



Smlouva o podpoře aplikace ESSS (spisová služba) č. 1605999/4100047443

ID VZ: 1605999

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

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

kterou zastupuje:

IČO: 41197518

DIČ: CZ41197518

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

číslo účtu:

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

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

a

2. ICZ a.s.

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

kterou zastupuje:

IČO: 25145444

DIČ: CZ699000372

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

Číslo účtu:

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně též „smluvní strany“ nebo jednotlivě „smluvní strana“)

Preamble

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Podpora aplikace ESSS (spisová služba)“ jež byla zahájena odesláním „Oznámení o zakázce“ do Věstníku veřejných zakázek dne 1. 2. 2017(dále jen „veřejná zakázka“), přičemž nabídka Poskytovatele byla VZP ČR vyhodnocena v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), jako ekonomicky nejvýhodnější.
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 bezchybného a na vývoj příslušné legislativy reagujícího provozu aplikace pro zpracování evidence dokumentů v elektronické podobě (včetně digitalizovaných obrazů dokumentů v listinné podobě), tj. systému e-spis, zavedeného v IS VZP ČR jako Elektronická spisová služba (dále vše též jen „systém e-spis“ nebo „ESSS“ nebo „systém ESSS“), pro plnění povinností VZP ČR stanovených jí zákonem.
4. Systém e-spis, jehož „výrobce“ se prohlásila společnost ICZ a.s., IČO 25145444 (dále jen „Výrobce“), a který je výrobcem obecně označován též jako „e-Spis“, byl ve VZP ČR zaveden na základě Smlouvy o dílo na rozšíření dodávky a implementaci dokument management systému“ uzavřené mezi VZP ČR a obch. společností Atos IT Solutions and Services, s.r.o. (dříve dne Siemens IT Solutions and Services,s.r.o.) dne 15. 12. 2009.
5. Na základě Smlouvy o podpoře elektronického systému spisové služby e-spis č. 4100023758 uzavřené dne 22. 3. 2013 mezi VZP ČR a společností ICZ, a.s., je pak systému e-spis v současné době poskytována příslušná originální podpora výrobce.
Objednatel systém e-spis i jeho upgrade/update právem trvale a podle svých potřeb užívá.
6. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn a schopen a dále i dostatečně odborně kvalifikován plnění dle této Smlouvy VZP ČR poskytnout.

Článek I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat /zajistit poskytování (dále jen „poskytovat“) po dobu stanovenou touto Smlouvou pro Objednatele podporu ESSS, **a to originální podporu Výrobce** a další související služby (dále jen „podpora“ nebo „podpora ESSS“ nebo „služby podpory“).
2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek VZP ČR zaplatit Poskytovateli za řádné splnění předmětu plnění dle této Smlouvy sjednanou cenu.

Článek II. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou poskytovat VZP ČR po dobu trvání této Smlouvy následující podporu ESSS:

Jedná se o:

podporu ESSS **hrazenou paušálem**, která zahrnuje:

- a) řešení incidentů v ESSS - a to v rámci systému e-spis jako celku, který je systémem modulárním,
- b) maintenance ESSS – tj. poskytování tzv. aktualizčních služeb, v rámci nichž jsou poskytovány i originální upgrades/updates ESSS,
- c) konzultační služby vztahující se k užívání ESSS , a to v maximálním rozsahu 2304 člověkohodin (dále též jen „konzultační hodiny“) za období 48 měsíců (k tomu viz čl XIII., odst. 1.)

podporu ESSS **hrazenou nad rámec paušálu**, která zahrnuje:

- d) provádění úprav ESSS , tzv. „Vynucených změn“, a to v předpokládaném rozsahu 512 člověkohodin za období 48 měsíců (k tomu viz čl. XIII., odst. 1.)

(dále vše jen „podpora“ nebo „služby podpory“)

Detailní popis základních parametrů a vlastností ESSS včetně popisu jednotlivých modulů ESSS implementovaného do IS VZP ČR je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy „Popis stávajícího stavu prostředí IS VZP ČR“.

2. Základní popis podpory:

2.1. Podpora hrazená paušálem:

- a) **Řešení incidentů ESSS** zahrnuje odstraňování programových chyb ESSS v rámci originální podpory Výrobce v Objednatelém aktuálně užívaných nebo v budoucnu nově instalovaných verzích (a to i v ESSS upraveném či doplněném podle této Smlouvy) a poskytování související součinnosti pro řešení problémů ESSS a dále součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (operační systém a související SW), na které je ESSS provozován. Tato podpora bude tedy poskytována stávajícímu celku ESSS i upgrade/update a Vynuceným změnám či Úpravám, jimiž bude ESSS podle této Smlouvy upraven či doplněn.
- b) **Maintenance ESSS** zahrnuje aktualizací služby podpory, které poskytuje Výrobce. Maintenance zahrnuje rovněž i poskytování upgrades/updates vytvořených Výrobce v souvislosti se změnami, úpravami, atd. v příslušných právních předpisech České republiky.
- c) **Konzultační služby** - služby týkající se provozu a rozvoje ESSS, včetně řešení problémů (incidentů), které byly způsobeny např. i neodborným zásahem na straně Objednatele. Jedná se např. o workshopy, zaškolení dle potřeb Objednatele, konzultace s přítomností konzultanta Poskytovatele na pracovišti VZP ČR – tzv. on-site podpora, apod.

V rámci poskytování konzultačních služeb lze popřípadě podle potřeb Objednatele na jeho vyžádání realizovat i např. úpravy procesů při správě dokumentů a spisů v návaznosti na nasazované upgrade/update, na změny, úpravy, požadavky, podmínky, atd. v příslušných právních předpisech České republiky a integrace na okolní systémy v rámci VZP ČR; k nimž ale musí být Poskytovatel oprávněn (v této Smlouvě vše jen „Úpravy“).

Konzultační služby může Objednatel počínaje dnem účinnosti této Smlouvy využít kdykoliv po celou dobu poskytování podpory podle této Smlouvy, a to dle podle svých potřeb a v rozsahu 2304 člověkohodin.

Poskytovatel je povinen Objednateli umožnit čerpání konzultačních služeb v uvedeném rozsahu, a to formou, kterou si Objednatel zvolí (k tomu viz i Příloha č. 2 této Smlouvy“).

2.2. Podpora hrazená nad rámec paušálu:

- d) **Provádění softwarových úprav ESSS, tj. provádění tzv. „Vynucených změn“**, které zahrnují především úpravu stávajících funkcionalit ESSS dle potřeb a požadavků VZP ČR, a to i s předpokladem možného zásahu do zdrojových kódů ESSS (Vynucenou změnou se rozumí výsledek příslušného procesu). Jedná se o podporu poskytovanou „na vyžádání“ Objednatele.

- 2.3. Podpora podle této Smlouvy bude poskytována stávajícímu celku ESSS, upgrade/update poskytnutým v rámci řešení incidentů i v rámci maintenance, Vynuceným změnám a Úpravám, jimiž bude ESSS podle této Smlouvy upraven či doplněn.

Detailní specifikace předmětu plnění dle této Smlouvy je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy Podmínky poskytování podpory

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

1. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb podpory v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou dnem účinnosti této Smlouvy, tj. 23. 3. 2017 (tj. den zahájení poskytování podpory) a poskytovat tyto služby podpory po dobu **od 23. 3. 2017 do 23. 3. 2021** (pro účely této Smlouvy se tím rozumí též „48 měsíců“).
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, a to podle povahy plnění buď na základě příslušného požadavku Objednatele nebo automaticky neprodleně po „vydání“ příslušného upgrade/update Výrobcem. Konkrétní způsob získání nebo poskytování jednotlivých segmentů podpory je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Vynucená změna nebo Úprava bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny nebo o provedení Úpravy osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy, jímž rovněž bude akceptována cena u Vynucené změny / počet člověkohodin v obou případech a potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace, popř. stanoveny i termíny odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků (dále vše též jen „Akceptační protokol“).
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že požadavek Objednatele na realizaci plnění podle čl. II., písm. c) (Úprava) a písm. d) této Smlouvy (Vynucená změna) může být odeslán Poskytovateli nejpozději 14 pracovních dnů před ukončením poskytování podpory dle této Smlouvy. Bez ohledu na dohodnutou dobu plnění u požadovaných Úprav a Vynucených změn bude při realizaci Vynucených změn postupováno podle podmínek stanovených touto Smlouvou; přičemž stanovená doby poskytování podpory dle této Smlouvy, tedy trvání této Smlouvy (srov. odst. 1. tohoto článku a čl. XIII., odst. 1.) nemá vliv na dokončení takového plnění a příslušnou záruku.
5. Komunikace mezi smluvními stranami ve věci poskytování služeb podpory dle této Smlouvy bude probíhat způsobem stanoveným v Příloze č. 2 této Smlouvy.
6. 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 občanského zákoníku.
7. Místem plnění je sídlo Objednatele tj. Ústředí VZP ČR, Orlická 4/2020, Praha 3, nebo lokalita VZP ČR určená podle potřeby ad hoc Objednatелеm.

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 dohodou smluvních stran 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. Jednotková cena za předmět plnění dle této Smlouvy činí:
a) Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování všech služeb podpory hrazených paušálem
(plnění dle čl. II., písm. a) až c))

činí: **204 878 Kč** bez DPH.

Na tuto cenu (paušál) nemá vliv doplnění ESSS o Úpravy či Vynucené změny provedené podle této Smlouvy nebo o upgrade/update získané na základě této Smlouvy (srov. čl. II., odst. 2.3.).

Počet člověkohodin potřebný pro realizaci plnění dle čl. II., písm. c) této Smlouvy bude vždy ad hoc písemně dohodnut osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy (k tomu viz Příloha č. 5 této Smlouvy).

b) Cena za 1 člověkohodinu poskytování podpory hrazené nad rámec paušálu (plnění dle čl. II., písm. d)) - Vynucené změny



Cena plnění poskytnutého dle čl. II., písm. d) této Smlouvy bude vždy ad hoc písemně dohodnuta osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy (k tomu viz Příloha č. 5), a to v závislosti na počtu člověkohodin potřebném pro realizaci příslušné Vynucené změny.

