

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9

jejímž jménem jedná: Ing. Josef Diessl, generální ředitel

IČO: 47114975

bankovní spojení: ČNB

číslo účtu: 2011300091/0710

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle A, vložce 7564
(dále jen „**Objednatel**“ či „**VoZP**“)

a

Asseco Central Europe, a.s.

se sídlem: Budějovická 778/3a, Michle, 140 00 Praha 4

jejímž jménem jedná: Ing. Michal Polehňa, prokurista

IČO: 27074358

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.

číslo účtu: 1657960/0300

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddíle B, vložce 8525
(dále jen „**Dodavatel**“)

na straně druhé

(společně též „**smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a v souladu s ust. § 131 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), tuto Rámcovou dohodu s názvem:

„Rámcová dohoda na zajištění technické podpory a rozvoje DMS VoZP na 48 měsíců II.“

(dále jen „**Rámcová dohoda**“)

PREAMBULE

Objednatel provedl dle interních předpisů zadávací řízení k veřejné zakázce s názvem „**Rámcová dohoda na zajištění technické podpory a rozvoje DMS VoZP na 48 měsíců II.**“ za účelem uzavření Rámcové dohody. Rámcová dohoda je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku zadávacího řízení. Objednatel tímto ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 OZ předem vyloučil přijetí nabídky na uzavření Rámcové dohody s dodatkem nebo odchylkou.

I.

Předmět Rámcové dohody

1. Předmětem Rámcové dohody je závazek Dodavatele zajistit technickou podporu provozu a rozvoje DMS VoZP pro jednotlivé samostatné moduly a systémy (dále jen „služby“) a dále závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit v intencích čl. III. Rámcové dohody.
2. Veškeré služby, dodávky služeb a související činnosti, které jsou předmětem plnění této Rámcové dohody jsou rovněž vymezeny v rámci Přílohy č. 1 - Specifikace technické podpory, která tvoří nedílnou součást Rámcové dohody.
3. Smluvní strany tímto ujednávají vymezení rámcových podmínek, podle kterých budou mezi smluvními stranami poskytovány služby dle čl. I. odst. 1 Rámcové dohody na základě dílčích písemných objednávek vystavených Objednatelem a jejich písemných akceptací provedených Dodavatelem.
4. Obě smluvní strany mají možnost požádat o zahájení změnového řízení ve formě změny příslušné dílčí objednávky. Výsledkem změnového řízení bude provedení obsahových nebo termínových změn u příslušné dílčí objednávky. Jakákoliv sjednaná změna výše uvedeného charakteru musí být odsouhlasena oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Nedílnou součástí Rámcové dohody je dále Příloha č. 2 - Souhrnné informace k poskytování služeb a Příloha č. 3 – Návrh řešení poskytování technické podpory DMS.
6. Předmětem zajištění služeb jsou zejména následující činnosti:
 - a) zajištění technické podpory provozu stávajícího DMS (vytvořeného nad licencemi MS Sharepoint) ve VoZP, jejíž součástí jsou:
 - Elektronická spisová služba EZOP včetně Hybridní a konverzní pošty,
 - Modul Evidence smluv,
 - CTOL (Centrální tisková a obálkovací linka, včetně frankovacího stroje a řízení obálkovacího stroje),
 - CEP (Centrální elektronická podatelna), včetně
 - Licence OCR systému TeleForm
 - 5D formulářů na vytěžovací OCR digitalizační lince nad OCR systémem TeleForm
 - Klasifikátor a Separátor 5D formulářů
 - Workflow nad MS Sharepointem mezi DS nebo CTOL, Klasifikátor a Separátor, KOMUL, OCR digitalizační linka TeleForm
 - Modul Digitalizace Smluv se ZZ (zdravotnickými zařízeními), včetně
 - Spárování Rámcových smluv, Dodatků a P2 se ZZ s odeslanými Smlouvami/Dodatky/P2
 - Anonymizace Smluv/Dodatků
 - Vystavování anonymizovaných Smluv/Dodatků/P2 na webových stránkách VoZP
 - Modul Řízení dokumentace VoZP v DMS
 - Modul Firemní nástěnka
 - Elektronické úložiště dokumentů (eÚložiště) včetně webového vyhledávání nad eÚložištěm

- Rozvojové práce dle požadavků na DMS VoZP nad rámec běžné technické podpory,
a to vše v jednom testovacím a v jednom produkčním prostředí v souladu s definovanými parametry.

b) Realizace dílčích strategických rozvojových požadavků

7. Dodavatel prohlašuje, že je mu znám obsah a funkce DMS VoZP ke dni uzavření této Rámcové dohody a parametry technické podpory, ve kterých je ke dni uzavření této Rámcové dohody DMS VoZP provozován.
8. Dodavatel závazně prohlašuje, že je na základě příslušného oprávnění oprávněn vykonávat činnost směřující k poskytování služeb dle této Rámcové dohody, že disponuje všemi právními, technickými i personálními předpoklady, kapacitami a odbornými znalostmi všech předpisů které jsou nutné k poskytování služby dle této Rámcové dohody, a že je tak schopen zajistit splnění sjednaného předmětu Rámcové dohody, že se seznámil s veškerými podklady Objednatele v souvisejícím zadávacím řízení, které mu byly Objednatelem poskytnuty a nemá vůči nim žádné výhrady, připomínky ani požadavky a považuje je za vhodné a dostatečné pro řádné plnění předmětu Rámcové dohody, a že je schopen podle tohoto zadání předmět Rámcové dohody odborně provést v požadovaném rozsahu.
9. Dodavatel tímto prohlašuje, že s podpisem Rámcové dohody obdržel od Objednatele veškerou dokumentaci nezbytnou pro řádné plnění předmětu Rámcové dohody.

II.

Doba a místo poskytování služeb

1. Rámcová dohoda se sjednává na dobu 48 měsíců ode dne účinnosti Rámcové dohody.
2. Dodavatel bude služby realizovat formou dílčích plnění ve lhůtách stanovených v jednotlivých dílčích písemných objednávkách. O předání dílčího plnění bude vyhotoven Dodavatelem akceptační protokol, který bude podepsán oprávněnými osobami za Objednatele a Dodavatele uvedenými v článku X. odst. 9 této Rámcové dohody.
3. Místem plnění je ČR, konkrétně Ústředí VoZP ČR, Drahobejlova 1404/4, 190 03 Praha 9. Dodavatel bude oprávněn poskytovat služby, které mohou být poskytovány pomocí prostředků vzdáleného přístupu nebo obdobným dálkovým způsobem, mimo sídlo Objednatele. Přípravné a programovací práce je Dodavatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení. Provedení přípravných a programovacích prací na vlastním technickém vybavení Dodavatele nezakládá jeho nárok na navýšení ceny uvedené v čl. III. Rámcové dohody v souvislosti s převodem na cílovou technickou infrastrukturu.
4. Bude-li zřejmé, že služby z důvodu vyšší moci nebudou realizovány v termínech sjednaných v dílčích objednávkách či v dílčích smlouvách ve smyslu čl. IV. odst. 5 Rámcové dohody, předloží Dodavatel Objednateli bezodkladně písemnou zprávu, ve které uvede podrobné zdůvodnění situace a navrhne prodloužení doby plnění o dobu přiměřenou k dokončení předmětu Rámcové dohody a v takovém případě pak bude bez sankčních důsledků posunout termín poskytnutí služeb. Vyšší mocí se pro tyto případy rozumí vedle zákonných případů i výluky, stávky a nepředvídatelné administrativně technické překážky (například blokády, embarga, atd..) stojící mimo kontrolu Dodavatele.

III.

Cena a platební podmínky

1. Rámcová dohoda se sjednává na dobu 48 měsíců ode dne účinnosti sjednané Rámcové dohody.
2. Celková cena za realizaci služeb je tvořena součtem ceny za služby technické podpory vč. nezbytných legislativních úprav DMS VoZP a ceny za poskytování služeb strategického rozvoje DMS VoZP. Celková cena za poskytnuté služby je uvedena v následujícím členění:

Položka	Cena bez DPH	Výše DPH	Cena s DPH
a) Cena za poskytování služeb technické podpory a DMS VoZP na 48 měsíců (měsíční paušál bude stanoven jako 1/48 z této částky)	14 000 000,00 Kč	21 %	16 940 000,00 Kč
b) Cena za poskytování služeb rozvoje DMS VoZP	3 000 000,00 Kč	21 %	3 630 000,00 Kč
Celková cena	17 000 000,00 Kč	21 %	20 570 000,00 Kč

3. Celková cena za plnění služeb dle čl. I Rámcové dohody zahrnuje veškeré související náklady Dodavatele, např. náklady na dopravu, pojištění či záruční servis. Celková cena uvedená v čl. III. odst. 2 Rámcové dohody je cenou maximální a nepřekročitelnou. Dodavatel není oprávněn po Objednateli požadovat vyčerpání služeb do výše finančního objemu uvedeného v čl. III. odst. 2, písm. b) Rámcové dohody.
4. Objednatel v této souvislosti prohlašuje, že u tohoto plnění nejedná jako osoba povinná k dani ve smyslu § 92a odst. 2 a odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 235/2004 Sb.“) a na zdanitelná plnění se neuplatní režim přenesené daňové povinnosti.
5. Úhrada ceny za plnění uvedená v čl. III. odst. 2, písm. a) Rámcové dohody ze strany Objednatele Dodavateli bude prováděna čtvrtletně jako paušální platba na základě vystaveného daňového dokladu (dále jen „faktury“) Dodavatele.
6. Úhrada ceny za plnění uvedená v čl. III. odst. 2, písm. b) Rámcové dohody ze strany Objednatele Dodavateli bude prováděna na základě naceněných a objednaných rozvojových požadavků v ServiceDesku VoZP a vystavených faktur Dodavatelem, jejíž přílohou bude kopie akceptačního protokolu podepsaného osobami oprávněnými za smluvní strany jednat, a to na bankovní účet Objednatele uvedený v záhlaví Rámcové dohody či na účet Dodavatelem později písemně oznámený.
7. Všechny částky v Kč poukazované mezi Objednatelem a Dodavatelem na základě Rámcové dohody musí být prosté jakýchkoli bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
8. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že na realizaci dílčích objednávek nebudou poskytovány zálohy. Smluvní strany si taktéž ujednaly vyloučení ust. § 2611 OZ.
9. Dodavatel není oprávněn zahájit realizaci služeb, které by následně vyfakturoval v ceně překračující částku uvedenou v čl. III. Rámcové dohody.
10. V případě změny sazby DPH se smluvní strany dohodly, že k cenám bude účtována sazba DPH aktuální ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato změna nebude smluvními stranami

považována za podstatnou změnu Rámcové dohody a nebude proto pořizován dodatek k Rámcové dohodě.

