrojových kódů podporovaného systému CC. Změnou se rozumí výsledek příslušného procesu.
14. **Konzultační služby vztahující se k užívání podporovaného systému CC**, jejichž předmětem bude oblast aplikace FrontStage, chod systému CC, případné budoucí úpravy systému CC, telefonie ve spojení se systémem CC, workshopy atd.
15. **Obnova operačního systému** **a veškerých aplikačních a databázových SW,** a to včetně jejich nastavení v případě HW poruchy serveru – systému CC.
16. **Migrace operačního systému** **a veškerých aplikačních nebo databázových SW**. V případě záměny některého ze stávajících serverů na jiný server (server zajistí Objednatel v rámci součinnosti na své náklady) a to z důvodu nedostatečné performance, zvýšené četnosti poruch serveru nebo jiných závažných důvodů, musí podpora obsahovat zajištění migrace operačního systému a veškerých aplikačních nebo databázových SW, a to včetně jejich nastavení, které jsou na daném serveru provozovány a jsou nezbytně nutné pro provoz systému CC. Součástí migrace musí být i migrace provozníchdat.

**3.2.1. Čerpání Doplňkových služeb**

Čerpání Doplňkových služeb bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to kdykoliv po dobu poskytování podpory podle Smlouvy podle jeho potřeb, přičemž postup Smluvních stran při řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v odst. 5. této Přílohy č. 2.

Objednatel bude akceptovat **řádné** poskytnutí těchto služeb podpory, a to vždy podpisem tzv. Akceptačního protokolu o provedení Doplňkové služby, který bude obsahovat i údaje podle čl. III. odst. 5. Smlouvy (včetně údaje o předání příslušně upravené dokumentace). Tento Akceptační protokol, podepsaný Pověřenými osobami obou Smluvních stran bude přílohou faktury za danou službu podpory.

Doplňková služba bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Doplňkové služby Pověřenými osobami obou Smluvních stran (k záruce viz čl. VII. odst. 7. Smlouvy). Akceptovanému plnění bude ode dne podpisu tohoto Akceptačního protokolu poskytována podpora dle této Smlouvy.

**3.2.2 Vykazování Doplňkových služeb**

Poskytovatel je povinen pro účely evidence pořizovat pro Objednatele **při fakturaci každé** Doplňkové služby „Výkaz prací“ nebo „Výkaz Změn“ (společně dále jen „**Výkaz provedených Doplňkových služeb**“) dosud podle této Smlouvy ke **dni příslušné fakturace** provedených (včetně uvedení Doplňkové služby, které se předmětná faktura týká) a s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin (viz vzory v Příloze č. 3 a 4 Smlouvy).

Komunikace ve věci vykazování Doplňkových služeb bude probíhat mezi Pověřenými osobami Smluvních stran. Výkaz provedených Doplňkových služeb odešle Poskytovatel Objednateli prokazatelně e-mailem, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu o provedení Doplňkové služby. Objednatel po doručení Výkazu provedených Doplňkových služeb odešle Poskytovateli tzv. „Potvrzovací e-mail“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 3 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu provedených Doplňkových služeb. V případě, že Výkaz provedených Doplňkových služeb bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Poskytovateli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 3denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího e-mailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu provedených Doplňkových služeb.

Objednatel je oprávněn čerpat člověkohodiny pro provedení Doplňkových služeb po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v předpokládaném celkovém rozsahu stanoveném touto Smlouvou (**2 800 člověkohodin**). **Člověkohodinou se rozumí 60 minut**. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu poskytování podpory dle této Smlouvy a vykazují po 30 minutách (i započatých).

1. **Časové vymezení pro Službu hrazenou paušálem – Řešení incidentů**

Řešení incidentů (viz odst. 3. bod 3.1 písm. aa) této Přílohy č. 2):

Provozní doba podporovaného systému CC definovaná pro účely hodnocení SLA je celková doba provozu systému CC v hodinách za Vyhodnocované období - 7 dní v týdnu v době od 6:00 do 22:00 tj. 16 hodin denně, zkrácená o plánované odstávky systému.