4. K cenám uvedeným v odst. 3. tohoto článku bude vždy připočtena DPH dle příslušné sazby DPH. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění podle této Smlouvy po celou dobu trvání této Smlouvy za ceny, které jsou uvedeny v odstavci 3. tohoto článku.
6. Ceny uvedené v odst. 3. tohoto článku jsou stanoveny jako ceny maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují odměnu za poskytnutou licenci i veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.

Článek V. Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění bude prováděna na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktury“).
2. Úhrada ceny plnění dle článku II. písm. a) až c) této Smlouvy:
 - a) bude prováděna vždy zpětně za dané zúčtovací období, kterým je **kalendářní měsíc**, v němž byla tato podpora poskytována, (popřípadě bude cena plnění účtována v poměrné výši za poměrnou část kalendářního měsíce, pokud podpora podle této Smlouvy po celý kalendářní měsíc nepotrvá).

Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce.
 - b) Přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny plnění dle článku II. písm. a) až c) této Smlouvy budou
 - ba) Výkaz prací za příslušné období, v němž byla tato podpora poskytována (tj. kalendářní měsíc, popř. jeho příslušná část), podepsaný osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy (k tomu viz i Příloha č. 5),
 - bb) Akceptační protokoly o provedení příslušných Úprav (pokud v příslušném kalendářním měsíci budou provedeny).
3. Cena plnění dle článku II. písm. d) této Smlouvy bude účtována vždy až po provedení příslušné Vynucené změny, den podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.

Přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny plnění dle článku II. písm. d) této Smlouvy bude:

 - a) Příslušný Akceptační protokol o provedení Vynucené změny,
 - b) Výkaz Vynucených změn dosud podle této Smlouvy ke dni fakturace provedených (včetně uvedení Vynucené změny, jíž se předmětná faktura týká) s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin.
4. Poskytovatel je povinen Objednateli vždy doručit originál příslušné faktury a jednu kopii.
5. Úhrady budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

6. 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.
7. Na veškerých fakturách musí být vždy jako Objednatel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.
- a) Na všech fakturách u fakturace ceny plnění dle článku II. písm. a) až c) této Smlouvy bude uvedeno jako bankovní spojení Objednatele:
- Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28
[REDAKCE]
- Dále musí faktura obsahovat číslo této Smlouvy, tj. 4100047443.
- b) Na všech fakturách u fakturace ceny plnění dle článku II. písm. d) této Smlouvy bude uvedeno jako bankovní spojení Objednatele:
- Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28
[REDAKCE]
- Dále musí faktura obsahovat číslo z účetního systému VZP ČR, tj. 4100047444.
8. Smluvní strany se dohodly na době splatnosti faktury 30 dnů od data doručení faktury do sídla Objednatele.
9. Objednatel je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá 30 denní doba běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.

Článek VI. Licenční ujednání

1. Touto Smlouvou je Objednateli poskytováno oprávnění k výkonu práva užít (tj. licence) veškeré nové verze ESSS (upgrade, update a další změny ESSS v rámci maintenance), Úpravy a Vynucené změny, které VZP ČR získá z titulu poskytování podpory dle této Smlouvy, a které budou mít charakter autorského díla.
2. V případě, že výsledkem realizace Úpravy nebo Vynucené 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), a to od jeho provedení (tj. den podpisu příslušného Akceptačního protokolu).
2. Licence podle této Smlouvy je poskytována jako trvalá (na dobu trvání majetkových práv autora), nevýhradní, ke způsobu a místu užití dle potřeb VZP ČR a v rozsahu (věcném i množstevním) podle potřeb VZP ČR (v souladu se Smlouvou o dílo). Výsledek činnosti, jež je předmětem Úpravy nebo Vynucené změny ale není Poskytovatel oprávněn poskytnout jiným osobám než Objednateli.
3. Smluvní strany se dohodly, že pro účely licenčního ujednání dle této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
4. 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.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci) tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.

Článek VII. Odpovědnost za vady a škodu, záruka

1. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím subdodavatele.
3. 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.
4. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Škoda se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
5. Nevyřeší-li Poskytovatel incident v termínu dohodnutém touto Smlouvou (viz Příloha č. 2., odst. 3., bod 3.2.), je VZP ČR oprávněna pověřit řešením incidentu třetí osobu, přičemž veškeré takto vzniklé náklady je Poskytovatel povinen VZP ČR uhradit; tímto postupem nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele plnit i nadále své závazky dle této Smlouvy i ostatní související práva VZP ČR podle této Smlouvy (srov. čl. XI.).
6. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana (škůdce) zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
7. Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany (škůdce) nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle této Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě škody nezproští.
8. Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
9. Škoda, způsobená zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle této Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou smluvní stranou a v tomto případě je zavázaná smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné smluvní straně stejně, jakoby ji způsobila sama zavázaná smluvní strana. Ustanovení § 2914, věty druhé občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
10. Poskytovatel vždy ručí za splnění povinnosti subdodavatele k náhradě škody, pokud by subdodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal a VZP ČR Poskytovatele jako ručitele přijímá.
11. Výši náhrady případně vzniklé škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na náhradu škody vzniknout, dohodou smluvních stran omezit.
12. Záruka:

Poskytovatel poskytuje na každé plnění poskytnuté podle čl. II., písm. c) (Úpravu) a písm. d) (Vynucenou změnu) této Smlouvy záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba začne u každé Úpravy nebo Vynucené změny běžet vždy ode dne provedení příslušné Úpravy nebo Vynucené změny, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu.

Článek VIII. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření této Smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností smluvních stran jako důvěrné ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrana důvěrných informací podle této Smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.

3. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem VZP ČR s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně informovat VZP ČR o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit jeho objektivnost nebo plnění podmínek této Smlouvy.
5. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
 - a) informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
 - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody,
 - c) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známy před jejich poskytnutím,
 - d) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.
6. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
7. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených smluvními stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností smluvních stran sjednaných v tomto článku. Jedná se zejména o níže uvedené povinnosti VZP ČR, kdy:
 - a) VZP ČR jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění této Smlouvy,
 - b) některá ze smluvních stran uveřejní 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 prostřednictvím registru smluv,
 - c) VZP ČR je povinna předložit potřebné doklady a podklady auditorovi a právnické osobě vykonávající auditorskou činnost.
8. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
9. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
10. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 8. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody v celém rozsahu.

Článek X. 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) v platném znění 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 v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednateli 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 bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní 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 této Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění této Smlouvy.

Článek XI. Sankční ujednání

1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry služeb (SLA)“, jak jsou stanovené v čl. 3., bodu 3.2. Přílohy č. 2 této Smlouvy pro „Řešení incidentů“ a pro „konzultační služby“ (mimo Úprav), je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení.
 - a) **Nedodržení doby odezvy pro „Řešení incidentů“ a pro „konzultační služby“ (mimo Úprav):**
 - Priorita 1 (Prio 1) - 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
 - Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) – 300,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení.
 - b) **Nedodržení doby pro vyřešení incidentů:**
 - Priorita 1 (Prio 1) – 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
 - Priorita 2 (Prio 2) a Priorita 3 (Prio 3) - 1000,- Kč za každý i jen započatý den prodlení.
2. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny (doby plnění) dohodnuté pro realizaci požadovaných Úprav nebo Vynucených změn, nebo nedodrží termíny pro odstranění nedostatků případně stanovených v příslušných Akceptačních protokolech, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
3. V případě prodlení Objednatel 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.
4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle článku XII., odst. 1. této Smlouvy mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu, je VZP ČR oprávněna

vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den porušení této povinnosti, tj. za každý den, kdy pojištění není sjednáno.

5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle článku XII., odst. 2. této Smlouvy předložit platný doklad o pojištění předemtné období, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení Poskytovatele s předložením příslušného platného dokladu o pojištění.
6. Právo na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 4. tohoto článku a právo na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 5. tohoto článku je VZP ČR oprávněna uplatnit souběžně.
7. 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 XII. Pojištění, ostatní ustanovení

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno **pojištění odpovědnosti za škodu** způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním podle této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně **5 milionů Kč**.
2. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen VZP ČR doložit předložením dokladu o pojištění pro předemtné období, a to do 5 pracovních dnů ode dne, kdy mu bude příslušná písemná výzva VZP ČR doručena, např. do jeho datové schránky, či jiným způsobem.
3. 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.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout VZP ČR 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 XIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem 23. 3. 2017 a uzavírá se na dobu do 23. 3. 2021 (pro účely této Smlouvy se tím rozumí též „48 měsíců“).
2. Závazky dle této Smlouvy mohou zaniknout písemnou dohodou smluvních stran.
3. Tuto Smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran **písemně** vypovědět (i bez uvedení důvodu výpovědi) takto:
 - a) v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní lhůta 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce šestého,
 - b) v případě výpovědi této Smlouvy ze strany Poskytovatele činí výpovědní lhůta 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce dvanáctého.
4. V případě ukončení této Smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli pouze za plnění poskytnutá ke dni ukončení Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
5. Kterákoliv ze smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy 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 nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušné smluvní straně. Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení čl. XI. této Smlouvy (Sankční ujednání).
6. Pro účely této Smlouvy bude **za podstatné** porušení smluvních povinností považováno:
 - a) prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování podpory dle této Smlouvy (viz čl. III. odst. 1.) po dobu více jak 30 dnů,

- b) pokud není Poskytovatelem dodržena příslušná doba odezvy nebo příslušná doba pro vyřešení Objednatelem nahlášených jednotlivých servisních požadavků (postupem dle Přílohy č. 2 této Smlouvy), a to déle jak 30 dnů,
- c) neprovedení příslušné Úpravy nebo Vynucené změny v době přesahující 60 dnů dobu plnění dohodnutou smluvními stranami příslušným servisním požadavkem (v takovém případě je Objednatel oprávněn odstoupit buď od této Smlouvy, nebo jen od příslušného servisního požadavku),
- d) porušení závazků uvedených v článku čl. VIII., odst. 3. a 8. této Smlouvy,
7. Smluvní strany mohou od této Smlouvy odstoupit i pro nepodstatné porušení této Smlouvy. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá smluvní strana od této Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla (ujednání uvedené v závorce pod písm. c), v odstavci 6. tohoto článku zde platí obdobně).
8. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také tehdy, je-li s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že Poskytovatel není schopen splnit své závazky dle této Smlouvy. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy i tehdy, jestliže se Poskytovatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.
9. Ukončením dle 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.
10. 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.
11. Pověřenými osobami smluvních stran ve věcech smluvních (plnění závazků) jsou:
- za Objednatele:
- [REDACTED]
- za Poskytovatele:
- [REDACTED]
12. Osoby pověřené jednat za Objednatele a Poskytovatele ve věci plnění dle této Smlouvy (k jednotlivým činnostem) jsou uvedeny v Příloze č. 5 této Smlouvy.
13. V případě změny kterékoliv pověřené osoby nebo jejich kontaktních údajů postačí pouze písemné oznámení jedné smluvní strany prokazatelně doručené druhé smluvní straně.
14. 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.
15. 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.

16. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník 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.
17. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po dvou stejnopisech.
18. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 – Popis stávajícího stavu prostředí IS VZP ČR podpory
 - b) Příloha č. 2 - Podmínky poskytování podpory
 - c) Příloha č. 3 – Vzor Výkazu prací
 - d) Příloha č. 4 – Vzor Výkazu provedených Vynucených změn
 - e) Příloha č. 5 – Seznam osob pověřených ve věci plnění Smlouvy
 - f) Příloha č. 6 - Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, verze 5.6,
Příloha č. 6 je přiložena pouze v elektronické podobě na datovém nosiči (CD).
19. Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.
20. 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.

V Praze dne: 14-06-2017

Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky

ředitel VZ

V Praze dne: 8.6.2017

ICZ a.s.

předseda představenstva



Příloha č. 1 - Popis stávajícího stavu prostředí IS VZP ČR

A. Základní parametry podporovaného systému ESSS (mimo funkcionalitu)

- bude cílově užíván všemi zaměstnanci VZP ČR (v současné době 3700 zaměstnanců)
- umožňuje efektivní zpracování až 16 miliónů dokumentů ročně, z toho cca
 - o 4 milióny dokumentů listinných
 - o 4 milióny dokumentů ze systému ISDS
 - o 8 miliónů dokumentů z interních systémů VZP ČR
- z čehož vyplývá denní zpracování cca
 - o 15 000 dokumentů listinných
 - o 15 000 dokumentů ze systému ISDS
 - o 30 000 dokumentů z interních systémů VZP ČR
- je instalován na 4 samostatná prostředí VZP ČR (v současné době)
 - o produkční
 - o 2x testovací
 - o školící
- využívá DMS FileNet 4.5 a databázi Oracle.

Systém ESSS včetně jeho upgrade/update je VZP ČR oprávněna na základě příslušných smluv užívat bez časového omezení a podle svých potřeb

B. Popis vlastností implementovaného systému ESSS ve VZP ČR

V následujících odstavcích jsou uvedené vlastnosti systému ESSS v prostředí VZP ČR. Aktuálně je implementován systém e-spis verze 2.30.

Systém e-spis je modulární – proto jsou vlastnosti spisové služby rozděleny do modulů spisové služby, modulu elektronického podpisu, modulu důvěryhodnosti a integrovaného DMS a dalších souvisejících modulů.

Systém je otevřený dalšímu rozvoji a integraci s dalšími aplikacemi.

B.1 Základní popis systému ESSS

Aplikace e-spis je moderní třívrstvá aplikace, při jejímž vývoji byl kladen důraz zejména na standardizaci použitých technologií, komponentovou architekturu a maximální jednoduchost a intuitivnost ovládání. Z těchto důvodů jsou použity technologie JAVA, XML, XQW, ODBC, Apache/Tomcat. Tyto technologie zaručují možnost provozu na všech hlavních platformách (AIX, Microsoft Windows, Linux, UNIX) bez zásadních zásahů do infrastruktury zákazníka a využití nejlepších databází na trhu (Microsoft SQL Server, ORACLE).

Dalším důsledkem použitých technologií je jednoduchá možnost rozšiřování aplikace o další moduly a funkcionality a jednoduché zapracování legislativních změn.

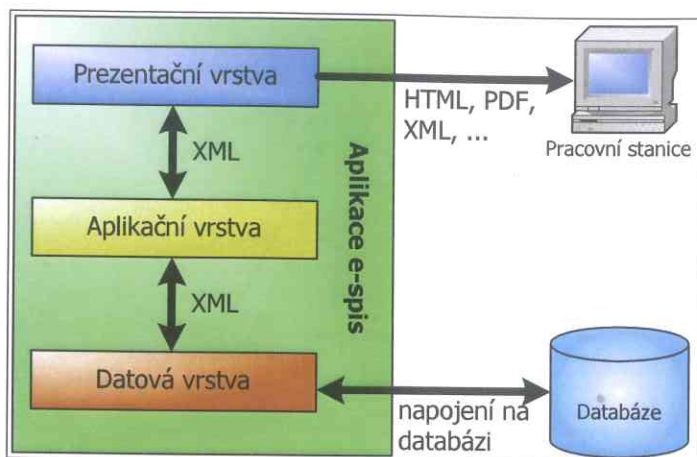
B.2 Architektura systému ESSS

Aplikace e-spis je vytvořena v třívrstvé architektuře. Jednotlivé vrstvy spolu komunikují prostřednictvím XML rozhraní.

Datová vrstva realizuje napojení na konkrétní datový zdroj tak, aby ostatní vrstvy byly od této problematiky odstíněny. Jejím úkolem je přijmout požadavek na konkrétní data, tato data získat z databáze či jiného zdroje dat a vrátit je ve formátu XML.

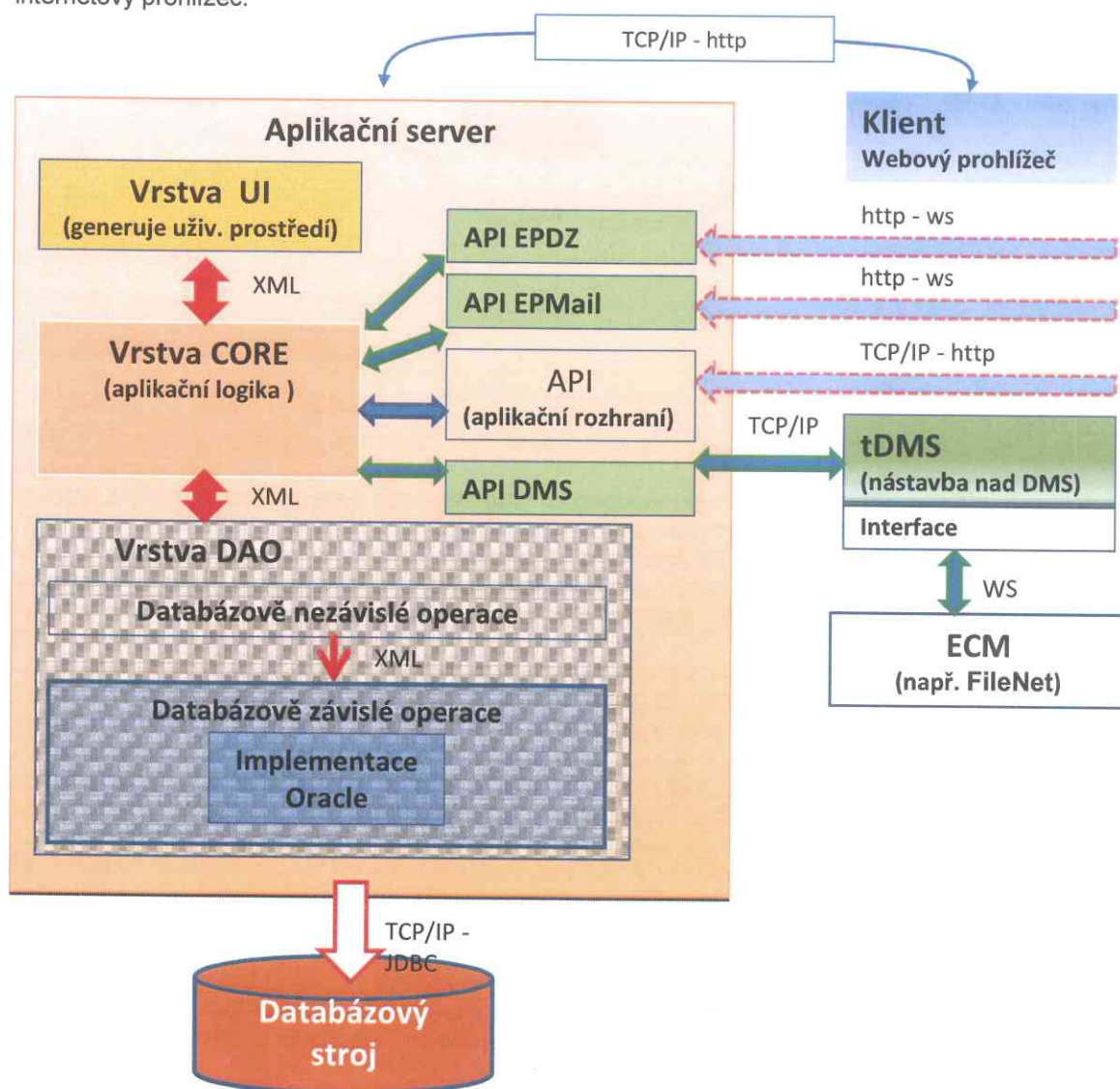
Aplikační vrstva zajišťuje funkční logiku komponenty. Vstupy ve formátu XML získává z datové vrstvy, výstupy (opět ve formátu XML) poskytuje prezentační vrstvě.

Prezentační vrstva řeší vizuální prezentaci dat, které získá od aplikační vrstvy. Data získaná ve formátu XML převádí do formátů HTML, PDF a dalších.