11. Fakturu doručí Dodavatel Objednateli ve dvou výtiscích, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce. Splatnost faktury je 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den připsání částky na účet Dodavatele.
12. Faktura bude obsahovat všechny údaje týkající se daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., a dále náležitosti uvedené v ust. § 435 OZ. Kromě zmiňovaných náležitostí je Dodavatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:
 - označení faktury;
 - název Rámcové dohody;
 - den odeslání faktury;
 - počet příloh;
 - razítko a podpisem Dodavatele;
 - číslo bankovního účtu Dodavatele.
13. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a Rámcovou dohodou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Dodavatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Dodavatel je povinen vystavit novou fakturu s tím, že oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová lhůta, stanovená v čl. III. odst. 11 Rámcové dohody, ode dne prokazatelného doručení opraveného a všemi náležitostmi opatřené faktury Objednateli.
14. Dodavatel prohlašuje, že údaje o něm vedené v registru ekonomických subjektů vedeném Ministerstvem financí jsou aktuální, jak pokud jde o negativní zápis v registru nespolehlivých plátců DPH, tak pokud jde o registrované číslo bankovního účtu Dodavatele jako plátce DPH, uvedené v této Rámcové dohodě či později písemně oznámené Objednateli. Dodavatel se zavazuje, že stane-li se po dobu trvání této Rámcové dohody nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., oznámí tuto skutečnost neprodleně písemně Objednateli. Dodavatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč pro případ porušení povinnosti Dodavatele oznámit Objednateli, že se Dodavatel stal nespolehlivým plátcem a/nebo pro případ, že Dodavatel jako číslo bankovního účtu pro účely placení faktury sdělí Objednateli bankovní účet, který nebyl ohledně Dodavatele zveřejněn v registru plátců DPH.
15. Smluvní strany tímto ujednávají, že Objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb. na účet příslušného správce daně, jestliže se Dodavatel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106a zákona č. 235/2004 Sb.
16. Objednatel požaduje, aby Dodavatel při realizaci služeb pro poddodavatele zajistil rovnocenné platební podmínky, jako má sjednány Objednatel s Dodavatelem. Dodavatel se zavazuje ujednat s poddodavateli, stejnou nebo kratší dobu splatnosti daňových dokladů, stejnou nebo nižší výši smluvních pokut za porušení smluvních povinností a stejnou nebo nižší délku záruční lhůty, jaká je sjednána v této smlouvě. Dodavatel se zavazuje na vyžádání předložit Objednateli do tří pracovních dnů od písemné žádosti Objednatele smluvní dokumentaci se svými poddodavateli, ze kterých bude vyplývat splnění povinnosti Dodavatele dle předchozí věty. Předkládaná smluvní dokumentace bude anonymizována tak, aby neobsahovala osobní údaje či obchodní tajemství Dodavatele či poddodavatelů; musí z ní však vždy být zřejmé splnění povinnosti Dodavatele dle tohoto odstavce smlouvy.
17. Objednatel si v souladu s ustanovením § 106 ZZVZ vyhrazuje možnost úhrady splatných

částek odpovídajících službám poskytnutých poddodavatelem, a to na základě písemné žádosti poddodavatele, jestliže je Dodavatel v prodlení s úhradou příslušné částky poddodavateli nejméně 45 kalendářních dní.

18. Poddodavatel může Objednatele žádat o úhradu splatné částky pouze za takové plnění, které již bylo Objednatelem převzato; o převzetí je povinen Dodavatel informovat poddodavatele na základě žádosti poddodavatele.
19. Přímá platba poddodavatele bude Objednatelem provedena na základě písemného oznámení vystaveného poddodavatelem Objednateli obsahující minimálně informaci o výši částky, která má být přímo uhrazena poddodavateli (dále jen „částka k přímé úhradě“), podloženou kopií faktury vystavené poddodavatelem zhotoviteli. Nedílnou součástí faktury bude také:
 - a) kopie dokladu o existujícím závazku mezi Dodavatelem a poddodavatelem (objednávka, smlouva či jiný obdobný dokument) a výši sjednané ceny (případně cen za dílčí plnění) ve vazbě na plnění veřejné zakázky dle této smlouvy;
 - b) Dodavatelem odsouhlasený (podepsaný) soupis skutečně provedených služeb vč. jejich ocenění nebo předávací protokol, ze kterého bude zřejmé, že částka k přímé úhradě uvedená v oznámení je stanovena ve správné výši; pokud poddodavatel není schopen doložit realizované plnění podepsaným soupisem skutečně provedených služeb vč. jejich ocenění nebo předávacím protokolem, je poddodavatel oprávněn poskytnuté plnění doložit smlouvou s Dodavatelem a dokladem o uskutečnění plnění poddodavatele, pokud z nich plyne požadovaná částka a
 - c) informace o tom, kdy byla částka, kterou měl Dodavatel uhradit poddodavateli, splatná.
20. Objednatel v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání zavazuje Dodavatele k plnění následujících povinností:
 - a) zajistit, aby každý jednotlivý pracovník, který je v pracovněprávním vztahu s Dodavatelem či jeho poddodavatelem, a který bude pověřen prováděním služeb, byl k provádění činnosti dostatečně kvalifikovaný; svým chováním a vystupováním dbal dobrého jména a pověsti Objednatele; jednal v souladu s právními předpisy a ujednáními této smlouvy a choval se v souladu se společenskými a etickými standardy; nevykonával jakoukoliv činnost podle této smlouvy pod vlivem návykových a omamných látek (Objednatel si vyhrazuje právo činit namátkově kontroly na přítomnost těchto látek u pracovníků zhotovitele); byl proškolen o pravidlech BOZP, požární ochrany, pravidlech pro nakládání s odpady atd.; byl poučen o zákazu manipulace s majetkem Objednatele; zachovával hygienu, čistotu prostor, stav a strukturu vybavení Objednatele;
 - b) zajistit po celou dobu trvání smluvního poměru založeného smlouvou dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směny, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem či jeho poddodavateli). Dodavatel se také zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění služeb podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Dodavatelem či jeho poddodavateli), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v České republice.

IV.

Trvání a ukončení účinnosti Rámcové dohody

1. Tato Rámcová dohoda se sjednává na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne účinnosti Rámcové dohody.
2. Objednatel je oprávněn vyčerpat služby v menší hodnotě, než je finanční limit této Rámcové dohody uvedený v čl. III. b) Rámcové dohody. Dodavatel není oprávněn po Objednateli požadovat vyčerpání služeb do výše finančního objemu této Rámcové dohody.
3. Rámcovou dohodu je možné předčasně ukončit písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením některé ze smluvních stran výhradně za podmínek dle Rámcové dohody.
4. Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna tuto Rámcovou dohodu vypovědět i bez uvedení důvodu. Délka výpovědní doby činí 3 měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od Rámcové dohody v případě, že druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší Rámcovou dohodu. Za podstatné porušení Rámcové dohody Dodavatelem se považuje zejména následující:
 - opakované (nejméně 3x) prodlení s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí služeb ze strany Dodavatele během posledních 12 měsíců;
 - opakované (nejméně 3x) nedodržení očekávané kvality služeb (tzn. akceptační protokol není bez vad) Dodavatelem během posledních 12 měsíců;
 - porušení povinnosti mít po celou dobu trvání této Rámcové dohody v platnosti pojistnou smlouvu s limitem pojistného plnění ve výši podle článku V. odst. 11 této Rámcové dohody.
6. Za podstatné porušení Rámcové dohody Objednatel se považuje výhradně jeho prodlení s úhradou platby dle řádně vystavené faktury o více než 30 dnů a/nebo prodlení Objednatel s poskytnutím součinnosti o více jak 30 dnů ode dne doručení druhé opakované písemné výzvy Dodavatele, ve které byla znovu podrobně specifikována požadovaná nezbytná součinnost.
7. V případě jiného, než podstatného porušení smluvních povinností podle Rámcové dohody ze strany Dodavatele se Objednatel zavazuje poskytnout Dodavateli dodatečnou lhůtu 7 pracovních dnů ke splnění jeho povinností. V případě nesplnění smluvních povinností Dodavatelem ani v takto dodatečně určené lhůtě se původně jiné než podstatné porušení smluvních povinností Dodavatele dle Rámcové dohody, považuje za podstatné porušení Rámcové dohody dle čl. IV. odst. 5 Rámcové dohody.
8. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Rámcové dohody v případě, že vůči Dodavateli je zahájeno insolvenční řízení, Dodavatel je v úpadku, na jeho majetek je prohlášen konkurs nebo pokud Dodavatel vstoupí do likvidace.
9. Odstoupení od Rámcové dohody musí být učiněno písemně. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně. Odstoupením od Rámcové dohody nezanikají povinnosti smluvních stran k náhradě újmy a k úhradě smluvních pokut za závazky, které byly porušeny některou ze smluvních stran před doručením oznámení o odstoupení, a dále ty závazky, které mají vzhledem ke své povaze trvat i po skončení Rámcové dohody, zejména povinnost mlčenlivosti a ochrany osobních údajů.
10. Smluvní strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této Rámcové dohody z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno plnění již schválených dílčích objednávek či uzavřených dílčích smluv ve smyslu čl. IV. odst. 4 Rámcové dohody.
11. Za účelem zajištění kontinuity technické podpory a rozvoje DMS VoZP po ukončení této Rámcové dohody se Dodavatel zavazuje poskytnout Objednateli nebo Objednatelům určené

třetí osobě veškerou nezbytnou součinnost při převedení všech činností spojených s poskytováním služeb na Objednatele nebo Objednatelům určenou třetí osobu (dále jen „exit“) tak, aby Objednateli nevznikla škoda, zejména z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování služeb nebo obdobných činností novému dodavateli, a to s potřebnou odbornou péčí a zodpovědností.

V.

Další práva a povinnosti smluvních stran, záruka, odpovědnost za vady

1. Komunikace mezi smluvními stranami je činěna písemně, není-li Rámcovou dohodou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí prostřednictvím datové schránky či v listinné podobě doručované prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Smluvní strany výslovně vylučují ustanovení § 573 OZ. Dodavatel se zavazuje, že v případě změny adresy svého sídla bude o této změně Objednatele písemně informovat nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne provedení změny.
2. Běžná pracovní komunikace mezi smluvními stranami a vytýkání vad může být činěno ve formě prosté emailové zprávy zaslané na kontaktní emailové adresy uvedené v Rámcové dohodě, případně na emailové adresy později písemně oznámené druhé smluvní straně; touto formou však nemůže dojít ke změně podmínek a/nebo ukončení Rámcové dohody.
3. Objednatel se zavazuje zajistit na předchozí písemnou žádost Dodavatele, doručenou Objednateli alespoň 10 pracovních dnů předem, pracovníkům Dodavatele, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a poskytnout vyžádanou součinnost, kterou na něm lze spravedlivě požadovat.
4. Dodavatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu (název) Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl, byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
5. Dodavatel se dále zavazuje:
 - a) informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Rámcové dohody,
 - b) plnit řádně a vždy ve stanovených termínech své povinnosti vyplývající z této Rámcové dohody,
 - c) na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín pro výzvu zkrátit, a to na 1 pracovní den předem.
6. V případě provádění předmětu Rámcové dohody poddodavateli odpovídá za tyto části předmětu Rámcové dohody Dodavatel tak, jako by předmět Rámcové dohody prováděl sám.
7. Dodavatel tímto poskytuje Objednateli záruku za kvalitu poskytovaných služeb po dobu 2 (slovy: dvou) let od jejich akceptace bez výhrad.
8. Oprávněnou osobou Objednatele k akceptaci a průběžné kontrole realizace služeb je kontaktní osoba Objednatele uvedená v čl. X. odst. 9 Rámcové dohody.
9. Při zjištěných závadách v plnění služeb bude Dodavatel neprodleně telefonicky informován kontaktní osobou za Objednatele. Zároveň bude Dodavateli zaslán požadavek na odstranění závad písemnou formou. Dodavatel má za povinnost neprodleně tyto závady odstranit.