##### Kategorizace priorit

Tabulka č. 1 – Kategorizace priorit (dle jednotlivých kategorií):

|  |
| --- |
| **Kategorie priorit** |
| **Kód priority** | **Popis** |
| Priorita 1(Prio 1) | Havarijní stavVšechny klíčové části podporovaného systémuCC jsou nefunkční a brání uživatelům provádětkritické obchodní funkce.Neexistuje náhradní aplikační řešení. |
| Priorita 2(Prio 2) | Kritický stavVšechny nebo některé části podporovanéhosystému CC fungují v omezeném provozu sdopadem na uživatele, nejsou ohroženy hlavnífunkce služby, incidentem dotčený obchodníproces může pokračovat omezeným způsobemnebo existuje dočasné náhradní řešení. Nespadá svým charakterem do Priority 1. |
| Priorita 3(Prio 3) | Vážný stavVětšina částí podporovaného systému CC 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. |
| Priorita 4(Prio 4) | Běžný stavNemá zásadní vliv na činnost podporovanéhosystému CC. |

##### Cílové parametry služby podpory (SLA)

Tabulka č. 2 – Cílové parametry služby podpory (SLA):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametr** | **Priorita**  | **Hodnota** |
| Reakční doba na servisní požadavek | 1 | < 30 minut |
| 2 | < 2 hodiny |
| 3 | < 8 hodiny |
| 4 | < 8 hodiny |
| Doba vyřešení servisního požadavku | 1 | Nejpozději do 8 hodin od nahlášení incidentu v rámci Provozní doby. Doba výpadku musí být vyhodnocena v měsíčním reportu, nutno dodržet dostupnost 99% (způsob stanovení Dostupnosti a vyhodnocení je uveden v této Příloze č. 2). |
| 2 | Nejpozději do 14 hodin od nahlášení incidentu v rámci Provozní doby. |
| 3 | Dle domluvy Smluvních stran. |
| 4 | Dle domluvy Smluvních stran. |

##### Definice parametrů služeb podpory

Tabulka č. 3 - Definice parametrů služeb podpory

| **Cílové parametry služeb** |
| --- |
| **Parametr** | **Definice** | **Sledování a měření** | **Výpočet** |
| **Správa incidentů a konzultačních služeb** |
| Doba odezvy (reakční doba na servisní požadavek) | Doba mezi **zasláním servisního požadavku Objednatelem** kontaktnímu místu Poskytovatele, tj. vytvoření a předání příslušného IMa **přijetím/odmítnutím** (se zdůvodněním) **servisního požadavku** k řešení Poskytovatelem Objednateli (potvrzení e-mailem VZP ČR). | Sledována a určována ServiceDeskem Objednatele  | Doba odezvy (reakční doba na servisní požadavek) = **Čas doručení** **potvrzení o přijetí/odmítnutí** (se zdůvodněním) **servisního požadavku** kontaktním místem Poskytovatele Objednateli **-** (minus)**Čas zaslání servisního požadavku** Objednatelem kontaktnímu místu Poskytovatele. |
| Doba pro vyřešení servisního požadavku | Doba mezi **přijetím servisního požadavku** kontaktním místem Poskytovatele a **předáním řešení příslušného** servisního požadavku Poskytovatelem (viz odst. 5. bod 5.1 písm. e), g).Pokud Poskytovatel byl nucen přerušit řešení servisního požadavku z důvodu nezbytné součinnosti na straně Objednatele nebo jiného jeho dodavatele atd. (oprávněné výjimky), tak do této doby čas přerušení není započítáván. | Sledována a určována ServiceDeskem Objednatele | Doba vyřešení servisního požadavku =  Čas vyřešení **servisního požadavku** – (minus) Čas přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele – (minus) souhrnný čas oprávněných výjimek z plynutí lhůty pro vyřešení (v rámci časového pokrytí služby). |

1) Za vyřešení Incidentu kategorie „Prio 1“ nebo „Prio 2“ se považuje i dodané dočasné náhradní řešení nebo způsob obnovení základní funkčnosti systému CC tak, aby Incident nebránil Objednateli v jeho činnostech a plnění závazků vůči třetím osobám. V tomto případě se dočasně sníží závažnost Incidentu dle dohody na Incident kategorie „Prio 3“.

2) V případě současného výskytu více Incidentů, pro které bude identifikována společná příčina, jejímž napravením dojde k vyřešení všech těchto Incidentů, jsou tyto Incidenty považovány za jednu entitu, na kterou jsou vázány uvedené SLA metriky včetně případných sankcí. Opakovaným uvedením Incidentu se společnou příčinou nelze na Poskytovateli požadovat opakované plnění sankcí, ale maximálně právě jedno plnění podle uvedených SLA metrik.

3) Lhůta pro vyřešení nebo převedení Incidentu do nižší kategorie se navyšuje o tzv. oprávněné výjimky:

* dobu, kdy Poskytovatel požádal Objednatele o doplnění nezbytných informací pro vyřešení Incidentu až do jejich obdržení.
* pokud je vyřešení Incidentu vázáno na poskytnutí součinnosti od poskytovatele systému třetí strany, pak o dobu, kdy Poskytovatel požádal o součinnost poskytovatele systému třetí strany až do jejího dodání.
* dobu, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím nezbytné součinnosti pro vyřešení Incidentu.

4) Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti všech součástí systému CC provozovaných Objednatelem.

5) Pokud Objednatel neprovozuje testovací (případně jiné) prostředí, na kterém lze otestovat správnou funkcionalitu, je vyřešením Incidentu chápána připravenost Poskytovatele tuto funkcionalitu předvést.

1. **Komunikace Smluvních stran při poskytování služeb podpory**

Standardní komunikace s Objednatelem bude probíhat přes Service Desk VZP ČR, 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.

VZP ČR bude hlásit servisní požadavek prostřednictvím svého Service Desku (SD) (tel: 952 220 000, e-mail: servicedesk@vzp.cz) na kontaktní místo (service deskový nástroj) Poskytovatele: telefon: 271 004 212 e-mail: servis@atlantis.cz.

1. Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem **při řešení servisních požadavků podpory podporovaného systému CC v rámci služby dle čl. II odst. 1 bod 1.1 písm. a) a písm. b) a dle čl. II. odst. 1 bod 1.2 písm. b) Smlouvy** bude obsahovat zpravidla tyto kroky:
	* 1. Zaslání servisního požadavku (dále též jen „**SP**“) ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace, a včetně uvedení kódu priority – zaslání e-mailu Poskytovateli;
		2. Potvrzení přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele s návrhem maximálního počtu potřebných člověkohodin v případě využití příslušné konzultační služby - reakce - zaslání e-mailu Objednateli;
		3. V případě nesouhlasu Poskytovatele s požadavkem Objednatele - zaslání e-mailu Objednateli s odůvodněním odmítnutí; případně požadavek Poskytovatele na změnu priority;
		4. Případný dotaz Objednatele na stav řešení servisního požadavku - zaslání e-mailu Poskytovateli; Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem Objednateli;
		5. Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem - zaslání e-mailu s řešením servisního požadavku včetně počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté konzultační služby Objednateli (tj. předání řešení servisního požadavku);
		6. Potvrzení o vyřešení servisního požadavku Objednatelem včetně potvrzení počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté konzultační služby – zaslání e-mailu Poskytovateli;
		7. Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas vyřešení incidentu, který bude uveden v e-mailu zaslaném Objednateli o vyřešení příslušného servisního požadavku (viz písm. e) tohoto bodu 5.1. Za vyřešení servisního požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí snížení stupně priority. To vše, pokud Objednatel bude postupovat podle písm. f) tohoto odstavce;
		8. V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno, servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli a doby řešení se poté budou sčítat;
		9. Pokud u poskytnuté konzultační služby přesáhne počet člověkohodin potřebných pro řádné poskytnutí této služby jejich dohodnutý maximální počet, jde to k tíži Poskytovatele; to vše, nedohodnou-li se ad hoc Pověřené osoby Smluvních stran písemně jinak.
2. Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem **při řešení servisních požadavků podpory podporovaného systému CC dle čl. II. odst. 1 bod 1.2 písm. a), písm. c) a písm. d) Smlouvy** bude obsahovat zpravidla tyto kroky:
	* 1. Zaslání servisního požadavku ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění - zaslání e-mailu Poskytovateli;
		2. Potvrzení přijetí SP Poskytovatelem - reakce - zaslání e-mailu Objednateli včetně návrhu řešení a časového rámce s předpokládaným počtem potřebných člověkohodin;
		3. Akceptace návrhu řešení, časového rámce plnění a **maximálního počtu** **potřebných člověkohodin** Objednatelem (dále vše jen „**návrh řešení**“) – (zaslání odpovědi Poskytovateli Objednatelem prostřednictvím Service desku);
		4. V případě, že Objednatel akceptuje návrh řešení Poskytovatele, zašle Poskytovateli návrh Objednávky; zaslání servisního požadavku na provedení Doplňkové služby nezavazuje Objednatele k uzavření Objednávky na provedení příslušné Doplňkové služby. K uzavření Objednávky dojde postupem dle bodu 5.2.1. tohoto odstavce; vzor Objednávky je uveden v Příloze č. 5 této Smlouvy;
		5. **Vyřešení servisního požadavku** Poskytovatelem, tj. provedení Doplňkové služby nastane akceptací příslušného plnění dodaného Poskytovatelem. tj. **dnem podpisu Akceptačního protokolu** o provedení Doplňkové služby Pověřenou osobou Objednatele, jímž bude potvrzeno též předání příslušného plnění, popř. stanoveny i termíny odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků a odsouhlasen výsledný příslušný rozsah prací (počet člověkohodin) a výsledná příslušná cena plnění u Doplňkové služby.