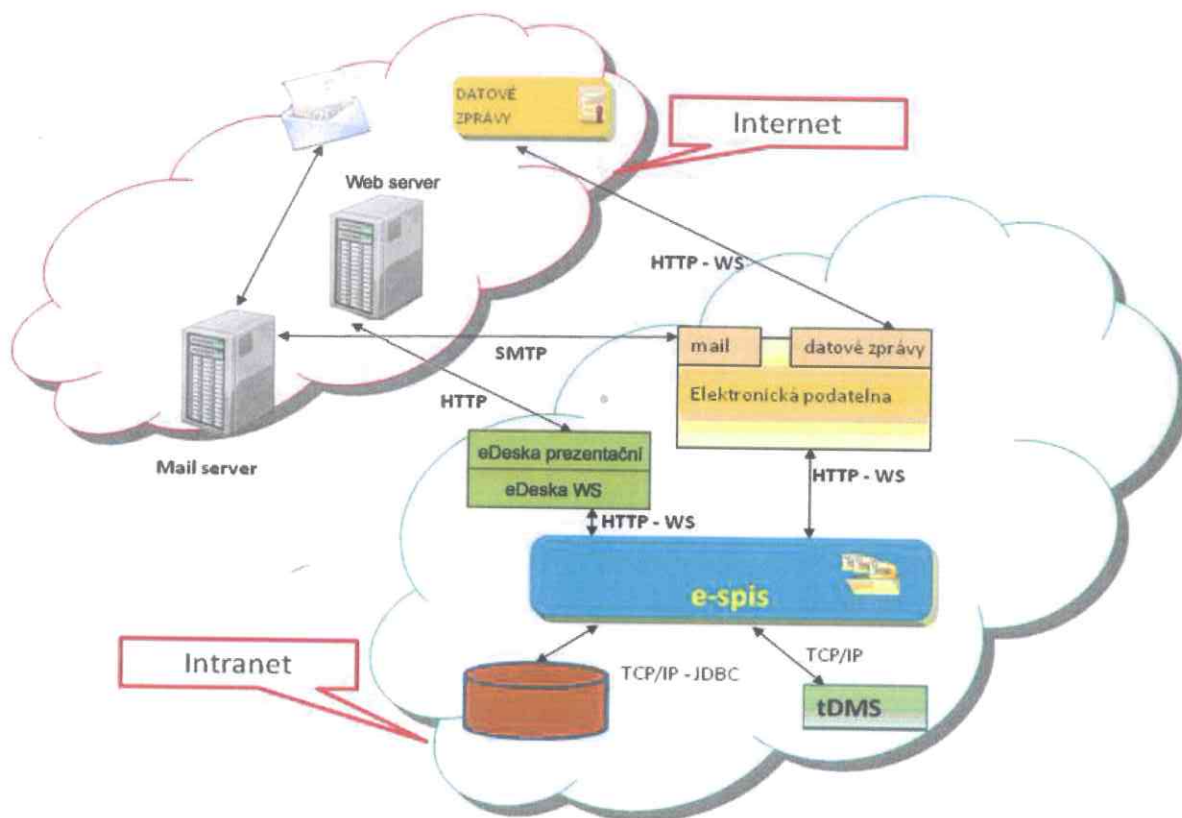


Architektura aplikace e-spis – zjednodušené schéma

Z výše uvedeného vyplývá, že uživatelé pracují s aplikací prostřednictvím tenkého klienta přes internetový prohlížeč.



Architektura aplikace e-spis – koncepční schéma



Komunikační schéma

1.1.1

B.3 Základní moduly - detailní popis

B.3.1. Spisová služba

Řeší příjem, evidenci, oběh, vyřizování, vyhotovování, vypravování, archivaci a skartaci dokumentů a spisů v organizaci

Spisová služba e-spis je systém specializovaný na podporu evidence zpracování a oběhu dokumentů. Systém je využitelný pro organizace státní správy a samosprávy a všude tam, kde je vyžadována komplexní evidence, správa a řízení zpracování dokumentů při respektování standardů na ochranu informací, efektivitu práce a průkaznost evidence i průběhu zpracování. Spisová služba e-spis je určena jak pro evidenci zpracování dokumentů v klasické papírové podobě, tak v podobě elektronických dokumentů.

Spisová služba umožňuje náhled na elektronický spis občanovi, který musí mít možnost se seznámit se spisem, jednotlivými dokumenty v „jeho“ správním řízení. Ze zákona takto postupují všechny správní orgány, pokud vymáhají nebo vybírají různé poplatky a pokuty, a také organizace, které poskytují informace daňovému subjektu dle daňového zákona,

Spisová služba se zaměřuje na procesní část zpracování dokumentů a jejich životního cyklu uvnitř organizace v souladu s vyhláškou o vedení spisové služby. Je určena pro řízení zpracování dokumentů od vstupu do organizace např. na podatelně (doručená korespondence), přes přidělení dokumentu zpracovatelskému útvaru a konkrétnímu zpracovateli, zpracování odpovědi a vypravení (odeslaná korespondence), včetně sledování souvisejících podkladů, např. žádost o zpracování posudku a vyjádření jiných útvarů (vnitřní dokumenty). Dokumenty příslušející k sobě jsou spojeny do spisu a dále členěny do oddílů a podle jednotlivých řízení. Uzavřené a schválené dokumenty a spisy se ukládají ve spisovně. Následně je řešena archivace a skartace na základě spisových znaků, skartačních znaků a lhůt. Systém řeší jednotné přidělování a skartace na základě spisových znaků, skartačních znaků dokumentů, také řídicí činnost v organizaci. Vedoucí může přidělovat a kontrolovat práci svých podřízených a stav vyřízení jednotlivých dokumentů.

Podstatou práce uživatele v systému je práce s virtuálním "pracovním stolem", na který "přicházejí" dokumenty přidělené uživateli k vyřízení. Oběh dokumentů mezi jednotlivými pracovními stoly zajišťuje systém spisové služby. Oběh dokumentů/spisu je možno předdefinovat pomocí referátníku (workflow proces). O všech krocích zpracování dokumentu se vedou záznamy v historii, takže je možno zpětně

určit kdo, kdy a jak s dokumentem pracoval. Systém podporuje osobní odpovědnost za zpracování - v historii se zaznamenává nejen funkční místo, které činnost provedlo ale i jméno konkrétního uživatele. Ke každému dokumentu/spisu evidovanému v e-spisu jsou definována určitá přístupová práva. Přístupová práva se ve spisové službě vztahují na funkční místa, nikoliv na konkrétní uživatele. Důsledkem toho je, že při změně obsazení funkčního místa jiným uživatelem, přebírá nový uživatel všechna práva k dokumentům daného funkčního místa. Přístupová práva jsou aplikací nastavována automaticky podle fáze životního cyklu, ve kterém se dokument nachází, a podle toho, kde v organizaci je dokument právě zpracováván.

Pro každý ze stavů zpracování lze v konfiguraci systému definovat přístupová práva pro jednotlivé prvky organizační struktury (pouze čtení, čtení/zápis, bez přístupu, ...). Definice výchozího nastavení přístupových práv pro jednotlivé fáze životního cyklu dokumentu bude součástí implementačního projektu. Administrátor může toto nastavení měnit podle konkrétních specifických požadavků provozu. Pro dokumenty zpracovávané spisovou službou je charakteristické, že mají svůj právní význam a jejich řádná evidence a zpracování patří k zákonným povinnostem organizace.

Produkt spisové služby má pro uživatele k dispozici jednoduché, intuitivní uživatelské rozhraní pro Internetový prohlížeč (Internet Explorer, Mozilla). Produkt je koncipován tak, aby jeho vlastnosti (uživatelé, typy dokumentů, složky a další) byly dynamicky přizpůsobitelné potřebám organizace. Produkt disponuje definovaným programovým rozhraním pro integraci s jinými systémy a aplikacemi.

Archiv a spisovna

Spisovna, která je součástí modulu Spisové služby, umožňuje provádět elektronické skartační řízení pro dokumenty v listinné a elektronické podobě, evidenci zápůjček, generování tiskových výstupů (kniha zápůjček, skartační protokol a další). Práva na dokumenty uložené ve spisovně jsou řízeny aplikačními rolemi.

Referátník

Systém spisové služby e-spis obsahuje, kromě řízení životního cyklu dokumentu/spisu, konkrétní implementaci workflow v podobě Referátníku. Referátník je předpis, který určuje kdo v jakém termínu a jak má s dokumentem/spisem (obecně s objektem spisové služby) pracovat. Pokud je k danému dokumentu přiřazen Referátník, systém zajistí, aby byl podle této definice předáván jednotlivým uživatelům (resp. funkčním místům). Navíc je možné dokument předat i mimo určený proces, např. pro doplnění dalšího mimořádného odborného posouzení nebo schválení.

Historie dokumentu/spisu zachycuje celý postup vyřizování, takže je možno zpětně analyzovat typické oběhy. Pro typické oběhy je pak možno vytvořit šablony procesů.

Kroky Referátníku určuje zpravidla vedoucí pracovník, ale v systému to není omezeno – jednotlivé kroky může definovat kdokoli, dokonce i v průběhu zpracování může být doplněn další krok, pokud se to ukáže potřebné. Kromě vlastní postupné definice Referátníku, je možno Referátník načíst z šablony (předdefinované procesy).

Praxe ukazuje, že tento způsob řízení workflow vyhovuje právě pro vyřizování dokumentu, kde velmi často nastává potřeba pružně reagovat na situaci a kde předem pevně stanovené procesy nejsou zcela vyhovující.

Vstup dokumentů

Provádí všechny operace nutné k přijetí a vypravení elektronického podání.

Elektronické podání přijaté v elektronické podatelně je zaevidováno do listovní podatelny spisové služby. Zde dostane jednací číslo z jednotné řady podání, které je vráceno zpět do elektronické podatelny. Elektronická podatelna zajistí odeslání odpovědi o zaevidování elektronického podání. Listovní podatelna s tímto podáním dále pracuje stejným způsobem jako s jinými podáními (papírovými). To znamená, že zajistí roztřídění těchto podání na jednotlivé organizační jednotky a jejich předání na organizační jednotky. Součástí dokumentu je i elektronický dokument (tělo dokumentu) obsahující soubor z elektronického podání. U profilu dokumentu je informace o ověření podpisu a umístění originálu elektronického podání.