10. Vznikne-li vadným plněním služby Dodavatele Objednateli škoda, je Dodavatel povinen nahradit ji Objednateli v plném rozsahu. Dodavatel je povinen učinit veškerá potřebná opatření k odvrácení škody, nebo k jejímu zmírnění.
11. Dodavatel je povinen udržovat v platnosti po celou dobu trvání této Rámcové dohody pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě při výkonu jeho podnikatelské činnosti při realizaci služeb dle předmětu Rámcové dohody, přičemž limit pojistného plnění vyplývající z této pojistné smlouvy nesmí být nižší než 20 mil. Kč. Veškeré náklady spojené se sjednáním pojistné smlouvy musí být zahrnuty do nabídkové ceny Dodavatele, její dodatečné navýšení z titulu požadovaného pojištění není přípustné. Tuto kopii pojistné smlouvy (nebo pojistného certifikátu nebo potvrzení od pojišťovny) Dodavatel předloží neprodleně před uzavřením smlouvy. Dodavatel se zároveň zavazuje, že příslušná pojistná smlouva zůstane v účinnosti po celou dobu účinnosti této Rámcové dohody.
12. Dodavatel je povinen zajistit po celou dobu plnění této Rámcové dohody dodržování veškerých právních předpisů České republiky s důrazem na legální zaměstnávání, spravedlivé odměňování a dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, přičemž uvedené bude Dodavatel povinen zajistit i u svých poddodavatelů. U sjednaných smluvních podmínek bude Dodavatel povinen ve svých smluvních vztazích uzavřených s poddodavateli zajistit úroveň smluvních podmínek srovnatelnou s podmínkami smluvního vztahu uzavřeného mezi Dodavatelem a Objednatelem.

VI.

Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

1. Není-li dále stanoveno jinak, je Dodavatel včetně jeho zaměstnanců povinen během plnění Rámcové dohody i po uplynutí doby, na kterou je Rámcová dohoda uzavřena, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním Rámcové dohody, zejména o skutečnostech majících charakter obchodního tajemství Objednatele, dále informace a skutečnosti, jejichž uveřejnění navenek by se mohlo dotknout zájmů nebo dobrého jména Objednatele atp. Této povinnosti může Dodavatele zprostit pouze předem a písemně Objednatel.
2. Dodavatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací Rámcové dohody přijde on, jeho pověření zaměstnanci nebo osoby, které oprávněně pověřil prováděním povinností dle Rámcové dohody do styku s osobními nebo citlivými údaji ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) - GDPR (dále jen „GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 110/2019 Sb.“), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, nebo jinému zneužití, jakož aby i jinak neporušil GDPR či zákon č. 110/2019 Sb. Dodavatel včetně jeho zaměstnanců je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení Rámcové dohody.
3. Povinnost mlčenlivosti a závazek k ochraně osobních údajů dle tohoto článku Rámcové dohody se nevztahuje na:
 - a) informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany,
 - b) informace poskytnuté zaměstnancům, statutárním orgánům, jejich členům či prokuristům Dodavatele a jeho případným poddodavatelům podílejícím se na plnění dle Rámcové

dohody, a to v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Rámcové dohody těmito osobami, a dále svým právním zástupcům a daňovým poradcům; v takovém případě je Dodavatel povinen zabezpečit povinnost těchto osob zachovávat mlčenlivost vůči třetím osobám v rozsahu poskytnutých informací,

- c) informace, u kterých povinnost jejich zpřístupnění ukládá právní předpis.
- 4. Dodavatel se zavazuje uhradit Objednateli či třetí straně, kterou porušením povinnosti mlčenlivosti poškodí, veškeré škody tímto porušením způsobené. Povinnosti Dodavatele vyplývající z ustanovení příslušných právních předpisů o ochraně utajovaných informací nejsou ustanoveními tohoto článku dotčeny.
- 5. Budou-li informace, o nichž se Dodavatel dozví nebo má dozvědět při plnění Rámcové dohody nebo v její souvislosti, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle GDPR či zákona č. 110/2019 Sb., zavazuje se Dodavatel zabezpečit řádně a včas splnění všech ohlašovacích povinností, které GDPR a zákon č. 110/2019 Sb. vyžaduje, a je-li to nutné, včas písemně informovat Objednatele o potřebě zajistit předepsané souhlasy subjektů osobních údajů se zpracováním údajů a poskytnout další nezbytnou součinnost. Této povinnosti se Dodavatel nemůže zprostit.

VII. Licenční ujednání

1. Objednatel bere na vědomí, že výsledkem poskytování služeb dle této Rámcové dohody mohou být zejména specifická autorská díla vytvořená Dodavatelem formou postupného naplňování předmětu této Rámcové dohody, tj. půjde obvykle o díla autorská, vytvořená na základě specifické objednávky a zadání ve formě servisních a rozvojových požadavků Objednatele ve smyslu ustanovení § 61 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 121/2000 Sb.“), která podléhají zvláštní právní ochraně (dále jen „Dílo“, případně ve svém souhrnu jako „Díla“). Díla představují svou podstatou zejména specifický software, resp. jeho funkční části, kterým se rozumí typicky počítačový program, jeho zdrojový kód, dokumentace a jiné související materiály a podklady vycházející, byť i jen nepřímo, ze specifikace uvedené v Příloze č. 1 – Specifikace technické podpory, případně individuálních pokynů, operativních požadavků a jiných souvisejících zadání Objednatele. Ke všem těmto Dílům tak vykonává na základě této Rámcové dohody nebo právní úpravy majetková a jiná práva, jejichž povaha to připouští, Objednatel.
2. Smluvní strany se dále dohodly, že Dodavatel uděluje Objednateli nevýhradní licenci ke všem způsobům užití, v rozsahu neomezeném ke všem Dílům vytvořeným na základě či v souvislosti s touto Rámcovou dohodou, a to nejpozději ke dni ukončení účinnosti této Rámcové dohody. Tato licence se uděluje jako neomezená co do způsobu užití (včetně dalších změn a úprav), množství, rozsahu, času i území. Dodavatel ji poskytne na dobu neurčitou a časově neomezenou. Licence ve smyslu tohoto článku trvá i po ukončení této Rámcové dohody.
3. Odměna za udělení této nevýhradní licence je zahrnuta ve finančním rámci stanoveném v čl. III. této Rámcové dohody, a to v souladu s ustanovením § 49 odst. 2 zákona č. 121/2000 Sb.
4. Objednatel má oprávnění poskytnout tuto licenci třetím osobám, jako tzv. podlicenci, ale pouze v rozsahu vymezeném účelem této Rámcové dohody.
5. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Objednateli práva k užívání Díla v rozsahu uvedeném v této Rámcové dohodě a mezích naplňování jejího účelu. Dodavatel dále prohlašuje, že je oprávněn udělit licence uvedené v tomto článku Rámcové dohody. Pokud Dodavatel zjistí, že nebude moci dostát prohlášení dle předchozí věty, je povinen na takovou

skutečnost Objednatele bezodkladně písemně upozornit do 5 pracovních dní od zjištění této skutečnosti.

6. Dodavatel nenese odpovědnost za vady Díla vzniklé v důsledku zásahů, změn či úprav Díla provedených Objednatelem.

VIII.

Sankční ujednání

1. V případě, že Objednatel bude v prodlení se zaplacením oprávněně vystavené faktury Dodavateli, je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši.
2. V případě, že Dodavatel nezrealizuje služby na základě dílčích objednávek ve lhůtách v intencích čl. II. odst. 2 Rámcové dohody, bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 0,1 % z ceny objednávky bez DPH za každý započatý týden prodlení.
3. V případě překročení nabídnuté doby pro vyřešení Incidentu s Urgentní (kritickou) závažností ve smyslu bodu 4.2. Přílohy č. 1 – Specifikace technické podpory, bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 30.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení.
4. V případě překročení nabídnuté doby pro vyřešení Incidentu s Vysokou závažností ve smyslu bodu 4.3 Přílohy č. 1 – Specifikace technické podpory, bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 15.000,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
5. V případě překročení nabídnuté doby pro vyřešení Incidentu s Nízkou nebo Normální závažností ve smyslu bodu 4.4 Přílohy č. 1 – Specifikace technické podpory, bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 1.500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
6. Při nedodržení nabídnuté doby převzetí technické podpory DMS VoZP ve smyslu bodu 4.1. Přílohy č. 1 – Specifikace technické podpory, bude Objednatelem vůči Dodavateli uplatněna smluvní pokuta ve výši 25 000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení.
7. V případě porušení povinnosti udržovat po celou dobu trvání této Rámcové dohody platnou pojistnou smlouvu dle čl. V. odst. 11 této Rámcové dohody ve výši 50 000,- Kč za každý započatý týden trvání porušení takové povinnosti.
8. Za porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. VI. odst. 1 Rámcové dohody se Dodavatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, a to i v případě, že k porušení povinnosti dojde po ukončení trvání Rámcové dohody.
9. Za porušení povinnosti ochrany osobních údajů dle čl. VI. odst. 2 Rámcové dohody se Dodavatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, a to i v případě, že k porušení povinnosti dojde po ukončení trvání Rámcové dohody.
10. Smluvní pokuty dle Rámcové dohody jsou splatné do 30 dnů od doručení oprávněné výzvy k její úhradě spolu s fakturou vystavenou oprávněnou smluvní stranou. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ.
11. Vedle smluvní pokuty je Objednatel oprávněn požadovat po Dodavateli zaplacení náhrady škody případně vzniklé porušením smluvní povinnosti Dodavatele, a to v plné výši.
12. Dodavatel neodpovídá za prodlení s realizací služeb operativně požadovaných Objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost Objednatele a/nebo třetí strany, tato byla Dodavatelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas a dostatečně ze strany Objednatele poskytnuta.