 5.2.1. **Postup při uzavírání Objednávek**;

1. Oprávněná osoba Objednatele vždy podepíše návrh Objednávky v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem;
2. Oprávněná osoba Poskytovatele bude přijetí Objednávky vždy podepisovat uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 ZSVD;
3. Objednávka nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami;
4. Předmětem plnění příslušné Objednávky je vždy závazek Poskytovatele provést pro Objednatele příslušnou Doplňkovou službu ve stanoveném obsahu, rozsahu (tj. maximální počet člověkohodin) a době plnění, a závazek Objednatele převzít (akceptovat) řádně provedené plnění, v případě Doplňkové služby Poskytovateli pak zaplatit za řádně provedenou Doplňkovou službu sjednanou výslednou cenu plnění, to vše za podmínek stanovených Objednávkou nebo touto Smlouvou (viz písm. e) tohoto bodu);
5. Práva a povinnosti Smluvních stran v Objednávce výslovně neupravená se budou řídit touto Smlouvou;
6. Objednatel zašle návrh Objednávky Poskytovateli e-mailem Pověřené osobě Poskytovatele.
7. Poskytovatel zašle přijetí Objednávky Objednateli e-mailem Pověřené osobě Objednatele, a to vždy nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu Objednávky Poskytovateli;
8. Osoby oprávněné k podpisu Objednávky jsou osoby uvedené v článku XII. odst. 15., 16. Smlouvy;
9. Poskytovatel je oprávněn nepřijmout návrh Objednávky pouze z objektivních důvodů, které nemůže ovlivnit nebo se jim vyhnout. Poskytovatel tyto důvody písemně sdělí Objednateli, a to stejnou formou komunikace a ve stejné lhůtě jako je lhůta k přijetí Objednávky;
10. Smluvní strany se dohodly, že vylučují možnost přijetí Objednávky s dodatkem či jakoukoli jinou odchylkou od zaslaného návrhu Objednávky (tj. Poskytovatel není oprávněn doručený návrh Objednávky měnit).
11. **Součinnost**

VZP ČR bude poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, jež spočívá zejména v následujících povinnostech:

* + 1. Uchovávat záložní data nezbytná pro nahrazení důležitých dat VZP ČR v případě jejich ztráty z jakékoliv příčiny.
		2. Předávat Poskytovateli nezbytné informace o veškerých změnách a o aktuálním stavu všech skutečností, které mohou mít nebo mají vliv na funkčnost systému CC a další informace, které se stanou pro funkčnost systému CC nezbytné.
		3. Ohlásit Poskytovateli jakoukoli případnou závadu nebo odchylku podporovaného systému CC bezprostředně po jejím zjištění.
		4. Umožnit osobám Poskytovatele v případě potřeby přístup do všech míst a v celém časovém rozsahu, tedy v místech a čase, když bude docházet k realizaci poskytování podpory dle této Smlouvy formou on-site.
		5. Umožnit v požadované míře řízený vzdálený přístup k tomu oprávněným osobám Poskytovatele a provádět vzdálenou analýzu problému.
		6. Umožnit Poskytovateli získat pouze potřebná data nutná pro poskytování podpory.
1. **Ostatní podmínky plnění**

Plnění musí být poskytováno v souladu se Standardy IS VZP – NIS, které tvoří Přílohu č. 7 Smlouvy.

**Příloha č. 3 – Vzor Výkazu prací**

**Výkaz prací**

ke **Smlouvě o zajištění podpory systému Call Centra VZP ČR** č.*[DOPLNÍ VZP ČR]*

Pro období:…………………………….

| Poskytovatel | Objednatel |
| --- | --- |
|  | VZP ČR Orlická 2020/4130 00 Praha 3 |
| Místo plnění| Všeobecná zdravotní pojišťovna, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3 |
| Datum |  |
| Předmět plnění: | **Podpora systému CC** **------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------** |

## Poskytovatel poskytl v měsíci XX/XXXX od xx.xx.xxxx do xx.xx.xxxx v rámci smluvně sjednané podpory systému CC dále uvedené služby.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **číslo (IM)** |  **I. Služba podpory** | **Počet člověkohodin** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Celkem** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Celkový přehled**  | **Počet člověkohodin** |
| I. |  |  |
| II. |  |  |
| III. |  |  |
|  | **Celkem čerpáno v aktuálním měsíci, tj………** |  |
|  | **Výchozí stav ke dni ………..** |  |
|  | **K dispozici do dalšího období………..** |  |

| Předložil k akceptaci | Akceptoval |
| --- | --- |
| Jméno | Podpis | | Jméno | Podpis | |