Výstup dokumentů

Dokument, který vznikl uvnitř organizace (vlastní dokument) může být určen k vypravení externímu subjektu. Listinná vypravení všech dokumentů zpracovává listovní podatelna. Pokud je nastavena forma vypravení elektronicky, bude dokument předán k odeslání na elektronickou podatelnu. Součástí předávaných dat jsou údaje o dokumentu (evidenční číslo, věc atd.), elektronický soubor s tělem (textem) dokumentu a elektronická adresa vypravení.

Předání informací o stavu vyřizování

Spisová služba obsahuje funkcionalitu pro nahlížení do spisu/dokumentu pro externí uživatele.

B.3.II. Elektronická podatelna

Elektronická podatelna je předřazena standardní (listovní) podatelně spisové služby a provádí všechny operace nutné k přijetí a vypravení elektronického podání, ověřování shody a ověřování platnosti elektronických podpisů, elektronických značek/pečetí nebo elektronických časových razítek, uložení zprávy a odeslání odpovědi (funkce podle platných směrnic EU a zákonů ČR). Spisová služba pracuje s elektronickým podáním stejně jako s ostatními druhy podání.

B.3.III. Datové schránky

Implementované řešení e-spis je udržováno v souladu se změnami EU a národní legislativy ČR, které mají zásadní dopad na vedení spisové služby v úřadech státní správy a samosprávy. Systém podporuje a umožňuje pracovat s jednou nebo více datovými schránkami.

B.3.IV. Modul elektronické podatelny datových zpráv

Modul zahrnuje činnosti spojené s příjmem a odesláním elektronických zpráv z/do Datových schránek. Zároveň je v aplikaci spisové služby e-spis doplněna podpora činností podatelny, výpravny a referenta spojených s komunikací s ISDS včetně služby zjištění existence Datové schránky konkrétního subjektu.



Schéma komunikace Spisové služby a datových schránek s povinně provozovanou el. podatelnou

Modul zajišťuje pro spisovou službu vlastní komunikaci s ISDS a dále plní povinnosti stanovené jí legislativou:

- Vedení evidence o přijatých a odeslaných zprávách,
- kontrola na škodlivý kód,
- kontrola el. příloh, jsou-li podepsány na platnost elektronického podpisu a certifikátu,
- ukládání originálu zpráv,
- vedení žurnálu událostí.

B.3.V. Modul elektronického podpisu

Modul zahrnuje aplikační podporu ověřování:

- Zaručených elektronických podpisů založených na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy
- Elektronických značek, založených na systémovém certifikátu
- Zaručených elektronických pečetí založených na certifikátu pro elektronické pečeti, vydaném kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru
- Elektronických časových razítek vydaných kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru.

Modul zahrnuje aplikační podporu podepisování/označování:

- Zručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy
- Elektronickou značkou založenou na systémovém certifikátu vydaném osobou, která je kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru
- Zaručenou elektronickou pečeti založenou na certifikátu pro elektronické pečeti

Tyto funkce jsou dostupné z prostředí spisové služby.

Pro opatřování elektronických dokumentů kvalifikovaným elektronickým podpisem je systém e-spis doplněn funkcionalitou, umožňující uživateli z prostředí prohlížeče na jeho pracovní stanici avšak stále v uživatelském prostředí e-spis tyto dokumenty podepisovat.

V těch procesních krocích životního cyklu dokumentu evidovaného ve spisové službě e-spis, kdy je nutné jej opatřit kvalifikovanou elektronickou pečeti nebo elektronickou značkou či elektronickým časovým razítkem provádí systém e-spis, popřípadě modul elektronické podatelny datových zpráv toto automaticky.

V uživatelském prostředí e-spis je pro každého oprávněného pracovníka složka K podpisu, ve které jsou zobrazovány elektronické přílohy, jež referenti určili k podpisu. Složka K podpisu umožňuje provést jednotlivé nebo hromadné podepisování a případně jednotlivou nebo hromadnou konverzi dokumentů do výstupního datového formátu PDF/A před podpisem

B.3.VI. Modul důvěryhodnosti (důvěryhodné úložiště)

Tento modul zajišťuje uchovávání a ukládání elektronických dokumentů pro potřeby spisové služby tak, aby byla zachována jejich průkaznost a důvěryhodnost z pohledu platnosti obsahu, popřípadě přiřazených elektronických podpisů/značek/pečetí. Tento modul je pro potřeby systému e-spis integrován se systémem DMS.

B.3.VII. Modul konverze do výstupního formátu

Tento modul zabezpečuje konverzi elektronických příloh vypravovaných nebo vyřízených dokumentů do dle platných technických specifikací definovaného jednotného výstupního formátu PDF/A a to buď na vyžádání uživatele z uživatelského prostředí e-spis nebo automaticky v rámci procesů životního cyklu dokumentů.

B.3.VIII. Modul Registratury

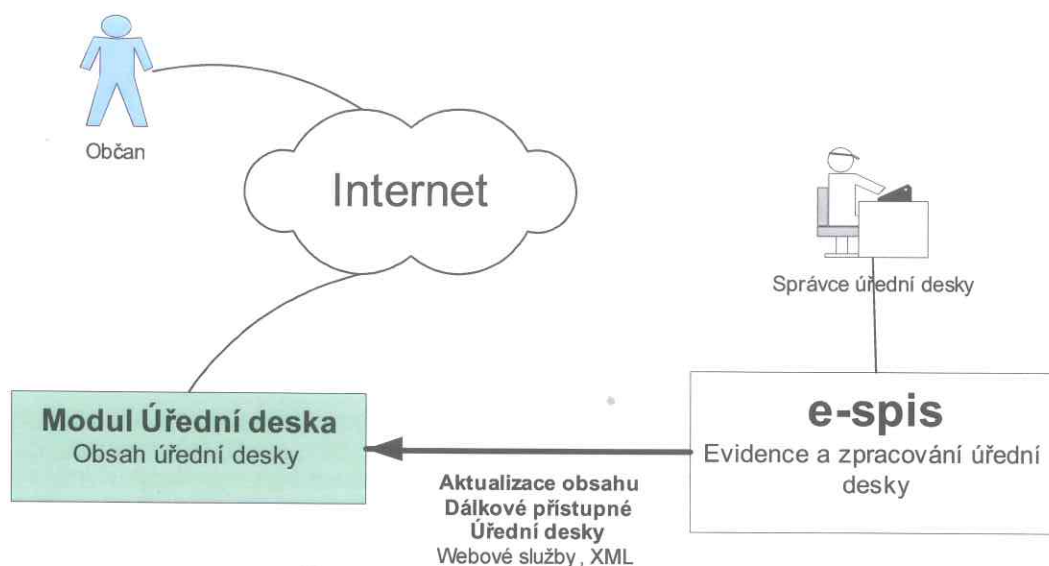
Modul Registratury umožňuje uživatelům vytvářet strukturované pohledy na dokumenty z modulu e-spis Spisová služba, které pocházejí z organické činnosti organizace. Jednotlivým úrovním strukturovaného pohledu říkáme registratura. Zařazením dokumentu do registratury získá uživatel snadnější přístup k dokumentu prostřednictvím věcného členění díky systému registratur. Dokument je možné začlenit do více registratur a využívat více věcných pohledů.

Modul Registratury dále umožňuje nastavení speciálních přístupových práv pro jednotlivé úrovně registratur, aby uživatelé podle zvolené úrovně mohli nahlížet nebo upravovat dokumenty, ke kterým jinak nemají přístupová práva.

Modul Registratur doplňuje funkčnost modulů e-spis a neovlivňuje stávající funkčnost a základní principy práce.

B.3.IX. Elektronická úřední deska (EÚD)

Modul e-Deska umožňuje vytváření potřebných souhrnných výstupů ze spisové služby a rozšíření funkčnosti modulu Spisová služba pro dokumenty zveřejňované na EÚD. Umožňuje snadné začlenění e-Desky do internetových stránek úřadů. Export a synchronizace obsahu EÚD je prováděn ručně správcem úřední desky nebo automaticky systémem.



B.3.X. Skenování a tisk čárových kódů

Modul řešící automatický příjem přiřazování skenovaného listinného originálu dokumentu (označeného čárovým kódem) k odpovídajícím evidovaným dokumentům ve spisové službě.

B.3.XI. Automatický příjem a směrování datových zpráv

Funkcionalita automatický příjem a směrování datových zpráv je prováděno na základě údajů získaných z obálky DZ.

B.3.XII. CzechPoint@Office

Pro účely konverze z moci úřední bylo vytvořeno v systému Czech POINT nové rozhraní, které se nazývá CzechPOINT@Office. CzechPOINT@Office bylo vytvořeno jako prostředí sloužící pro potřeby úřadu. Obsahuje v sobě formulářové rozhraní pro autorizovanou konverzi z moci úřední a také pro výpis nebo opis z Rejstříku trestů. Tento modul je distribuován centrálně a mohou jej využívat všechna pracoviště CzechPOINT.

Integrace spisové služby e-spis s CzechPoint@Office umožňuje zaevidování výstupu z autorizované konverze z moci úřední ve spisové službě. Dokument z provedené konverze získá v e-spis veškeré potřebné atributy vyžadované platnou legislativou – UID, ČJ, spisový znak, skartační znak a skartační lhůtu. Zároveň se v e-spis uloží provedená konverze. Integrace umožňuje oba dva typy konverzí - z listinné podoby do elektronické a obráceně.

B.3.XIII. Výukový program

Výukový program Spisová služba uživatelům usnadňuje osvojení si postupů pro práci v aplikaci Spisová služba, která zajišťuje automatizované centrální vedení spisové služby.

Slouží:

- K samostudiu uživatelů,
- k přípravě na školení,
- jako návod k jednotlivým činnostem při práci s aplikací,
- k prezentaci aplikace.