IX.**Kybernetická bezpečnost**

1. Objednatel prohlašuje, že je správcem a provozovatelem významného informačního systému dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 181/2014 Sb.“), jehož součástí je i DMS VoZP.
2. Vzhledem k výše uvedenému je Objednatel povinen dle § 4 odst. 4 zákona č. 181/2014 Sb. zohlednit požadavky vyplývající z bezpečnostních opatření při výběru dodavatele pro informační nebo komunikační systém a tyto požadavky zahrnout do smluvního vztahu s vybraným Dodavatelem.
3. Dodavatel bere na vědomí, že předmět plnění dle této Rámcové dohody může souviset s užitím, správou či rozvojem významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2, písm. d) zákona č. 181/2014 Sb.
4. Objednatel prohlašuje, že má zavedena organizační a technická opatření včetně schválených politik a bezpečnostní dokumentace dle požadavků zákona č. 181/2014 Sb. a navazujících právních předpisů.
5. Dodavatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele, s přihlédnutím k předmětu plnění dle této Rámcové dohody, a dále v průběhu plnění dle této Rámcové dohody upozornit Objednatele na případný zjištěný nesoulad se zákonem č. 181/2014 Sb.
6. Dodavatel se zavazuje, že poskytované služby budou vyhovovat bezpečnostním standardům definovaným zákonem č. 181/2014 Sb., a to vždy ve vztahu k účinnému znění.
7. Dodavatel je v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb. a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti, povinen informovat Objednatele o způsobu řízení rizik, o významné změně ovládání Dodavatele dle zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech, ve znění pozdějších předpisů, nebo o změně vlastnictví zásadních aktiv využívaných Dodavatelem k plnění podle Rámcové dohody.
8. Pokud bude Objednateli autoritativně uložena povinnost v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Rámcové dohody, má Dodavatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost.

X.**Závěrečná ustanovení**

1. Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti Rámcová dohoda nabývá dnem uveřejnění v Registru smluv.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Rámcová dohoda podléhá uveřejnění v Registru smluv. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, že tato Rámcová dohoda bude uveřejněna v Registru smluv bez jakýchkoliv omezení, a to včetně případných dodatků. Smluvní strany se dohodly, že Rámcovou dohodu v Registru smluv uveřejní Objednatel. Smluvní strany též prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Rámcové dohodě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení příslušných právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek či omezení.
3. Rámcovou dohodu lze měnit pouze písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, podepsanými osobami oprávněnými jednat za smluvní strany.

4. Dodavatel se zavazuje poskytnout služby v souladu s touto Rámcovou dohodou, veškerými přílohami k této Rámcové dohodě, jakož i dokumenty zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení této Rámcové dohody. V případě rozporu příloh této Rámcové dohody a dokumentů zadávacího řízení mají přednost ustanovení příloh této Rámcové dohody.
5. Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci závazků vyplývajících z Rámcové dohody, se řídí právním řádem České republiky, zejména OZ, zákonem č. 121/2000 Sb., ZZVZ, zákonem č. 181/2014 Sb., jakož i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této Rámcové dohody.
6. Jednacím jazykem mezi Objednatelem a Dodavatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Rámcové dohody výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této Rámcové dohody.
7. Dodavatel není oprávněn postoupit Rámcovou dohodu nebo postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající ze Rámcové dohody bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
8. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že jejich vzájemná plnění dle této Rámcové dohody jsou vyrovnaná, tj. nejsou k sobě v hrubém nepoměru. Smluvní strany výslovně prohlašují, že jsou obsahem této Rámcové dohody právně vázány a že nepodniknou žádné úkony, které by mohly zmařit její účinky. Současně prohlašují, že pro případ objektivních překážek k dosažení účelu této Rámcové dohody si poskytnou vzájemnou součinnost a budou jednat tak, aby i za změněných podmínek mohlo být tohoto účelu dosaženo. Vědomé a prokazatelné uvedení nepravdivých skutečností v této Rámcové dohodě zakládá druhé smluvní straně právo od Rámcové dohody odstoupit v intencích čl. IV. odst. 3 Rámcové dohody a požadovat náhradu škody včetně ušlého zisku.
9. Kontaktními osobami pro účely Rámcové dohody a oprávněnými osobami ve smyslu čl. V. odst. 8 Rámcové dohody jsou:

Za Objednatele

[Redacted signature of the Buyer]

Za Dodavatele

[Redacted signature of the Supplier]

V případě změny kontaktní osoby musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Písemná forma pro změnu kontaktní osoby je zachována taktéž při využití emailové komunikace na zde uvedené adresy.

10. Tato Rámcová dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazyce s platností originálu, z nichž jedno vyhotovení obdrží Dodavatel a jedno vyhotovení obdrží Objednatel. V případě elektronického podpisu se toto ustanovení nepoužije.

11. Pokud se jakékoliv ustanovení Rámcové dohody stane neplatným, právně neúčinným nebo nevymahatelným, zůstanou zbývající ustanovení v plné platnosti a účinnosti. Smluvní strany se dohodly nahradit neplatné, právně neúčinné a nevymahatelné ustanovení takovými platnými, právně účinnými a vymahatelnými ustanoveními, jež se svým významem co nejvíce přiblíží smyslu a účelu dotčených ustanovení.
12. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že Rámcová dohoda byla uzavřena na základě vzájemné vůle, a to svobodně, vážně a určitě, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek jakéhokoli druhu, a na důkaz toho připojují smluvní strany své podpisy.
13. Nedílnou součástí této Rámcové dohody jsou:

Přílohy:

Příloha č. 1 Rámcové dohody – Specifikace technické podpory

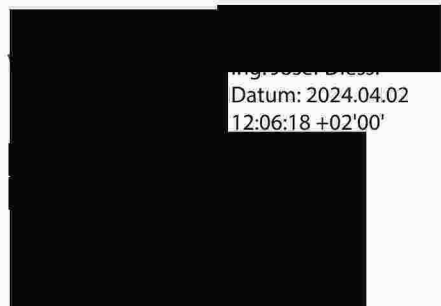
Příloha č. 2 Rámcové dohody – Souhrnné informace k poskytování služeb

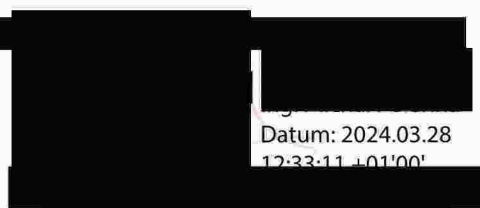
Příloha č. 3 Rámcové dohody – Návrh řešení poskytování technické podpory DMS

Praha dne:

Praha dne: dle data el. podpisu

Za Objednatele


Datum: 2024.04.02
12:06:18 +02'00'


Datum: 2024.03.28
12:33:11 +01'00'

Specifikace technické podpory

1. Specifikace technické podpory a rozvoje DMS VoZP

1.1. Předmětem plnění Rámcové dohody je zajištění technické podpory provozu a rozvoje DMS VoZP pro jednotlivé samostatné moduly a systémy

Dodavatel se zavazuje zajistit technickou podporu provozu stávajícího DMS (vytvořeného nad licencemi MS Sharepoint) ve VoZP, jejíž součástí jsou:

- Elektronická spisová služba EZOP včetně Hybridní a konverzní pošty,
- Modul Evidence smluv,
- CTOL (Centrální tisková a obálovací linka, včetně frankovacího stroje a řízení obálovacího stroje),
- CEP (Centrální elektronická podatelna), včetně
 - Licence OCR systému TeleForm
 - 5D formulářů na vytěžovací OCR digitalizační lince nad OCR systémem TeleForm
 - Klasifikátor a Separátor 5D formulářů
 - Workflow nad MS Sharepointem mezi DS nebo CTOL, Klasifikátor a Separátor, KOMUL, OCR digitalizační linka TeleForm
- Modul Digitalizace Smluv se ZZ (zdravotnickými zařízeními), včetně
 - Spárování Rámcových smluv, Dodatků a P2 se ZZ s odeslanými Smlouvami/Dodatky/P2
 - Anonymizace Smluv/Dodatků
 - Vystavování anonymizovaných Smluv/Dodatků/P2 na webových stránkách VoZP
- Modul Řízení dokumentace VoZP v DMS
- Modul Firemní nástěnka
- Elektronické úložiště dokumentů (eÚložiště) včetně webového vyhledávání nad eÚložištěm

Rozvojové práce dle požadavků na DMS VoZP nad rámec běžné technické podpory a to vše v jednom testovacím a v jednom produkčním prostředí v souladu s definovanými parametry.

Dodavatel se dále zavazuje k realizaci dílčích strategických rozvojových požadavků.

1.2. Vymezení nezbytných úprav DMS VoZP pro zachování jeho udržitelnosti

Dodavatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti Rámcové dohody bude v rámci paušálu za technickou podporu provádět úpravy DMS VoZP tak, aby DMS VoZP včetně všech jeho

systémů, modulů, částí až po jednotlivé funkcionality plně naplňovalo platné právní předpisy a vyhlášky.

Platné právní předpisy v oblasti archivnictví a spisové služby a další právní předpisy, které se váží k DMS VoZP a jejichž plnění je požadováno:

- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 261/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s další elektronizací postupů orgánů veřejné moci
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 168/2016 Sb., o uveřejňování formulářů pro účely zákona o zadávání veřejných zakázek a náležitostech profilu zadavatele
- zákon 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
- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů
- zákon 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 z 23. 7. 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (nařízení eIDAS)
- vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
- zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (elektronické podpisy), ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 298/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce
- nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR)
- zákon 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů

Součástí těchto změn v rámci technické podpory jsou i konzultace, analýza a zapracování specifikovaných změn DMS VoZP, včetně průběžné aktualizace provozní dokumentace.

2. Specifikace technické podpory provozu DMS VoZP

K podmínkám „Technické podpory provozu DMS VoZP“ Objednatel uvádí následující požadavky.

2.1. Evidence tiketů

Všechny tikety plněné v rámci jednotlivých služeb jsou evidovány prostřednictvím ServiceDesku VoZP.

Dodavatel zajistí na vlastní náklad napojení vlastního nástroje pro sledování tiketů na ServiceDesk VoZP.

Zadání tiketů probíhá pracovníky VoZP, tikety identifikované Dodavatelem prostřednictvím monitoringu jsou Dodavatelem nahlášeny samostatně a do evidence vloženy dodatečně.

Veškerá technická podpora DMS VoZP je zajišťována výhradně touto Rámcovou dohodou, a to i v případě, kdy konkrétní požadavek není jednoznačně specifikován v popisu služby.

2.2. Definice kategorií SD tiketů

Používaný ServiceDesk obecně rozděluje tikety na:

- Incident (závada) – hrazeno paušálem za technickou podporu DMS VoZP.
- Podpora pro paušální služby (požadavky vyplývající z udržitelnosti DMS VoZP) – hrazeno paušálem za technickou podporu DMS VoZP.
- Rozvojový požadavek – hrazeno z částky vyhrazené na rozvoj DMS VoZP.