**Příloha č. 4 – Vzor Výkazu Změn**

**Výkaz Změn**

ke **Smlouvě o zajištění podpory systému Call Centra VZP ČR** č.*[DOPLNÍ VZP ČR]*

Pro období:……..

| Poskytovatel | Objednatel |
| --- | --- |
|  | VZP ČR Orlická 2020/4130 00 Praha 3 |
| Místo plnění| Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3 |
| Datum |  |
| Předmět plnění: **Podpora systému CC - realizace Změn****------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------** |

## Poskytovatel poskytl v období od xx.xx.xxxx do xx.xx.xxxx smluvně sjednanou podporu systému CC, a to realizaci Změn.

## Ke dni fakturace naposled provedené Změny, tj. ke dni………… byly provedeny Změny v rozsahu dle níže uvedeného seznamu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **číslo (IM)** |  **Změny**  | **Počet člověkohodin** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Celkem** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Shrnutí ke dni:** |  |
|  | **Poslední zůstatek ke dni ………..** |  |
|  | **Čerpáno v rámci tohoto Výkazu** |  |
|  | **K dispozici do dalšího období z předpokládaného rozsahu člověkohodin:** |  |

| Předložil k akceptaci | Akceptoval |
| --- | --- |
| Jméno | Podpis | | Jméno | Podpis | |

**Příloha č. 5 – Vzor Objednávky služeb podpory**

**Objednávka služeb podpory**

**č.** [doplní VZP ČR].

**poskytovaných podle Smlouvy o zajištění podpory systému Call Centra VZP ČR** č.*[DOPLNÍ VZP ČR]*

uzavřené dne [doplní VZP ČR] mezi dále uvedeným Objednatelem a společností [doplní VZP ČR] (dále jen „**společnost [doplní VZP ČR]**.“) (dále jen „**Smlouva**“ a „**Objednávka**“)

**Objednatel:**

**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

k podpisu této Objednávky je oprávněn/a: [doplní VZP ČR]

IČO: 411 975 18

DIČ: CZ41197518

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

číslo účtu: 1110504001/0710

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

**Poskytovatel:**

**atlantis telecom spol. s r.o.**

se sídlem: Štěrboholská 1427/55, Praha 10, 102 00

kterou zastupuje: Ing. Pavel Vrzák

IČO: 60466189

DIČ: CZ60466189

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

číslo účtu: 671867203/0300
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 26780

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel objednává v souladu se Smlouvou a na základě Servisního požadavku (IM …………) touto Objednávkou následující službu/služby podpory, tj. [doplní VZP ČR podle toho, zda půjde o Změnu], a to za podmínek uvedených v této Objednávce a ve Smlouvě.

Způsob uzavření Objednávky je stanoven ve Smlouvě (v její Příloze č. 2).

Změna je dílem ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (§ 2587).

1. **Specifikace předmětu plnění:**

 Předmětem plnění je provedení (*Úpravy/Změny)*, a to:

 [doplní VZP ČR]

[doplní VZP ČR]

[doplní VZP ČR]

Detailní specifikace plnění je uvedena v **Příloze č. 1 této Objednávky** *–* Tracksheetu, která se stane i nedílnou součástí uzavřené Objednávky *(text lze případně vypustit, pokud nebude detailní specifikace potřebná)*

[doplní vše VZP ČR podle servisního požadavku]

1. **Doba plnění:** [doplní VZP ČR podle servisního požadavku].
2. **Počet člověkohodin (maximální) potřebný pro provedení plnění:** [doplní VZP ČR podle servisního požadavku].
3. **Místo plnění:** [doplní VZP ČR].
4. **Pověřené osoby,** které jsou za Objednatele pověřeni podepsat Akceptační protokol / Zápis z jednání / Výkaz prací / Výkaz Změn…:[doplní VZP ČR].
5. **Pověřené osoby,** které jsou za Poskytovatele pověřeni podepsat Akceptační protokol / Zápis z jednání / Výkaz prací / Výkaz Změn… Ing. Petr Varvařovský, Ing. Ondřej Papírek
6. **Cena plnění:** [doplní VZP ČR podle servisního požadavku / servisních požadavků] **Kč bez DPH.**

K ceně plnění bez DPH hrazené podle této Objednávky bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši, platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Uvedená cena zahrnuje veškerá plnění podle této Objednávky.