Jeho prostřednictvím si uživatel osvojí:

- Terminologii používanou v aplikaci (v souladu s legislativními úpravami této oblasti),
- zkratky, symboly, tlačítka, ikony a konvence v textu používané v aplikaci, její nápovědě a uživatelské příručce,
- základní postupy potřebné pro práci v aplikaci.

B.3.XIV. Aplikační rozhraní (API) pro integraci systému e-spis s jinými provozovanými aplikacemi

Rozhraní poskytuje externímu systému přístup k údajům uloženým v e-spis a to jak na úrovni čtení, tak i zápisu.

Rozhraní obsahuje mimo jiné následující funkce:

- předání dokumentu (profilu a těla) určené ke zpracování v externí aplikaci,
- zaevidování dokumentu, vytvořené v externí aplikaci (včetně uložení těla dokumentu) a vložení do příslušného spisu,
- vrácení identifikátorů (číslo jednací, číslo spisu, SID) zaevidovaného dokumentu,
- zaevidování vypravení dokumentu,
- vyhledání dokumentu podle atributů profilu a předání profilu a těla písemnosti do externí aplikace.

Dodavatel e-spis poskytuje popis tohoto rozhraní a změn s každou aktualizací rozhraní e-spis nebo s dostatečným předstihem před plánovanou zpětně nekompatibilní změnou tohoto rozhraní.

Integrace systému e-spis s externími aplikacemi třetích stran je řešena s využitím jeho standardního API-

B.3.XV. Rozhraní systému e-spis pro DMS systém FileNet

Rozhraní obsahuje tyto funkce:

- Přihlášení a odhlášení k/od DMS
- Založení dokumentu (binární obsah)
- Zrušení dokumentu
- Operace CheckIn/CheckOut
- Upload nové verze
- Download aktuální popř. jiné verze dokumentu
- Seznam verzí dokumentu
- Vyhledání dokumentu/ů dle specifikovaných kritérií

B.3.XVI. Podpůrné integrační službyIntegrace platformy ADOBE LiveCycle (Konektor ALC)

Integrační rozhraní umožňuje externím aplikacím konverzi elektronického souboru do PDF/A formátu (v technické specifikaci jakou využívá samotný e-spis pro výstupní formát). Dodavatel e-spis poskytuje popis tohoto rozhraní a změn s každou aktualizací tohoto rozhraní e-spis nebo s dostatečným předstihem před plánovanou zpětně nekompatibilní změnou tohoto rozhraní.

B.3.XVII. Hromadné odesílání

Tento modul slouží k hromadnému vytváření / odesílání datových zpráv a poštovních vypravení dle připraveného CSV a ZIP souboru s možností následné kontroly doručení a případně vyřízení dokumentu.

Klíčové vlastnosti jsou:

- načítání adresátů z externího zdroje (CSV seznam ručně/strojově generovaný)
- načítání el. příloh z vkládaného ZIP souboru (obsahujícího el. dokumenty) nebo výběr el. příloh z existujícího dokumentu (při zakládání vypravení pro existující ČJ)
- možnost konfigurace parametrů úlohy – výpravna, volitelně pak text způsobu vyřízení a možnost aktivace kontrol doručení a automatického vyřizování
- sledování stavu zpracování

B.3.XVIII. Admin aplikace a nástroje pro správu aplikace

- OrgAdmin

Umožňuje administrátorům systému e-Spis přístup do aplikace OrgAdmin, kde se provádí kompletní správa a údržba organizační struktury nezbytné pro provoz e-spis. Přenos do e-spis prováděn metodou export-import.

- SpsSetup

Umožňuje nastavení parametrů systému e-Spis. Umožňuje administrátorům systému e-Spis aktualizaci Organizační struktury v e-Spis (import OrgAdmin exportu). Slouží též pro import Číselníků, např. Skartační režim, Typ dokumentu, Spisový plán, Adresář subjektů, PSČ a Číselník kódů států.

- XQWAdmin

Umožňuje administrátorům přístup k webovému konfiguračnímu prostředí, ve kterém se nastavují důležité parametry serveru XQW.

- Quartz Scheduler Manager

Umožňuje administrátorům plánování úloh v systému e-Spis.

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování podpory

1. Rozsah podpory

Poskytovatel se zavazuje poskytovat VZP ČR následující podporu aplikace ESSS.

Jedná se o:

podporu ESSS **hrazenou paušálem**, která zahrnuje:

- a) **řešení incidentů v ESSS** - a to v rámci systému e-spis jako celku, který je systémem modulárním,
- b) **maintenance k ESSS** – tj. poskytování tzv. aktualizčních služeb, v rámci nichž jsou poskytovány i originální upgrades/updates ESSS,
- c) konzultační služby vztahující se k užívání ESSS (včetně Úprav), a to v maximálním rozsahu 2304 člověkohodin po dobu poskytování podpory podle Smlouvy.

podporu ESSS **hrazenou nad rámec paušálu**, která zahrnuje:

- d) provádění úprav ESSS, tzv. „Vynucených změn“.

Tato podpora (a) až d)) bude poskytována stávajícímu celku ESSS i upgrade/update a Vynuceným změnám a Úpravám, jimiž bude ESSS podle Smlouvy upraven či doplněn.

2. Obsah poskytovaných služeb podpory, způsob čerpání

Níže uvedené služby podpory budou podle povahy věci poskytovány:

1. dodáním řešení (opravné patche/upgrade nebo jiné metody incident eliminující (workaround)).
2. vzdáleným připojením v prohlížečím režimu k serveru, na němž jsou instalovány moduly ESSS za podmínek stanovených VZP ČR pro vzdálený přístup,
3. telefonickou konzultací,
4. osobní přítomností pracovníků Poskytovatele v sídle Objednatele, nebo v lokalitě určené Objednatelem v rámci VZP ČR.

2.1. Služby podpory hrazené paušálem:

- a) **řešení incidentů** - odstraňování programových chyb v ESSS (tj. včetně řešení incidentů v Úpravách a Vynucených změnách) v rámci originální podpory Výrobce a provozních nedostatků, včetně řešení škálovatelnosti HW a SW, poskytování součinnosti pro řešení problémů aplikace ESSS a součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (operační systém a související SW), na které je aplikace ESSS provozována.
Čerpání této služby podpory bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v odst. 4., bodu 4.1. této Přílohy č. 2 Smlouvy.
- b) **maintenance** - aktualizční služby ESSS. Jedná se o poskytnutí upgrades/updates produktu e-Spis (ESSS) na všechny nové verze, Service Packy (SP) a hotfixy, které budou Výrobce uvedeny na trh v době trvání této Smlouvy. Maintenance zahrnuje i poskytnutí upgrades/updates, vytvořených Výrobce v souvislosti se změnami a úpravami, atd. v příslušných právních předpisech České republiky. Tyto služby čerpá Objednatel v rámci paušální platby, a to postupem dle odst. 2., bodu 2. 4. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Poskytovatel je v rámci Smlouvy a pro zajištění bezchybného provozu ESSS povinen oznamovat Objednateli plánované změny, především ty, které budou nekompatibilní ke stávajícímu aplikačnímu či uživatelskému rozhraní e-Spis Objednatele nebo Objednatelem využívaného podpůrného SW a HW. Tyto změny se zavazuje Poskytovatel oznámit Objednateli písemně minimálně s 6 měsíčním předstihem před vydáním příslušného upgrade/ update. Výchozím kanálem pro oznámení těchto změn Objednateli bude e-mail na adresu servicedesk@vzp.cz.

Objednatel (VZP ČR) si vyhrazuje právo odložit nasazení vydaných upgrade/update, popřípadě je vůbec nenasadit, aniž by tím mohlo dojít k porušení součinnosti ze strany Objednatele při poskytování Podpory Poskytovatelem podle Smlouvy.

Veškeré povinnosti Poskytovatele stanovené Smlouvou tímto odložením nebo nenasazením nebudou dotčeny (k tomu srov. např. i bod 2. 4. tohoto odstavce).

c) konzultační služby – služby týkající se provozu a rozvoje aplikace ESSS, včetně řešení problémů, které byly způsobeny neodborným zásahem na straně Objednatele.

Jedná se např. o workshopy, zaškolení dle potřeb Objednatele, konzultace s přítomností konzultanta Poskytovatele na pracovišti VZP ČR – tzv. on-site podpora.

V rámci konzultací lze popřípadě podle potřeb **na vyžádání** Objednatele realizovat i úpravy procesů při správě dokumentů a spisů v návaznosti na nasazované upgrade/updates, na změny, úpravy, požadavky, podmínky, atd v příslušných právních předpisech České republiky a integrace na okolní systémy v rámci VZP ČR (ve Smlouvě vše jen „Úpravy“).

Příslušná Úprava bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Úpravy osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění Smlouvy (k tomu viz čl. III., odst. 3. a k záruce viz čl. VII., odst.12. Smlouvy).

Provedené Úpravě bude ode dne podpisu tohoto Akceptačního protokolu poskytována podpora v rozsahu uvedeném v odst. 1. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Vykazování konzultačních služeb:

U konzultačních služeb je Poskytovatel povinen pro účely evidence celkového čerpání konzultačních hodin evidovat počet poskytnutých konzultačních hodin za dané měsíční zúčtovací období a počet využitých konzultačních hodin promítnout ve „Výkazu prací“ za příslušný kalendářní měsíc (viz vzor v Příloze č. 3).

Výkaz prací odešle Poskytovatel Objednateli prokazatelně emailem, a to do 10 kalendářních dnů ode dne ukončení daného zúčtovacího období, kterým je kalendářní měsíc. Objednatel po doručení Výkazu prací odešle Poskytovateli tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 10 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu prací. V případě, že Výkaz prací bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Poskytovateli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 10 denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího emailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu prací.

Objednatel je oprávněn čerpat konzultační hodiny po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v celkovém rozsahu maximálně 2304 člověkohodin. Člověkohodinou se rozumí 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy a vykazují po 30 minutách (i započatých).