Priorita incidentů je

2.2.1. SLA 1 – Urgentní (kritický) incident

Celý DMS VoZP nebo jednotlivý modul jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí nedostupná. Jedná se o urgentní vadu znemožňující užití DMS VoZP. Tedy vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že Objednatel nemůže DMS VoZP používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití DMS VoZP nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití souvisejících aplikací nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení DMS VoZP nebo by bylo příčinou zastavení IS VoZP.

2.2.2. SLA 2 – Incident s vysokou závažností

Důležité funkce DMS VoZP jsou nedostupné a nelze je vyvolat jiným způsobem nebo je nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, vážně ohrožující užití podporovaného řešení. Tedy taková vada, kdy funkčnost podporovaného

řešení je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz VoZP. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce DMS VoZP a související aplikace či data IS VoZP.

2.2.3. SLA 3 – Incident s nízkou nebo normální závažností

Funkční vady drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze vyvolat jiným způsobem. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití DMS VoZP jako celku, která nemá vliv na ostatní části DMS VoZP ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat a ani neznemožňuje vykonávání žádné závažné funkce IS VoZP, nebo je možné nalézt za ní vhodnou alternativu.

2.3. Garantovaná provozní doba systému

2.3.1. Uživatelský provoz

Zajištění dostupnosti systému pro uživatele:

V pracovní dny min. 6:00 – 17:00

2.3.2. Provoz automatických úloh

Dostupnost systému pro spuštění plánovaných automatických a dávkových úloh:

Každý den min. 17:00 – 6:00

2.4. Plánované servisní odstávky

2.4.1. Rezerva pro urgentní údržbu systému

Nedostupnost systému pro ad-hoc administrátorský zásah (v případě urgentní potřeby):

Každý den 17:00 – 18:00

2.4.2. Malá servisní odstávka

Pá od 14:00 – Ne do 17:00

2.4.3. Velká servisní odstávka

Nedostupnost systému pro velké zásahy dle plánu profylaxí, je nutné zastavit stahování z portálu ZP a noční chody:

Třetí úterý v měsíci 17:00 - 7:00

2.5. Seznam požadovaných služeb

2.5.1. Zaškolování uživatelů

Zaškolování uživatelů je zajišťováno VoZP s podporou Dodavatele DMS VoZP.

2.5.2. Zákaznická podpora I. úrovně

Zákaznická podpora I. úrovně je zajišťována VoZP.

2.5.3. Služba 01 - Zákaznická podpora II. a III. úrovně

Zákaznická podpora II. a III. úrovně je zajišťována Dodavatelem v rámci placeného paušálu Technické podpory DMS VoZP.

Služba je zajištěna prostřednictvím kontaktních telefonů a e-mailů na pověřené pracovníky Dodavatele nebo prostřednictvím SW nástroje pro podporu ServiceDesk VoZP. Poskytování služby vyžaduje důkladnou znalost aplikačního i systémového prostředí celého DMS (II. úroveň) a dále procesní znalost jednotlivých modulů DMS VoZP a jejich promítnutí do aplikačního software (III. úroveň).

Požadavky na konzultační podporu jsou předávány formou záznamu v ServiceDesku VoZP. Požadavek musí být validován pracovníkem VoZP odpovědným za Zákaznickou podporu I. úrovně, který odfiltruje a odbaví jednodušší typy požadavků. Dodavatel je povinen do určitého termínu poskytnout poradenskou službu a předat vhodnou formou potřebné informace uživateli (telefonicky, mailem, osobně). O době trvání poskytnuté služby je povinen pořádkem záznam do ServiceDesku. Do doby trvání se započítává jen doba potřebná pro efektivní řešení včetně doby pro přípravu relevantní odpovědi tazateli. Minimální doba trvání je 30 minut, po tomto čase se reálná doba vždy matematicky zaokrouhluje na 0,5 hodin.

2.5.4. Služba 02 - Incident Management

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

Cílem služby je ustanovit garanci Dodavatelem z pohledu pracovních dob, reakčních dob a dob na vyřešení jednotlivých Konzultací, Požadavků a Incidentů. Popis evidování a řešení jednotlivých incidentů (požadavků). Dodavatel garantuje aktuálnost spravovaného řešení z pohledu legislativních změn v rozsahu současných funkcí SW řešení.

Služba řídí zpracování Incidentů a Požadavků v rámci Provozní údržby systému a zabezpečuje adekvátní reakční doby a doby na odstranění závad.

Řídí konzultace II. a III. úrovně v rámci zákaznické podpory.

2.5.4.1. Služba 02 - Incident Management – Nabídka SLA

Potřebná doba na vyřešení Incidentů podle jejich závažnosti je uvedena v Příloze č. 2 této Rámcové dohody.

Závažnost Incidentu	Reakční doba na zahájení řešení Incidentu	Vyřešení Incidentu	Pracovní doba
1. Urgentní (kritická)	2 hod.	Doba hod. uvedena v Příloze č. 2 Rámcové dohody (min. 2 hod. – max. 16 hod.) *	Prac. dny 7:00 - 17:00 SO + NE 8:00 – 16:00
2. Vysoká	8 hod.	Doba v hod. uvedena v Příloze č. 2 Rámcové dohody (min. 4 hod. – max. 72 hod.) *	Prac. dny 7:00 - 17:00
3. Nízká (normální)	4 dny	Doba uvedena v Příloze č. 2 Rámcové dohody v pracovních dnech (min. 4 dny – max. 60 dní)	Prac. dny 7:00 - 17:00

* Uvedený čas v hodinách se počítá po dobu Pracovní doby

2.5.5. Služba 03 - Provozní dohled systému (Monitoring)

Služba provozního dohledu zajišťuje monitoring aplikačního prostředí, a vybraných komponent běhového prostředí DMS VoZP za účelem okamžitého zjišťování provozních výpadků nebo snížení provozních parametrů. V případě zjištění incidentu je spouštěna služba Incident Management, která zajistí jeho odstranění a opětovné obnovení provozu v souladu s nastavenými parametry. Provozní dohled je dělen na oblast sledování HW a systémového prostředí, a na oblast aplikační a kontrolu zpracování dat nebo dokumentů.

Posledně jmenovaná služba zajišťuje monitoring toku provozních dat nebo dokumentů v rámci celého integrovaného řešení, tok dat do elektronické spisové služby a DMS, datové provozy do externích systémů apod.

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

2.5.5.1. Služba 03 – Servisní hodiny

Požadovaný servisní dohled

- 7 x 24 – automatický dohled
- 5 x 12 (pracovní dny od 6:00 do 18:00) – manuální kontrola

2.5.6. Služba 04 - Kontrola zpracování dat a dokumentů

Cílem této služby je zajistit manuální dohled nad automatizovanými a dávkovými úlohami kompletního DMS VoZP. Upozorňuje VoZP na nestandardní výsledek těchto úloh, jak z pohledu technologického průběhu, tak věcného výsledku.

Služba sleduje průběh a výsledky definovaných automatizovaných a dávkových úloh přímou kontrolou pracovníka VoZP.

Klíčové úlohy jsou ověřovány před zahájením pracovní doby VoZP (tj. do 8:00 hod) tak, aby pracovníci VoZP byli upozorněni na případné odchylky ve výsledku úloh. Odchylky jsou evidovány do ServiceDesku VoZP. Odchylky od provozních parametrů jsou případně řešeny službou Incident Management.

Součástí služby jsou zejména:

1. Dohled přenosů dat přes sběrnici WSO2 a přes KOMUL
2. Dohled zpracování dávkových úloh/datových zpracování/automatických úloh:
 - Načítání dat z Portálu ZP (dílčí agendy) a předávání dat do Portálu ZP
 - Načítání dat z IS DS a předávání dat do IS DS
 - Zpracování dokumentů (včetně přenosů ZÚZ do EZOP)

2.5.6.1. Služba 04 – Servisní hodiny

Požadovaný servisní dohled

- 7 x 24 – automatický dohled
- 5 x 12 (pracovní dny od 6:00 do 18:00) – manuální kontrola

2.5.6.2. Služba 04 – Reakční doba

Viz kap. 2.5.4.1

2.5.7. Služba 05 – Správa dat

Cílem služby je zajistit opravy chyb datových zpracování v rámci všech prvků DMS VoZP a provádět řízené zásahy na úrovni databázové vrstvy.

Jednotlivé činnosti jsou realizovány na základě požadavků nebo vzniklých incidentů. Požadavky a Incidenty vzešlé ze služby Incident Managementu jsou ad-hoc zpracovávány podle nastavených priorit nebo úrovně závažnosti v reakčních dobách stanovených pro tuto službu.

O každé aktivitě je pořízen záznam do ServiceDesku, přes který je či Požadavek či Incident vrácen do služby Incident Managementu.

Administrace integračních vazeb, vyvolání opakované komunikace při výpadcích DMS VoZP nebo okolních systémů, včetně ověření nápravy (komunikace s administrátory) v okolních systémech.

Dodavatel bude provádět aktualizaci testovacího prostředí všech jednotlivých částí DMS VoZP v rozsahu alespoň dvakrát za kalendářní rok s časovým rozestupem minimálně 3 měsíců nedohodne-li se se Objednatel na nižší frekvenci.

2.5.8. Služba 06 – Profylaxe

Cílem této služby je realizace pravidelné kontroly činností nad DB vrstvou za účelem minimalizace provozních incidentů, optimalizace stability a výkonnosti DMS VZP jako celku.

Výčet preventivních činností a četnost jejich provádění je zaznamenán formou plánu profylaxe dat.

Profylaxe nesmí ohrozit ani omezit provozní dostupnost řešení.

Součástí služby je kontrola indexů, reindexace nad všemi DB schématy, optimalizace dávkových úloh/datových zpracování na úrovni databázové vrstvy z pohledu rychlosti, nároku na technologické prostředky (paměť, výkonnost procesoru, apod.), aktualizace certifikátů pro komunikace, údržba souborových i DB logů (odmazávání, archivace).

2.6. Aktualizace provozní dokumentace

Dodavatel bude předávat Objednateli provozní dokumentaci ke všem novým modulům v rámci rozvoje DMS VoZP a aktualizovat stávající provozní dokumentaci na základě všech realizovaných úprav (rozvojových požadavků) a legislativních změn.

