

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

## I. Definice

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

## II. Služby údržby a podpory

1. Roční cena služby je **9 821 801 Kč** (slovy: devět milionů osm set dvacet jedna tisíc osm set jedna korun českých) bez DPH.
2. Součástí služby je
  - a. Údržba a rozvoj ISVČ z hlediska optimalizace kódu a interních vylepšení databázového modelu a procedur s ním spojených
  - b. Údržba a rozvoj ISVČ z hlediska optimalizace kódu a interních vylepšení zobrazovacího a tiskového prostředí a procedur s ním spojených
  - c. Údržba a rozvoj ISVČ v závislosti na rozvoji platformy Oracle
  - d. Údržba a rozvoj poskytované dokumentace v závislosti na změnách kódu z důvodů uvedených v předchozích odstavcích
  - e. Poskytování konzultací správci databázové platformy v rozsahu 2 ČD měsíčně na požádání ze strany objednatele
  - f. Poskytnutí preventivní a proaktivní činnosti v rozsahu 1 ČD měsíčně na požádání ze strany objednatele

Příloha 1. Dodatku č. 5 ke Smlouvě na údržbu, podporu a rozvoj informačního systému výdajové části České průmyslové zdravotní pojišťovny

- g. Poskytování HelpDesku v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin
- h. Poskytování nepřetržitě Hotline 603 411 456, mimo pracovní dobu v pracovních dnech a mimo pracovní dny pouze pro incidenty typu blocker, jinak v pracovní době pro incidenty blocker a critical (viz dále) a ke konzultaci stávající funkcionality, není-li chování aplikace zřejmé z dokumentace
- i. Řešení incidentů (vad a chyb ISVČ) dle jejich kategorie na základě jejich hlášení uvedeného níže, přitom odstranění incidentu aplikace ISVČ v kategorii A – D je definováno jako odstranění nahlášeného problému – závady nebo poskytnutí přijatelného řešení nebo jeho obejití nebo návodu na obejití nebo převedení daného problému do nižší kategorie nebo rozhodnutí, že se jedná o nový požadavek na úpravu aplikace, příp. o provozní problém hardware nebo jiného software, nebo postoupení problému k vyřešení třetí osobě (např. poskytovatel platformy pro provozování ISVČ – Oracle), jedná-li se o problém vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou:

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

Příloha 1. Dodatku č. 5 ke Smlouvě na údržbu, podporu a rozvoj informačního systému výdajové části České průmyslové zdravotní pojišťovny

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

3. Podmínky pro řešení incidentů, při jejichž nedodržení přechází incident do režimu řešení požadavku v rámci služby rozvoje:

- a. Objednatel není oprávněn provést jakékoli zásahy a změny v kódu aplikace ISVČ.
- b. Objednatel není oprávněn provést jakékoliv změny dat aplikace mimo funkcionalitu aplikace ISVČ.
- c. Objednatel není oprávněn provést jakékoli změny databázové struktury aplikace ISVČ.
- d. Objednatel není oprávněn provést jakékoliv nekvalifikované zásahy neodborným nastavováním prostředí a platformy aplikace ISVČ, naopak je povinen kvalifikované udržovat prostředí a platformu aplikace ISVČ v požadovaném stavu, který odpovídá charakteru aplikace ISVČ včetně rozsahu dat zpracovávaných aplikací ISVČ.
- e. Objednatel není oprávněn nekvalifikovaně zatěžovat prostředí a platformu aplikace ISVČ jinými činnostmi tak, že dojde ke zhoršení funkčnosti nebo výkonu aplikace ISVČ

### III. Služby rozvoje

1. Roční cena služby rozvoje je pro maximální nepřekročitelný rozsah čerpání 550 ČD **9 877 926 Kč** (slovy: devět milionů osm set sedmdesát sedm tisíc devět set dvacet šest korun českých) bez DPH, přitom cena je nezávislá na skutečně čerpané kapacitě. Rozsah čerpání v rámci jednoho čtvrtletí je 137,5 ČD. V případě kratšího prvního období než čtvrtletí, bude rozsah čerpání tohoto období krácen v poměrné výši odpovídající délce tohoto prvního období k jednomu čtvrtletí. Nečerpanou kapacitu v rámci jednoho rozhodného období pro čerpání je možno převést do dalšího maximálně v rozsahu 30% čerpání.
2. Garantována dostupná kapacita služby rozvoje nad rámec ročního rozsahu definovaného v předchozím odstavci je maximálně v rozsahu 450 ČD ročně s jednotkovou cenou **ČD 17 959 Kč** (slovy: sedmnáct tisíc devět set padesát devět korun českých) bez DPH, přitom její čerpání v daném rozhodném období pro čerpání začíná při překročení rozsahu čerpání definovaného v předchozím odstavci.



3. V případě nabytí nebo ukončení platnosti smlouvy v průběhu roku jsou příslušné roční maximální hodnoty v obou předchozích odstavcích adekvátně kráceny v poměrné výši odpovídající délce platnosti smlouvy k celoročnímu období.
4. Je-li požadováno plnění mimo pracovní dobu, je takto spotřebovaná kapacita vykazována jako 1,5 násobek skutečně spotřebované kapacity a je-li požadováno plnění ve sváteční dny, je takto spotřebovaná kapacita vykazována jako dvojnásobek skutečně spotřebované kapacity.
5. Součástí služby je
  - a. Poskytnutí projektové, analytické, konzultační a vývojové včetně dokumentační kapacity v rozsahu stanoveném smlouvou na řešení požadavků zadaných objednatelem formou HelpDesku, Hotline, řešených na místě nebo telefonicky, nejsou-li součástí služby podpory údržby.
  - b. Dodání aktualizované části uživatelské a administrátorské dokumentace vztahující se k realizaci požadavku, přitom dokumentace je součástí předání požadavku k akceptaci
  - c. Evidence a sledování požadavků a jejich plánování řešení z hlediska harmonogramu uvolňování verzí ISVČ takto:
    - i. při zadání požadavku s odhadem pracnosti realizace do rozsahu určeného v metodice dle odstavce 2 článku XIII této smlouvy jeho přímé zařazení do harmonogramu realizace dle pravidel uvedených v metodice.
    - ii. při zadání požadavku s odhadem pracnosti nad rozsah určený v metodice dle odstavce 2 článku XIII této smlouvy jeho předání určené osobě objednatele dle přílohy č. 2 této smlouvy nebo zástupci této osoby k definitivnímu rozhodnutí o jeho realizaci, přitom vyžádá-li si analýza pracností požadavku více než 0,5 ČD, bude tato práce vykázána bez ohledu na konečné rozhodnutí objednatele o realizaci požadavku.

## Příloha č. 2 – Seznam odpovědných pracovníků

1. Osoby oprávněné jednat ve věci změn smluvního vztahu:

<b>Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny</b>
Ing. Vladimír Matta, generální ředitel
<b>Statutární zástupce Medical Systems a.s.</b>
Ing. Ján Dubaj, předseda představenstva
Ing. Hana Paľo, místopředseda představenstva
Martin Zlatkovský, člen představenstva

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

<b>Zástupce České průmyslové zdravotní pojišťovny</b>

<b>Zástupce Medical Systems a.s.</b>


3. Osoby objednatele oprávněné používat Hotline:



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