Čerpání služeb podpory dle bodu 2.1., písm. a) a písm. c) této Přílohy č. 2 Smlouvy bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to kdykoliv po dobu trvání Smlouvy, přičemž postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v odst. 4. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Pokud pro poskytnutí příslušné služby podpory bude nezbytné vzdálené připojení Poskytovatele do IS VZP ČR, budou služby provedeny formou vzdáleného připojení (VPN přístup), a to za podmínek stanovených Objednatelem, tj. pro tyto případy bude mezi smluvními stranami uzavřena Smlouva o podmínkách VPN přístupů do sítě VZP ČR.

2.2. Služby podpory hrazené nad rámec paušálu:

- d) **provádění požadovaných softwarových úprav (Vynucených změn)**, které zahrnují především úpravy funkcionalit ESSS dle požadavků VZP ČR.

Čerpání těchto služeb bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to kdykoliv po dobu trvání Smlouvy podle jeho potřeb, přičemž postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v odst. 4., bodu 4. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Objednatel bude akceptovat **řádné** poskytnutí těchto služeb podpory, a to vždy podpisem tzv. Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny, který bude obsahovat i údaje podle čl. III., odst. 3. Smlouvy (včetně údaje o předání příslušné upravené dokumentace). Tento Akceptační protokol podepsaný osobami pověřenými osobami smluvními stranami ve věci plnění Smlouvy bude přílohou faktury za danou službu podpory.

Vynucená změna bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Vynucené změny osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění Smlouvy (k záruce viz čl. VII., odst. 12. Smlouvy).

Provedené Vynucené změny bude ode dne podpisu tohoto Akceptačního protokolu poskytována podpora v rozsahu uvedeném v odst. 1. této Přílohy č. 2 Smlouvy.

Vykazování provedených Vynucených změn:

U služeb na vyžádání (Vynucených změn) je Poskytovatel povinen pro účely evidence pořizovat pro Objednatele **při fakturaci každé** Vynucené změny „Výkaz Vynucených změn“ dosud podle této Smlouvy ke **dni příslušné fakturace** provedených (včetně uvedení Vynucené změny, jíž se předmětná faktura týká) a s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin. (viz vzor v Příloze č. 4).

Výkaz provedených Vynucených změn odešle Poskytovatel Objednateli prokazatelně emailem, a to nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu o provedení poslední Vynucené změny. Objednatel po doručení Výkazu provedených Vynucených změn odešle Poskytovateli tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 10 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu prací. V případě, že Výkaz provedených Vynucených změn bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Poskytovateli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží 10 denní lhůta pro odeslání Potvrzovacího emailu znovu ode dne doručení opraveného Výkazu provedených Vynucených změn.

Objednatel je oprávněn čerpat hodiny pro provedení Vynucených změn po celou dobu poskytování podpory podle Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v maximálním celkovém rozsahu stanoveném touto smlouvou. Člověkohodinou se rozumí 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny se čerpají kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy a vykazují po 30 minutách (i započatých).

2.3. Podpora podle této Smlouvy bude poskytována stávajícímu celku ESSS, upgrade/update poskytnutému v rámci řešení incidentů i v rámci maintenance, Vynuceným změnám a Úpravám, jimiž bude ESSS podle této Smlouvy upraven či doplněn.

2.4. Předání upgrades/updates v rámci řešení incidentů, maintenance, Úprav a Vynucených změn.

Předání upgrades/updates v rámci řešení incidentů, maintenance:

Poskytovatel poskytne upgrades/updates formou instalačních balíčků, pomocí kterých lze upgrades/updates jednoznačným způsobem úspěšně u Objednatele nainstalovat. Instalační balíčky umístí Poskytovatel na úložiště VZP ČR, určené pro upgrades.

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

Zároveň Dodavatel zašle notifikační mail o příslušném upgarde/update na adresu: upgrade@vzp.cz. Nedílnou součástí mailu je samostatně přiložená instalační a věcná průvodka.

Předání Úprav a Vynucených změn:

Předání bude realizováno postupem stanoveným v odst. 4., bodu 4.2. , písm. d), e), této Přílohy č.2 Smlouvy.

3. Časové vymezení pro Službu hrazenou paušálem – řešení incidentů (viz odst. 2., bod 2.1., písm. a) této Přílohy č. 2 Smlouvy) **a konzultační služby** (viz odst. 2., bod 2.1., písm. c) této Přílohy č. 2 Smlouvy):

Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat tyto služby v pracovních dnech v době od 8:00h. do 16:00h, a to dle priorit jednotlivých požadavků uvedených v následující tabulce. Kód priority určuje vždy Objednatel, pokud není osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění Smlouvy prokazatelně ad hoc dohodnuto jinak.

3.1. Kategorizace priorit

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

Kategorie priorit	
Kód priority	Popis
Priorita 1 (Prio 1)	<u>Kritický stav.</u> Je stav ESSS nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení. Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci ESSS nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele.
Priorita 2 (Prio 2)	<u>Vážný stav.</u> Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc. Z pohledu ESSS se jedná o stav, kdy ESSS nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidenty lze překonat dočasným náhradním způsobem.

	Stav ESSS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení.
Priorita 3 (Prio 3)	<u>Běžný stav.</u> Nízký vliv na externího klienta, žádné omezení v každodenní práci zaměstnanců, produktivita je na nezměněné úrovni, či se jedná o dopad na jednotlivce. Z pohledu ESSS se jedná o stav, kdy Incident nemá zásadní vliv na činnost ESSS nebo jeho části. Stav ESSS nebo jeho části, kdy není ovlivněna funkčnost služby, ale pouze komfort práce uživatelů.
Priorita 4 (Prio 4)	Dle vzájemné dohody obou stran, např. incident, který je již vyřešen náhradním řešením, ale není dodáno cílové řešení.

Na Úpravy a Vynucené změny se prioritizace nevztahuje.

3.2. Cílové parametry služby (SLA)

Tabulka č. 2 - Cílová úroveň služeb Podpory

Cílové parametry služby		
Proces	Parametr	Administrace a řešení incidentu, poskytnutí konzultační služby
Řešení incidentů	Doba odezvy	Prio 1 < 1 hod Prio 2 < 8 hod Prio 3 < 16 hod Prio 4 < 16 hod
	Doba pro vyřešení	Prio 1 < 8 hod Prio 2 < 5 pracovních dnů Prio 3 < 20 pracovních dnů Prio 4 - dle domluvy smluvních stran
Konzultační služby	Doba odezvy	Prio 1 < 1 hod Prio 2 < 8 hod Prio 3 < 16 hod Prio 4 < 16 hod
	Doba vyřešení	dle dohody smluvních stran

3.3. Definice parametrů služeb podpory

Tabulka č. 3 - Definice parametrů služeb podpory

Cílové parametry služeb			
	Definice	Měření	Výpočet
Správa incidentů a konzultačních služeb			

Cílové parametry služeb			
	Definice	Měření	Výpočet
Doba odezvy na Incident	Doba odezvy je časová prodleva mezi zaprotokolováním Incidentu doručeného do service deskového nástroje a odezvou zástupce řešitelské skupiny Poskytovatele. Odezvou je míněno přijetí takového Incidentu	Doba odezvy na incident je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem.	Doba odezvy = Čas přijetí SP – čas přidělení (v rámci časového pokrytí služby).
Doba pro vyřešení	Doba pro nalezení řešení je definována jako doba mezi přijetím Incidentu a vyřešením příslušného Incidentu. Do této doby není započítáván čas strávený čekáním. Tato změna statusu se může v průběhu řešení opakovat několikrát.	Doba pro nalezení řešení je sledována dohodnutým service deskovým nástrojem.	Doba nalezení řešení = Čas uzavření – čas přijetí – čas čekání (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 aplikace ESSS tak, aby Incident nebránil VZP ČR v jejich 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 Incidents 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:
 - dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o doplnění nezbytných informací pro vyřešení Incidentu až do jejich obdržení.
 - dobu, kdy Poskytovatel požádal VZP ČR o VPN (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR) o zpřístupnění Systému z důvodu Monitoringu nebo diagnostiky až do vlastního zpřístupnění Systému Poskytovateli.
 - pokud je vyřešení Incidentu vázáno na dodání 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
 - dobu nezbytně nutnou k dopravě na místo plnění, pokud nelze plnění poskytnout pomocí vzdáleného připojení nebo pomocí telefonické konzultace.
- 4) Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti všech modulů ESSS provozovaných ve VZP
- 5) Pokud VZP ČR neprovozuje testovací (případně jiné) prostředí, na kterém lze otestovat správnou funkcionality, je vyřešením Incidentu chápána připravenost Poskytovatele tuto funkcionality předvést.
- 6) Za neposkytnutí služeb Podpory, nedodržení výše uvedených termínů pro vyřešení Incidentu se však nepovažují stavy, pokud tyto vzniknou na základě:
 - a) prokazatelně poskytnutých chybných podkladů a/nebo informací ze strany VZP ČR,
 - b) Incidentů majících přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob VZP ČR.

4. Komunikace smluvních stran při poskytování služeb Podpory

Standardní komunikace s Objednatelům 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 emailové 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: 222 272 222 provolba 4 e-mail: pomoc@i.cz.

4.1. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem při řešení servisních požadavků podpory aplikace ESSS v rámci služby hrazené paušálem (řešení incidentů a konzultační služby mimo Úprav) bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- a. Zaslání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace, a včetně uvedení kódu priority – zaslání e- MAILU Poskytovateli;
- b. Potvrzení přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele s návrhem maximálního počtu potřebných člověkohodin u využití příslušné konzultační služby - reakce - zaslání e-MAILU do VZP ČR;
- c. V případě nesouhlasu Poskytovatele s požadavkem VZP ČR - zaslání MAILU do VZP ČR s odůvodněním odmítnutí; případně požadavek Poskytovatele na změnu priority;
- d. Případný dotaz VZP ČR na stav řešení servisního požadavku - (zaslání MAILU Poskytovateli); Poskytovatel odpoví nestrukturovaným emailem na MAIL do VZP ČR;
- e. Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem - zaslání e- MAILU s řešením servisního požadavku včetně počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté konzultační služby do VZP ČR),
- f. Potvrzení o vyřešení servisního požadavku Objednatelům včetně potvrzení počtu spotřebovaných člověkohodin u poskytnuté konzultační služby - zaslání e-MAILU Poskytovateli).
- g. Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas zaslání informace do VZP ČR o vyřešení příslušného servisního požadavku (viz e.). Za vyřešení požadavku se považuje i takový zásah, který způsobí snížení stupně priority. To vše, pokud Objednatel bude postupovat podle písm. f. tohoto odstavce
- h. V případě, kdy předmětné řešení nebude akceptováno, servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli a doby řešení se poté budou počítat;
- i. 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 smluvní strany písemně jinak.