3. Popis postupu převzetí technické podpory provozu DMS VoZP

Dodavatel před zahájením poskytování plnění je povinen převzít technickou podporu DMS VoZP od stávajícího dodavatele. Vzhledem k tomu, že Objednatel má zájem na co nejrychlejším a nejefektivnějším převzetí systému DMS VoZP, očekávaný stav je dle Objednatele následující:

- a) Doba trvání převzetí technické podpory DMS VoZP musí být co nejkratší, v žádném případě pak nesmí přesáhnout 112 kalendářních dní od okamžiku účinnosti Rámcové dohody. Omezení nejkratší doby trvání převzetí podpory Objednatel stanoví na 28 kalendářních dní.
- b) Minimální požadavky na služby převzetí podpory:
 - i) Dodavatel převezme a potvrdí převzetí zdrojových kódů všech komponent DMS VoZP.
 - ii) Dodavatel převezme a potvrdí převzetí systémové, bezpečnostní, řešitelské, uživatelské a další dokumentace k DMS VoZP, zejména pak v těchto oblastech:
 - datové modely a datová schémata komponent DMS VoZP,
 - procesní modely komponent DMS VoZP,
 - komunikační, integrační a orchestrační pravidla DMS VoZP,
 - interní a externí rozhraní DMS VoZP.
 - iii) Dodavatel se seznámí a potvrdí převzetí testovacího a produkčního prostředí DMS VoZP.
 - iv) Dodavatel se seznámí a potvrdí převzetí správy všech součástí DMS VoZP, tj. aplikační, integrační a podpůrné vrstvy.
 - v) Dodavatel se seznámí s těmito součástmi DMS VoZP, tj. databázová, systémová a infrastrukturní vrstva.
 - vi) Dodavatel se seznámí a potvrdí převzetí systému monitoringu VoZP:

- Dodavatel se seznámí s užíváním systému, ServiceDesku a hot-line,
- Dodavatel provede úvodní audit stavu DMS VoZP a předloží zprávu z auditu Objednateli ke kontrole a schválení zahájení podpory.

Po převzetí DMS VoZP Dodavatel zahájí poskytování služeb podpory.

4. Sankce

4.1. Sankce za nedodržení termínu převzetí technické podpory DMS VoZP

Za nedodržení termínu převzetí technické podpory DMS VoZP dle smluvní doby převzetí bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 25.000 Kč bez DPH za každý započatý kalendářní den.

4.2. Sankce za překročení času pro vyřešení Incidentu s Urgentní (kritickou) závažností

Za překročení času pro vyřešení Incidentu s Urgentní (kritickou) závažností podle Kap. 2.5.4 bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 30.000 Kč bez DPH za každý započatý kalendářní den.

4.3. Sankce za překročení času pro vyřešení Incidentu s Vysokou závažností

Za překročení času pro vyřešení Incidentu s Vysokou závažností podle Kap. 2.5.4 bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 15.000 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den.

4.4. Sankce za překročení doby pro vyřešení Incidentu s Nízkou nebo Normální závažností

Za překročení doby pro vyřešení Incidentu s Nízkou nebo Normální závažností podle Kap. 2.5.4 bude Dodavateli účtována smluvní pokuta ve výši 1.500 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den.

5. Specifikace komponent DMS VoZP

5.1. Předmětem specifikace komponent Rámcové dohody je zajištění technické podpory provozu a rozvoje DMS VoZP

Systém DMS VoZP je nedílnou součástí uceleného informačního systému VoZP (IS VoZP), který se skládá z níže uvedených hlavních komponent (modulů a systémů).

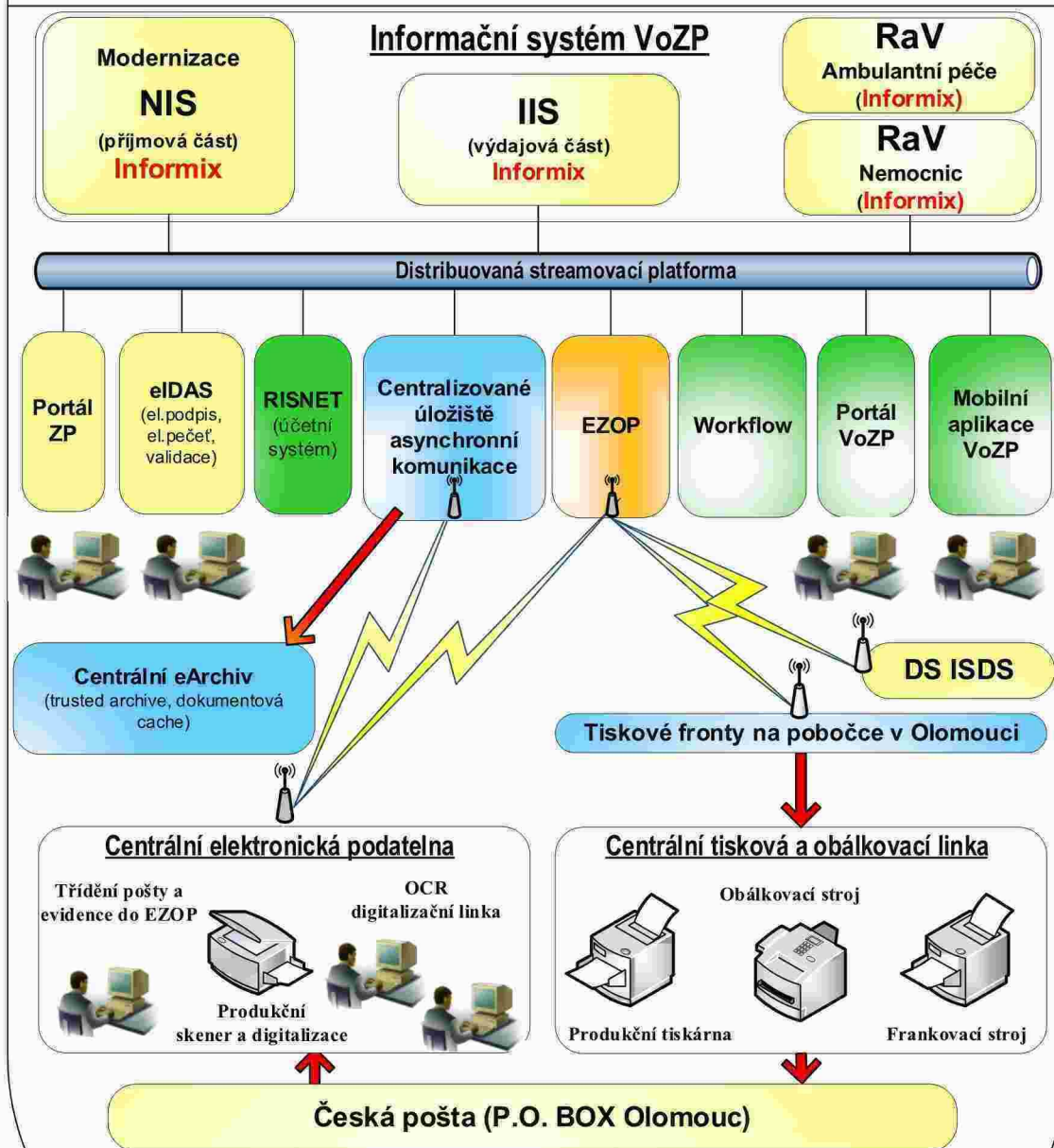
Hlavní komponenty:

1. IS VoZP
 - a. IIS (ISŘZP) – výdajová část
 - b. NIS – příjmová část a WOIS – tvorba dokumentů
 - c. Regulace a vypořádání (RaV nemocnic a RaV ambulantní péče)
2. Distribuovaná streamovací platforma (sběrnice, WSO2)
3. Centralizované úložiště asynchronní komunikace (KOMUL)

4. Active Directory
5. **DMS VoZP**
 - a. Elektronická spisová služba EZOP
 - b. IS DS – datové schránky
 - c. eÚložiště – úložiště dokumentů
 - d. Modul Evidence smluv
 - e. Modul Digitalizace smluv
 - f. Modul Řízená dokumentace VoZP
 - g. Modul Firemní nástěnka
 - h. Centrální tisková a obálkovací linka
 - i. Centrální elektronická podatelna
 - j. Anonymizátor ZORRO
6. RISNET (RIS) – účetní systém
7. Portál Zdravotních pojišťoven (Portál ZP)
8. Klientský portál VoZP a Online přepážka
9. Mobilní aplikace VoZP – Zdraví na klik
10. eIDAS, elektronická pečeť, validace
11. Centrální eArchiv (důvěryhodný archiv)
12. Intranet VoZP
13. Web VoZP

Architektura Informačního systému VoZP v1.2

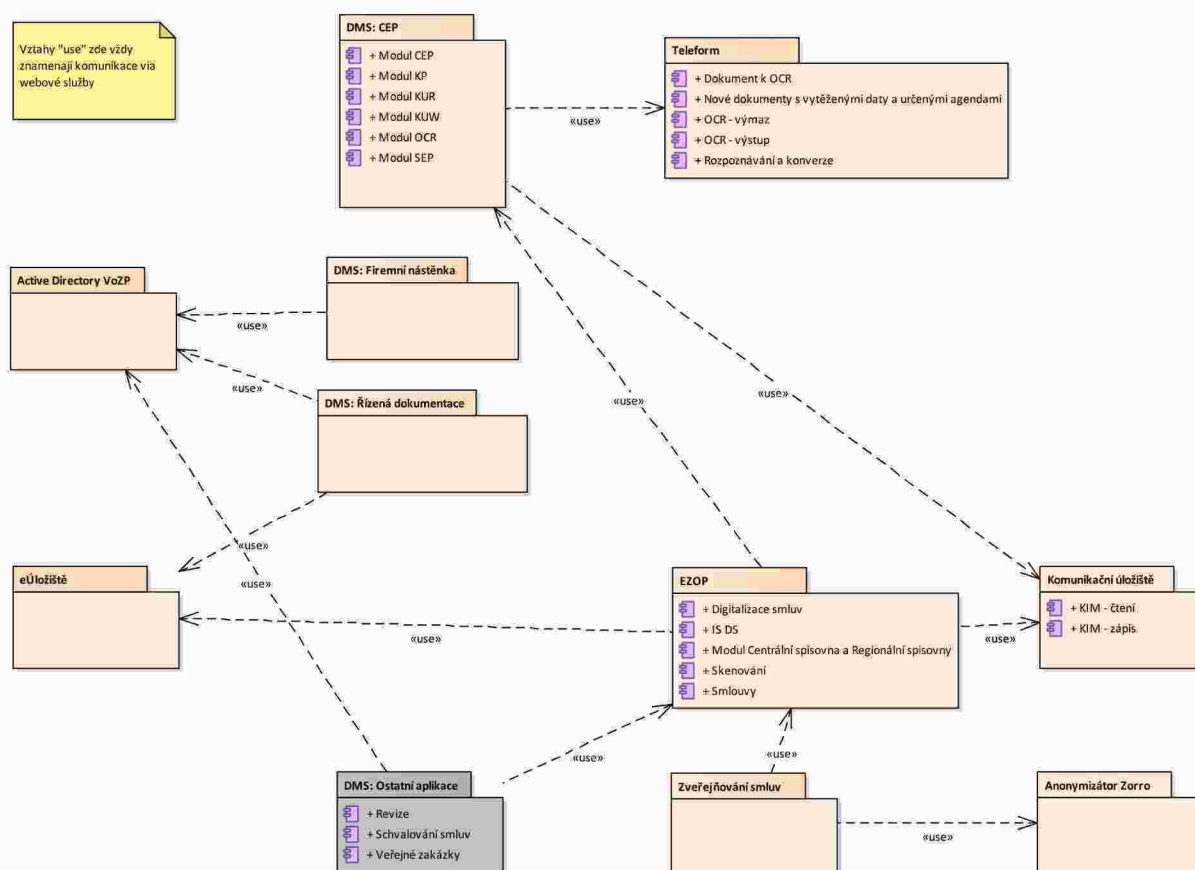
řešení CTOL a Centrální elektronické podatelny v Olomouci,
komunikace nového IS VoZP s EZOP, CTOL, CEP, Portálu ZP, web VoZP
Portálu VoZP a Mobilní aplikace VoZP přes Centrální úložiště asynchronní komunikace



Vypracoval dne 5.9.2023 - [REDACTED]

Obrázek č. 1 – Architektura Informačního systému VoZP

Celý systém „DMS VoZP“ se skládá z jednotlivých samostatných modulů, které spolu komunikují přes webové služby sběrnice (WSO2, distribuovaná streamovací platforma).