*Pozn.: Cena plnění bude uvedena pouze v případě realizace Změny.*

1. **Ostatní ujednání:**

Uzavřená Objednávka se v dalším řídí Smlouvou.

**za Objednatele:**

…………………………………….

[doplní VZP ČR]

**za Poskytovatele:**

…………………….

Ing. Ondřej Papírek

**Příloha č. 6 – Servisní tým – jmenný seznam členů Poskytovatele**

1. **Servisní tým Poskytovatele:**
	1. **Poskytovatel se zavazuje,** že **po dobu poskytování podpory podle této Smlouvy** bude mít k dispozici Servisní tým, jehož prostřednictvím bude přednostně poskytovat plnění dle této Smlouvy, a který bude splňovat níže uvedené požadavky.
	2. **Poskytovatel se zavazuje,** žeplnění dle této Smlouvy bude poskytováno přednostně členy Servisního týmu, kteří jsou uvedeni v této Příloze č. 6 nebo se stanou členem Servisního týmu následně v souladu s příslušnými ustanoveními této Smlouvy.
	3. Servisní tým musí po celou dobu trvání této Smlouvy splňovat **níže uvedené požadavky na:**
2. minimální počet členů Servisního týmu (viz odst. 2. bod 2.1);
3. kvalifikaci členů Servisního týmu, a to:
	1. Obecné požadavky na členy Servisního týmu (viz odst. 2. bod 2.2.1),
	2. Požadavky na praxi členů Servisního týmu (viz odst. 2. bod 2.2.2).
4. **Požadavky na Servisní tým**
5. **Počet členů Servisního týmu**

**Minimální počet členů** Servisního týmu je pět (5) osob, a to bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance Poskytovatele nebo jsou osoby v jiném vztahu k Poskytovateli. Konkrétní počet členů Servisního týmu stanoví dle svých potřeb Poskytovatel, vždy však musí dodržet stanovený minimální počet.

1. **Kvalifikace členů Servisního týmu**

2.2.1 **Obecné požadavky na členy Servisního týmu**

Všichni členové Servisního týmu musí být schopni komunikovat písemně i ústně v českém nebo slovenském jazyce na velmi dobré úrovni, tj. na úrovni potřebné pro správné a přesné pochopení komunikace s VZP ČR při poskytování plnění. Poskytovatel může tento požadavek splnit tak, že pro případného člena Servisního týmu, který výše uvedený požadavek na jazykové znalosti nesplňuje, zajistí Poskytovatel překladatele, resp. při mluvené komunikaci tlumočníka s jazykovými znalostmi na takové úrovni překládaného českého či slovenského jazyka, aby nemohlo dojít k nedorozuměním při poskytování plnění v důsledku překladu, resp. tlumočení a aby případné překládání/tlumočení probíhalo způsobem, kterým nedojde k porušení zadávacích podmínek, resp. podmínek Smlouvy, tj. nebude snížena kvalita poskytovaných služeb. Využití služeb překladatele či tlumočníka nesmí vést k prodlení v poskytování služeb nebo k nedodržení či nedodržování parametrů požadovaných služeb a nesmí mít za následek snížení úrovně dostupnosti služeb a kvalitativní úrovně služeb. Za nedorozumění a případné škody způsobené překladem nebo jazykovým nedorozuměním odpovídá plně Poskytovatel. Objednatel upozorňuje, že finanční náklady na případného překladatele/tlumočníka se považují za náklady Poskytovatele zahrnuté v nabídkové ceně, jejíž překročení Objednatel nepřipouští.

2.2.2 **Požadavky na praxi členů Servisního týmu:**

1. Každý člen Servisního týmu musí splňovat požadavek na praktickou zkušenost s prostředím Call centra (dále též jen „**CC**“), jehož výrobcem je společnost atlantis telecom spol. s r.o., IČO 60466189, **a to min. 2 roky** v příslušné oblasti uvedené v písm. b) tohoto bodu.
2. V Servisním týmu musí být:
* min. **2 technici podpůrných systémů CC**, u kterých se předpokládá znalost a správa Windows Serveru, správa Microsoft SQL, IIS (Internet Information Services), HW konfigurace, a to vše adekvátně k potřebám systému CC;
* min. **2 technici pro správu aplikací CC,** u kterých se předpokládá znalost systému CC a softwaru, a to aplikace FrontStage včetně jejích doplňků (SREC a SRECplayer), znalost technického pozadí aplikace FrontStage (interfasy, propojení s ústřednou atd.);
* min. **1 technický konzultant s praktickou zkušeností s prostředím CC,** u kterého se předpokládá výborná znalost aplikace CC. Jedná se technicko- metodickou pozici, tj. konzultace Změn a úprav.
	1. **Jmenný seznam členů Servisního týmu Poskytovatele platný ke dni podpisu této Smlouvy:**