4.2. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem při řešení Vynucených změn a konzultačních služeb - Úprav bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- a. Zadání servisního požadavku (dále též jen „SP“) ze strany Objednatele (VZP ČR) včetně jeho specifikace a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění - (zaslání e- MAILU Poskytovateli);
- b. Potvrzení přijetí SP Poskytovatelem - (reakce - zaslání e-MAILU do VZP ČR včetně návrhu řešení a časového rámce s předpokládaným počtem potřebných člověkohodin;

- c. Akceptace návrhu řešení, časového rámce plnění a maximálního počtu potřebných člověkohodin Objednatel - (zaslání e-MAILU Poskytovateli);
- d. Poskytovatel předá Objednateli příslušné plnění - řešení SP (tj. předání instalačních balíčků, pomocí kterých lze upgrades/updates jednoznačným způsobem úspěšně nainstalovat). Instalační balíčky umístí Poskytovatel na úložiště VZP ČR, určené pro upgrades.

Součástí instalačního balíčku je instalační průvodka (definice výchozích podmínek instalace, číslo verze, detailní bodový plán instalace), obsahová průvodka (přehled úprav v daném upgrade/update, včetně změn rozhraní atp aktualizované uživatelské příručky, aktualizované administrátorské příručky a sw balíček s vlastní instalací.
- e. Zároveň Poskytovatel zašle* na adresu: upgrade@vzp.cz notifikační mail o uložení příslušného upgrade/update s řešením konkrétního požadavku. Nedílnou součástí mailu je samostatně přiložená instalační a věcná průvodka.
- f. **Vyřešení servisního požadavku** Poskytovatelem (tj. provedení Vynucené změny nebo Úpravy) nastane po akceptaci plnění dodaného Poskytovatelem **dnem podpisu Akceptačního protokolu** o provedení Vynucené změny nebo Úpravy osobami smluvních stran pověřenými ve věci plnění Smlouvy (viz. Příloha č. 5), jímž rovněž bude akceptována upřesněná cena / počet člověkohodin a potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace, popř. stanoveny i termíny odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků.

5. Součinnost

VZP ČR bude Poskytovateli zajišťovat následující potřebnou součinnost:

- a. Na vyžádání zajistí zpřístupnění aplikace ESSS poskytovateli formou vzdáleného přístupu prostřednictvím VPN. Do doby řešení není započítáván čas čekání na tuto součinnost Objednatele, dle pravidel VZP ČR definovaných pro VPN přístup (Virtual Private Network – vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR);
- b. Ve svých požadavcích bude poskytovat Poskytovateli informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků Objednatele;
- c. Při provádění podpory na místě odpovědní pracovníci Objednatele v běžné pracovní době zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti;
- d. Pravidelně bude zálohovat data a konfiguraci aplikace ESSS.

6. Ostatní podmínky plnění

Plnění musí být poskytováno v souladu se Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, verze 5.6.

Příloha č. 3 - Výkaz Prací ke Smlouvě.....

Pro období:.....

ZHOTOVITEL

OBJEDNATEL

Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

Orlická 4/2020

130 00 Praha 3

Místo plnění | Všeobecná zdravotní pojišťovna, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3**Datum** |**Předmět plnění:** | Podpora systému ESSS - poskytování konzultací při řešení incidentů, realizace Úprav, další konzultační služby

Poskytovatel poskytl v měsíci XX/XXXX od xx.xx.xxxx do xx.xx.xxxx smluvně sjednanou podporu systému ESSS (e-spis), a to poskytnutí konzultačních služeb při řešení incidentů a zajištění maintenance a poskytnutí dalších konzultačních služeb dále uvedených.

Ve výše uvedeném období byly čerpány konzultační služby v rozsahu dle níže uvedeného seznamu:

číslo (IM)	I. Konzultační služby při řešení incidentů	Počet hodin
	Celkem	

číslo (IM)	II. Konzultační služby pro Úpravy	Počet hodin
	Celkem	

číslo (IM)	III. Ostatní konzultační služby	Počet hodin
	Celkem	

	Celkový přehled služeb hrazených paušálem ke dni	Počet hodin
I.	Konzultační služby pro řešení incidentů	
II.	Konzultační služby pro Úpravy	
	Ostatní konzultační služby	
	Celkem čerpáno měsíci [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]	
	Výchozí stav ke dni	
	K dispozici do dalšího období	

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI

AKCEPTOVAL

Jméno |

Podpis |

Jméno |

Podpis |

Příloha č. 4 - Výkaz provedených Vynucených změn ke Smlouvě.....

Pro období:.....

ZHOTOVITEL

OBJEDNATEL

Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR

Orlická 4/2020

130 00 Praha 3

Místo plnění | Všeobecná zdravotní pojišťovna, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3**Datum** |**Předmět plnění:** Podpora systému ESSS - realizace Vynucených změn

Poskytovatel poskytl v období od xx.xx.xxxx do xx.xx.xxxx smluvně sjednanou podporu systému ESSS (e-spis), a to realizaci Vynucených změn.

Ke dni fakturace naposled provedené Vynucené změny, tj. ke dni....., byly provedeny Vynucené změny v rozsahu dle níže uvedeného seznamu:

číslo (IM)	Vynucené změny	Počet hodin
	Celkem	

	Shrnutí ke dni: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]	
	Poslední zůstatek ke dni	
	Čerpáno v rámci tohoto Výkazu	
	K dispozici do dalšího období	

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI

AKCEPTOVAL

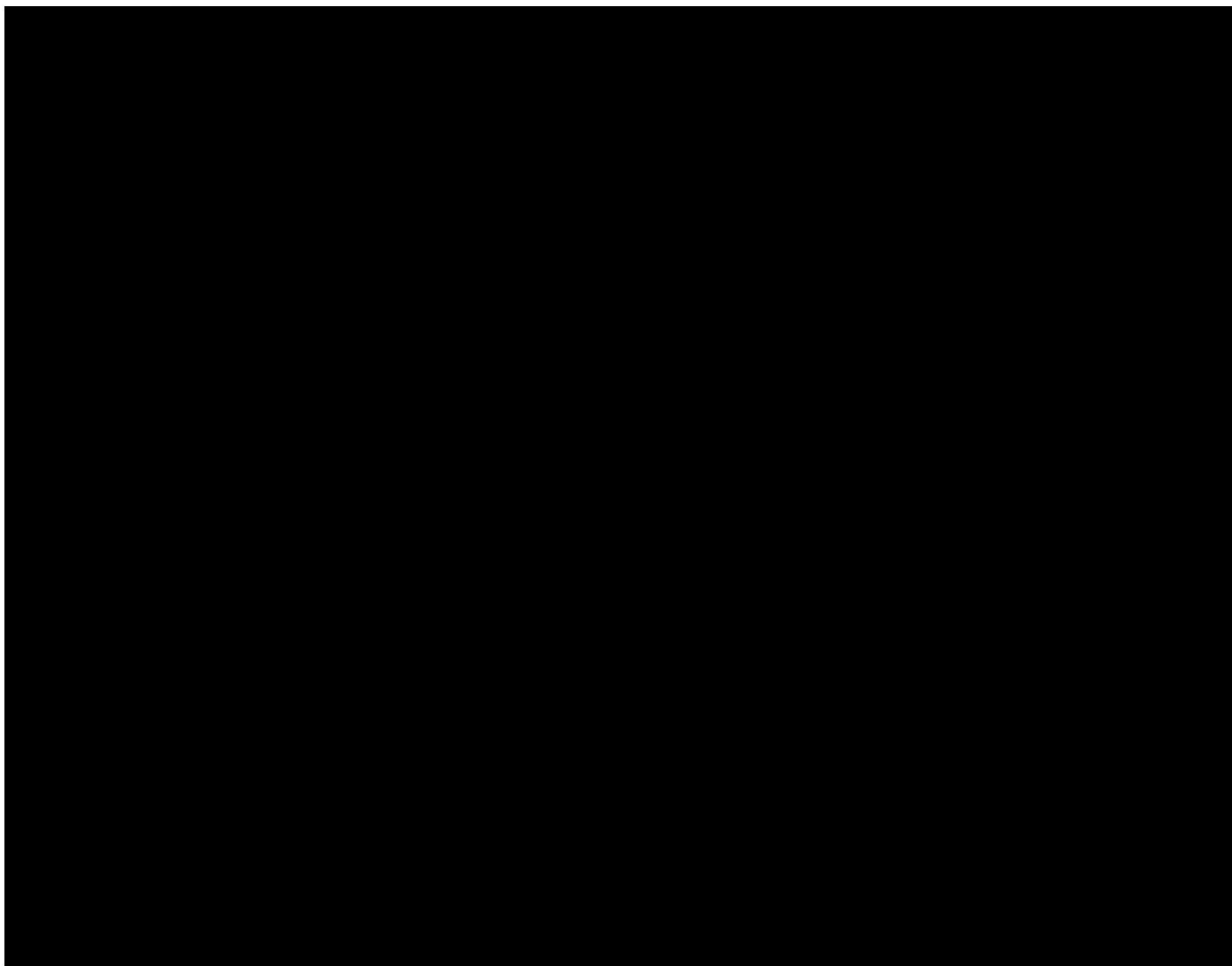
Jméno |

Podpis |

Jméno |

Podpis |

Příloha č. 5 – Seznam osob pověřených ve věci plnění Smlouvy



Příloha – Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR, verze 5.6.

Příloha 6 je přiložena pouze v elektronické podobě na datovém nosiči (CD).

ORIGINAL SMLOUVY
kmenové číslo VZP ČR
57 0000/516
stejnopis č. 01