Obrázek č. 2 – Model jednotlivých komponent DMS

5.2. Active Directory VoZP

Active Directory VoZP popisuje Organizační strukturu zaměstnanců VoZP a jejich práva přístupu k jednotlivým modulům DMS VoZP, které jsou na Active Directory napojeny. Active Directory VoZP není přímou součástí DMS VoZP.

5.3. Elektronická spisová služba EZOP

EZOP zajišťuje evidenci, oběh, vypravování a vyřizování dokumentů dle platné legislativy. EZOP musí splňovat požadavky Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS).

Realizované vazby na aplikace využívané na VoZP – WOIS, IIS, NIS, KOMUL (Centralizované úložiště asynchronní služby), zveřejňování provozních smluv (dodatků) na webu VoZP.

Vazba na IS DS – příjem a odesílání datových zpráv

K lednu 2024: samostatná aplikace používající MS SQL 2016, leč nezávislá na verzi MS SQL.



Obrázek č. 3 – Moduly EZOP

5.4. IS DS

Komunikace s informačním systémem datových schránek (IS DS). Jde o zajištění důvěryhodné, bezpečné a průkazné elektronické komunikace mezi orgány veřejné moci (dále jen „OVM“) na straně jedné a fyzickými či právnickými na straně druhé, jakož i mezi OVM navzájem, provozuje Ministerstvo vnitra ČR IS DS. Ministerstvo vnitra ČR a spolupracující subjekty se při provozování IS DS řídí provozním řádem, který je pro ně závazný. Orgány veřejné moci jsou povinni mezi sebou komunikovat prostřednictvím IS DS, stejně tak s klientem veřejné správy, pokud datovou schránku vlastní.

5.5. DMS: Digitalizace smluv

Vypravování smluv a jejich dodatků z VoZP k podpisu na jednotlivá ZZ (zdravotnická zařízení) a párování skenů došlých podepsaných smluv a jejich dodatků nebo příloh 2 k záznamům o takto vypravených dokumentech.

5.6. Skenování

Skenování doručených dokumentů do VoZP s využitím čárových kódů.

5.7. Evidence smluv

Evidence smluv a objednávek nad 50 000 Kč uveřejňovaných v Registru smluv.

Rozdělení objednávek na

- a) do 50.000 Kč
- b) 50.000 Kč – 200.000 Kč
- c) nad 200.000 Kč

Automatická anonymizace smluv a speciální workflow podle jejich typu.

Oboustranné rozhraní s elektronickou spisovou službou EZOP.

5.8. Modul Centrální a Regionální spisovny

Evidence uložených dokumentů / spisů v centrální a regionálních spisovnách.

Možnost realizace elektronického skartačního řízení.

5.9. Zveřejňování smluv

Webová aplikace pro zveřejňování smluv s poskytovateli zdravotních služeb (PZS), které se navíc online anonymizují.

K lednu 2024: Linux CentOS 7.6, Apache/2.4.6 (CentOS) OpenSSL/1.0.2k-fips PHP/7.2.18

5.10. Anonymizátor Zorro

Online anonymizace PDF dokumentů. Aktuálně se používá jen k anonymizaci skenů smluv PZS a dodatků ke smlouvám PZS.

2 servery a jejich parametry:

* 1 produkční (* Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v3 @ 2.50GHz, 2 cores, 40 GB HDD, 16 GB RAM)

* 1 testovací (není podmínkou); licence pro testovací prostředí je zahrnuta do licence pro ostré prostředí (hradí se práce instalace,...)

OS: MS Windows a MS Office (lze instalovat také na Linux)

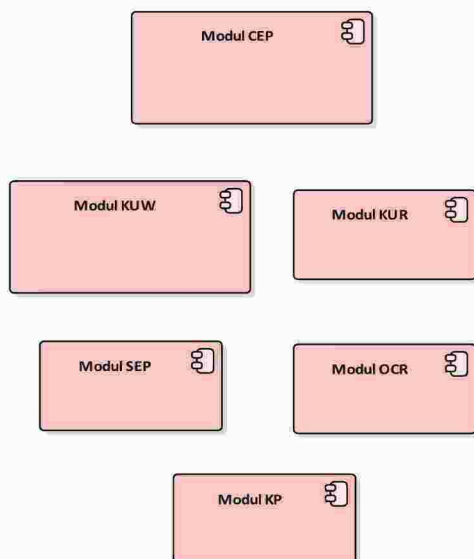
V případě PDF na vstupu není potřebná licence MS Office (pokud by vstupem byl DOCX formát, tak licence je potřebná)

5.11. DMS: CEP – Centrální tisková a obálkovací linka

Centrální elektronická podatelna zpracovává došlé formuláře typu HOZ (Hromadné oznámení zaměstnavatele), PPZ (Přehled o platbě pojistného zaměstnavatele), Přehled OSVČ, ELP (Evidenční list pojištěnce) a ELZ (Evidenční list zaměstnavatele). Tyto formuláře přijdou poštou v papírové podobě nebo elektronicky přes DS (Datovou schránku).

5.12. OCR digitalizační linka TeleForm

Formuláře došlé v papírové podobě se naskenují a dále se elektronicky vytěží na OCR digitalizační lince. Zde se nejprve automaticky rozpozná typ formuláře a na základě identifikace typu se elektronicky vytěží data. Vytěžená data se ve formátu XML datové výstupní věty odešlou pomocí WS (webových služeb sběrnice WSO2) do „Komunikačního úložiště“ a odsud se po nezbytné kontrole konzistentnosti asynchronně přenáší do IS VoZP. Vše je řízeno MS Sharepointem.



Obrázek č. 4 – Sharepoint diagram

Databázový server je iczserv.vozp.cz. V instanci je celkem 11 databází, 5 pro aplikace od společnosti ICZ a.s. (3 pro TeleForm, 2 pro klasifikátor) a 6 pro další aplikace, které nejsou součástí Digilinky (validační DB apod.).

K lednu 2024: Verze MS SQL je 14.0.2027.2 (SQL Server 2017, update 07/2019).

Serverů pro provoz vybraných aplikací je 6. Jde o:

- DocClassifier
- DocClassifierTest
- Teleform
- Teleform_Volby
- Teleform_VoZP
- Teleform_VoZP_Test (offline)

5.13. Zpracování formulářů došlých přes DS

Formuláře došlé z datových schránek (DS) se nejprve stáhnou z DS do elektronické spisové služby EZOP, odkud se předají na „Separátor“, který odseparuje automaticky zpracovávané formuláře od ostatních dokumentů. Elektronické PDF formuláře se automaticky vytěží již na „Separátoru“ a vytěžená XML datová věta se pošle k dalšímu zpracování do „Komunikačního úložiště“. Statické PDF formuláře se posílají ze „Separátoru“ na vytěžení do OCR digitalizační linky, kde se zpracovávají obdobným způsobem jako formuláře papírové.

5.14. DMS: Firemní nástěnka

Autonomní aplikace v Sharepointu.

Slouží k dočasnému vystavování dokumentů na vnitřní síti VoZP; u každého dokumentu se definují přístupy a případné e-mailové notifikace.

K lednu 2024: Sharepoint 2016, Nintex Workflow 2016 a MS SQL Server 2016 SP3 13.0.6430.49 (update February 14, 2023)

5.15. CTOL – Centrální tisková a obálovací linka

CTOL slouží k hromadnému vypravování dokumentů z elektronické spisové služby EZOP.

Elektronická spisová služba EZOP automaticky přebírá vygenerované dokumenty z IS VoZP, které jsou pro asynchronní zpracování uloženy v „Komunikačním úložišti“. Zde jim EZOP přidělí Č.j. a opatří je řídicími kódy pro obálovací linku a připraví je do front podle typu dokumentu, typu vypravení, velikosti obálky a počtu listů pro hromadný tisk na CTOL.

CTOL se skládá:

- a) Produkční tiskárna CONICA MINOLTA Bizhub 1250P
- b) Obálovací stroj NEOPOST DS 180i
- c) Frankovací stroj NEOPOST IS 480

5.16. DMS: Řízená dokumentace

Aplikace v Sharepointu.

Je na vnitřní síti VoZP a slouží ke schvalování a revizí interní dokumentace ve VoZP (směrnice, příkazy GR, atd.).

K lednu 2024: Sharepoint 2016 a MS SQL 2016 SP3.

5.17. eÚložiště

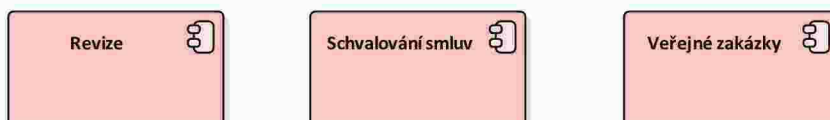
Uložení dokumentů, nikoli však ve smyslu zákona o archivnictví.

K lednu 2024: samostatná aplikace používající MS SQL 2016 SP3 leč nezávislá na verzi MS SQL.

5.18. DMS: Ostatní aplikace

Starší aplikace, které se ve VoZP aktuálně nepoužívají.

K lednu 2024: Sharepoint 2016 a MS SQL 2016 SP3.