**Tabulka č. 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Technik podpůrných systémů CC** |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |

**Tabulka č. 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **Technik podpůrných systémů CC** |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |

**Tabulka č. 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Technik pro správu aplikací CC** |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |

**Tabulka č. 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **Technik pro správu aplikací CC** |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |

**Tabulka č. 5**

|  |  |
| --- | --- |
| **Technický konzultant s praktickou zkušeností s prostředím CC** |  |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXXXXX |

* 1. **Změna členů Servisního týmu**

Postup při změně členů Servisního týmu Poskytovatele je upraven v čl. XII. této Smlouvy.

Při každé změně členů Servisního týmu Poskytovatele musí musí být dále splněny níže uvedené podmínky:

* minimální počet členů Servisního týmu Poskytovatele je pět (5) osob;
* Servisní tým musí být vždy minimálně ve složení uvedeném v odst. 2 bodu 2.2.2 písm. b) této Přílohy č. 6;
* Poskytovatel může počet členů Servisního týmu Poskytovatele navýšit;
* nový člen Servisního týmu Poskytovatele musí splňovat všechny **Obecné požadavky na členy Servisního týmu**;
* nový člen Servisního týmu Poskytovatele musí splňovat všechny **Požadavky na praxi členů Servisního týmu** pro danou oblast (viz odst. 2 bod 2.2.2 písm. b);
* Poskytovatel musí prokázat, že nový člen Servisního týmu Poskytovatele požadavky splňuje, a to předložením strukturovaného profesního životopisu, ze kterého bude výše uvedené vyplývat.

**Příloha č. 7 –**  **Standardy IS VZP – NIS**

***Příloha č. 7 je přiložena jako samostatný dokument***

**Příloha č. 8 – Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR**

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

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

Pro zajištění řádného plnění Poskytovatele podle Smlouvy, jejíž přílohou jsou tyto Podmínky, 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 Poskytovatele 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 Poskytovatele dle Smlouvy přímo podílí a k tomu potřebuje VPN přístup. Uživatel není ve smluvním vztahu k VZP ČR, ale k Poskytovateli, 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 Poskytovateli VPN přístup a zajistí jeho využití po určenou dobu, a to za podmínek dále uvedených v tomto dokumentu.
2. VPN přístup bude Poskytovatelem využíván prostřednictvím Poskytovatelem určených osob, které se podílejí nebo budou podílet na plnění závazků Poskytovatele podle Smlouvy (dále jen „**Uživatel**“).
3. VZP ČR zřídí VPN přístup Poskytovateli pouze v případě, bude-li to pro plnění Poskytovatele podle Smlouvy potřebné.

**Čl. IV. Zřízení VPN přístupu**

1. Zřízením VPN přístupu Poskytovateli 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. Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 Poskytovatel povinen nejpozději do 8 kalendářních dnů od změny předložit číslovaný dodatek k Žádosti s vyznačením požadovaných změn (dále jen „**Dodatek**“). Dodatek Poskytovatel 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. Poskytovatel 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 Poskytovatelem a VZP ČR, předkládá Poskytovatel VZP ČR vždy samostatnou Žádost pro Uživatele pro každou takovou smlouvu.
6. Poskytovatel musí v Žádosti u Uživatele uvést vždy číslo jeho mobilního telefonu a jeho
e-mailovou adresu.
7. Vyplněnou Žádost zasílá Poskytovatel prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu Service Desku VZP ČR servicedesk@vzp.cz, přičemž e-mailová zpráva musí být podepsána uznávaným elektronickým podpisem Pověřené osoby uvedené ve Smlouvě za Poskytovatele. E-mailovou zprávu zasílá Poskytovatel nejpozději 10 pracovních dnů před datem, od kterého Poskytovatel požaduje zřídit Uživateli VPN přístup.
8. VZP ČR doručenou Žádost posoudí z hlediska potřebnosti VPN přístupu pro předmětné plnění Poskytovatele, formálních a věcných náležitostí, případně požádá Poskytovatele o doplnění (opravu) Žádosti.
9. VZP ČR zašle Poskytovateli 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 Poskytovatele.

**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 Poskytovatele 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 Poskytovatele 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:

####  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/Poskytovatele, příp. VPN přístupem (dále jen „**Událost**“);

#### z důvodu provozní nebo technické odstávky VPN VZP ČR realizované VZP ČR (dále vše jen „**Odstávka**“).

1. VZP ČR informuje Poskytovatele o pozastavení VPN přístupu Uživateli formou e-mailové zprávy zaslané Poskytovateli se zdůvodněním svého postupu, a pokud je to možné, i o předpokládané době pozastavení VPN přístupu v případě Odstávky.
2. Po vyhodnocení Události informuje VZP ČR Poskytovatele **o opětovném umožnění** **VPN přístupu** Uživateli nebo **o ukončení VPN přístupu** Uživatele, přičemž uvede zdůvodnění svého postupu a své zjištění.
3. Poskytovatel může požádat o pozastavení VPN přístupu Uživateli.

# Čl. VII. Ukončení VPN přístupu

1. Ukončením VPN přístupu se rozumí proces, kdy Uživatel/Poskytovatel 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/Poskytovateli VPN přístup:
	1. v případě uplynutí doby, na kterou byl VPN přístup podle Žádosti schválen;
	2. dnem ukončení účinnosti Smlouvy;
	3. na základě žádosti Poskytovatele;
	4. na základě žádosti Uživatele;
	5. dle Čl. VI. odst. 4. tohoto dokumentu (po příslušném vyhodnocení Události);
	6. na základě žádosti Poskytovatele dle odst. 3. písm. d., e. a f. tohoto článku.
3. Poskytovatel je povinen vždy prostřednictvím Service Desku VZP ČR na e-mail: servicedesk@vzp.cz nebo telefonicky na tel.: 950 220 000,

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 Poskytovatelem;
	2. Uživatel se přestal/přestane podílet na plnění závazků Poskytovatele dle Smlouvy;
	3. došlo/dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem 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 Poskytovatel.**

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 Poskytovatele; splnění této jeho povinnosti si zajistí Poskytovatel.

# Čl. VIII. Povinnosti Poskytovatele a Uživatele

1. Poskytovatel je povinen dodržovat všechna ustanovení tohoto dokumentu a zajistit jejich dodržování jednotlivými Uživateli.
2. **Poskytovatel 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. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za nedodržení povinností Uživatelem daných Uživateli tímto dokumentem.
4. VZP ČR je oprávněna kontrolovat plnění ustanovení tohoto dokumentu na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout VZP ČR nezbytné podklady, součinnost, případně umožnit kontrolu na místě.
5. Poskytovatel 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 jejich 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.: 952220000 v době PO - PA od 8:30 do 16:30 nebo kdykoliv na e-mail: servicedesk@vzp.cz:
	* 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. Poskytovatel.

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 Poskytovatel 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 Poskytovatel povinen za každý den prodlení zaplatit VZP ČR smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč.
2. Za porušení jednotlivých povinností daných tímto dokumentem Poskytovateli:
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. tohoto dokumentu nebo
7. v Čl. VIII. odst. 5. písm. a. až g. tohoto dokumentu

je Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovateli i Uživateli, lze příslušnou sankci uplatnit vůči Poskytovatel pouze 1x; tím není vyloučena možnost opakovaného postihu Poskytovatele, 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 Poskytovatel, 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 Poskytovatele ve smyslu § 2914 věta první občanského zákoníku.

# Čl. X. Závěrečná ustanovení

1. Pokud není v těchto Podmínkách výslovně stanoveno jinak, komunikují Poskytovatel a VZP ČR ve věci VPN přístupu prostřednictvím Pověřených osob uvedených ve Smlouvě.
2. V případě, že v době poskytování podpory dle 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 Smlouvy vyvinout maximální součinnost směřující k uzavření dodatku ke Smlouvě, kterým budou tyto Podmínky odpovídajícím způsobem upraveny.
3. Uzavírání dodatku ke Smlouvě, jakož i jeho uveřejňování se řídí příslušnými ustanoveními Smlouvy.

**Příloha A**

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

***(Formulář)***

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Č. j. Smlouvy:  |  | Poskytovatel: |  |
| Účinnost Smlouvy od: |  | Účinnost Smlouvy do: |  |
| Jméno a příjmení Pověřené osoby Poskytovatele 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 Poskytovateli/poddodavateli1) |
| Jméno: |  | Příjmení, titul: |  |
| E-mail: |  |
| Mobilní telefon: |  |
| Zaměstnán u Poskytovatele/jiný vztah k Poskytovateli: |  | 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 Poskytovatele*

**Příloha č. 9 – Popis systému Call Centra VZP ČR PRO EXTERNÍ MONITOROVÁNÍ**

***Příloha č. 9 je přiložena jako samostatný dokument***