Obrázek č. 5 – Ostatní aplikace nad Sharepointem

Souhrnné informace k poskytování služeb

Subkritérium	název	přípustný limit
č. 1.1	Nabídnutý čas pro vyřešení Incidentu s Urgentní (Kritickou) závažností	16 hodin
č. 1.2	Nabídnutý čas pro vyřešení Incidentu s Vysokou závažností	72 hodin
č. 1.3	Nabídnutá doba pro vyřešení Incidentu s Nízkou (Normální) závažností	60 prac. dní

název kritéria	Kč bez DPH
Cena za 1 člověkodenní rozvojových prací	14000

název kritéria	počet kalendářních dní
Rychlost převzetí podpory DMS VoZP	30



Příloha č. 3

Návrh řešení poskytování technické
podpory DMS

Předkládá Asseco Central Europe, a. s.
Pro Vojenskou zdravotní pojišťovnu České republiky

Obsah

Obsah.....	2
1 Specifikace nabízených služeb technické podpory DMS VoZP ČR.....	3
1.1 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení MS SharePoint	3
1.2 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení spisová služba EZOP (včetně modulů EZOP) a eÚložiště 4	
1.3 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení OCR digitalizační linky VoZP	4
1.4 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení Anonymizátor ZORRO.....	5
1.5 Úrovně incidentů	6
1.6 Harmonogram převzetí technické podpory DMS VoZP.....	6
1.7 Helpdesk a Servicedesk	6
1.7.1 Helpdesk (Hotline) ACE.....	6
1.7.2 Servicedesk ACE.....	6

1 Specifikace nabízených služeb technické podpory DMS VoZP ČR

Uchazečem nabízené služby se týkají technické podpory subsystémů souvisejících s DMS VoZP, které dodalo Asseco CE buď přímo, nebo prostřednictvím subdodavatelů, a které v současné době podléhají technické podpoře ze strany Asseco CE a příslušných subdodavatelů.

1.1 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení MS SharePoint

Struktura poskytovaných služeb

1. Zajištění technické podpory provozu:
 - a. Služby HelpDesku a Servicedesku;
 - b. Monitoring provozu včetně profylaxe;
 - Pravidelná preventivní údržba všech komponent (kontrola provozních logů, údržba databází, apod.), monitoring zátěže za účelem včasné diagnostiky incidentů a především z důvodu předcházení incidentům (kupříkladu prostor na discích, růst počtu požadavků vzhledem k možnostem a případným limitacím řešení, apod.), návrhy na úpravy řešení a optimalizaci směrem k VoZP.
 - c. Oprava vad a zajištění bezproblémového chodu části řešení;
 - Oprava závad nahlášených via HelpDesk / Servicedesk či nalezených v rámci monitorování provozu dle definovaných SLA
 - d. Nasazování nových verzí;
 - Plánování nasazení nových verzí, včetně ohlášení změn v nových verzích sw. Verzování kódu předchozích verzí pro možný roll-back.
 - e. Údržba uživatelské, provozní a technické dokumentace v aktuální podobě;
 - Včetně kontroly aktuálnosti stávající dokumentace vůči novým verzím sw. Aktualizace veškerých kategorií dokumentace.
 - f. Provádění školení uživatelů v případě rozsáhlejších úprav, kdy by už popis provedených změn v rámci uživatelské dokumentace nebyl pro tento účel dostačující;
 - g. Konzultace k částem řešení DMS VoZP z hlediska technologických možností rozvoje aplikační podpory jednotlivých procesů VoZP;
 - h. Součinnost při úpravách komponent IS VoZP kooperujících s částmi řešení DMS VoZP.
2. Realizace dílčích rozvojových požadavků průběžně definovaných ze strany VoZP ČR
 - a. Konzultace a součinnost při definici funkčních a nefunkčních požadavků;
 - b. Zpracování analýz a designu rozvojových požadavků;
 - c. Vývoj, testování a implementace rozvojových požadavků;
 - Včetně údržby vyhrazených testovacích prostředí ve VoZP
 - d. Školení uživatelů v případě rozvojových požadavků většího rozsahu;
 - e. Aktualizace dokumentace.

Kontaktní osoby



1.2 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení spisová služba EZOP (včetně modulů EZOP) a eÚložiště

Struktura poskytovaných služeb

1. Zajištění technické podpory provozu:
 - a. Služby HelpDesku a Servicedesku;
 - b. Monitoring provozu včetně profylaxe;
 - Pravidelná kontrola provozních logů, včasné řešení blížících se problémů (prostor na discích apod)
 - c. Oprava vad a zajištění bezproblémového chodu části řešení;
 - Oprava závad nahlášených via HelpDesk / Servicedesk či nalezených v rámci monitorování provozu
 - d. Nasazování nových verzí;
 - Včetně ohlášení změn v nových verzích sw
 - e. Údržba uživatelské, provozní a technické dokumentace v aktuální podobě;
 - Včetně kontroly aktuálnosti stávající dokumentace vůči novým verzím sw
 - f. Provádění školení uživatelů v případě, že uživatelská dokumentace by jim nestačila;
 - g. Konzultace k částem řešení DMS VoZP;
 - h. Součinnost při úpravách komponent IS VoZP kooperujících s částmi řešení DMS VoZP.
2. Realizace dílčích rozvojových požadavků průběžně definovaných ze strany VoZP ČR
 - a. Konzultace a součinnost při definici funkčních a nefunkčních požadavků;
 - b. Zpracování analýz a designu rozvojových požadavků;
 - c. Vývoj, testování a implementace rozvojových požadavků;
 - Včetně údržby vyhrazených testovacích prostředí ve VoZP
 - d. Školení uživatelů v případě rozvojových požadavků většího rozsahu;
 - e. Aktualizace dokumentace.

Kontaktní osoby

1.3 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení OCR digitalizační linky VoZP

Struktura poskytovaných služeb

1. Zajištění technické podpory provozu:
 - a. Služby HelpDesku a Servicedesku;
 - b. Monitoring provozu včetně profylaxe;
 - Pravidelná kontrola provozních logů, včasné řešení blížících se problémů (prostor na discích apod)
 - c. Oprava vad a zajištění bezproblémového chodu části řešení;
 - Oprava závad nahlášených via HelpDesk / Servicedesk či nalezených v rámci monitorování provozu
 - d. Nasazování nových verzí;
 - Včetně ohlášení změn v nových verzích sw
 - e. Údržba uživatelské, provozní a technické dokumentace v aktuální podobě;
 - Včetně kontroly aktuálnosti stávající dokumentace vůči novým verzím sw

- f. Provádění školení uživatelů v případě, že uživatelská dokumentace by jim nestačila;
 - g. Konzultace k částem řešení DMS VoZP;
 - h. Součinnost při úpravách komponent IS VoZP kooperujících s částmi řešení DMS VoZP.
2. Realizace dílčích rozvojových požadavků průběžně definovaných ze strany VoZP ČR
- a. Konzultace a součinnost při definici funkčních a nefunkčních požadavků;
 - b. Zpracování analýz a designu rozvojových požadavků;
 - c. Vývoj, testování a implementace rozvojových požadavků;
 - Včetně údržby vyhrazených testovacích prostředí ve VoZP
 - d. Školení uživatelů v případě rozvojových požadavků většího rozsahu;
 - e. Aktualizace dokumentace.

Kontaktní osoby



1.4 Popis technické podpory pro DMS VoZP, část řešení Anonymizátor ZORRO

Struktura poskytovaných služeb

- 1. Zajištění technické podpory provozu:
 - a. Služby HelpDesku a Servicedesku;
 - b. Monitoring provozu včetně profylaxe;
 - Pravidelná kontrola provozních logů, včasné řešení blížících se problémů
 - c. Oprava vad a zajištění bezproblémového chodu části řešení;
 - Oprava závad nahlášených via HelpDesk / Servicedesk či nalezených v rámci monitorování provozu
 - d. Nasazování nových verzí;
 - Zejména úprava konfigurace pro další druhy dokumentů
 - e. Údržba uživatelské, provozní a technické dokumentace v aktuální podobě;
 - Včetně kontroly aktuálnosti stávající dokumentace vůči novým verzím sw
- 2. Realizace dílčích rozvojových požadavků průběžně definovaných ze strany VoZP ČR
 - a. Konzultace a součinnost při definici funkčních a nefunkčních požadavků;
 - b. Zpracování analýz a designu rozvojových požadavků;
 - c. Vývoj, testování a implementace rozvojových požadavků;
 - Včetně údržby vyhrazených testovacích prostředí ve VoZP
 - d. Školení uživatelů v případě rozvojových požadavků většího rozsahu;
 - e. Aktualizace dokumentace.

Kontaktní osoby



1.5 Úrovně incidentů

Úrovně incidentů jsou upraveny smluvním ujednáním

1.6 Harmonogram převzetí technické podpory DMS VoZP

Uchazeč je stávajícím poskytovatelem technické podpory DMS VoZP, proto převzetí technické podpory DMS VoZP bude zaměřeno zejména na revizi komplexity veškerých stávajících služeb a případně jejich rozvoji (kupříkladu ve smyslu použitých kanálů helpdesku a servicedesku).

Následuje harmonogram převzetí technické podpory a poskytování služeb:

Popis	Termín
Začátek platnosti servisní smlouvy	T
Ustanovení (revidování) kontaktních osob na straně VoZP a na straně Asseco CE a jejich subdodavatelů	T + 1 týden
Konfigurace Jira (přístupová oprávnění)	T + 2 týdny
Konfigurace Helpdesku a Servicedesku (nahlášení zodpovědných osob ze strany VoZP a ze strany Asseco CE)	T + 2 týdny
Převzetí (revidování) schválené dokumentace	T + 2 týdny
Zkontrolování posledních záloh	T + 2 týdny
Poskytování služeb technické podpory DMS VoZP	T + 48 měsíců

1.7 Helpdesk a Servicedesk

1.7.1 Helpdesk (Hotline) ACE

Vzhledem k požadovaným reakčním dobám na závažné incidenty navrhuje uchazeč poskytovat službu Helpdesku Asseco CE, se zajištěním non-stop provoz (24/7/365) a tím i následné kontaktování relevantních pracovníků na straně Asseco CE či jeho subdodavatelů.

Kontaktní údaje Helpdesku ACE:



Incidenty zadané prostřednictvím Helpdesku ACE budou uloženy a sledovány v rámci navrženého Servicedesku ACE.

1.7.2 Servicedesk ACE

Pro Servicedesk ACE navrhuje uchazeč využití produktu JIRA od společnosti Atlassian Software v rámci svých služeb. Tento nástroj podporuje vzdálený přístup, dávkový vstup, pluginy do aplikací, automatizované předávání issues mezi různými nástroji sloužícími jako helpdesk nebo requirement manager. Má široké možnosti statistického zpracování výsledků zpracování issues, možnosti grafických manažerských výstupů apod. Je možné sledovat plnění SLA v jednotlivých fázích životního cyklu issues.

Servicedesk ACE je webovou aplikací provozovanou společností ACE v její DMZ bez nutnosti instalace jakéhokoliv doplňujícího aplikačního vybavení na straně VoZP. Autentizace uživatelů probíhá na úrovni loginu a hesla.

Servicedesk ACE umožňuje evidenci a správu následujících typů issues:

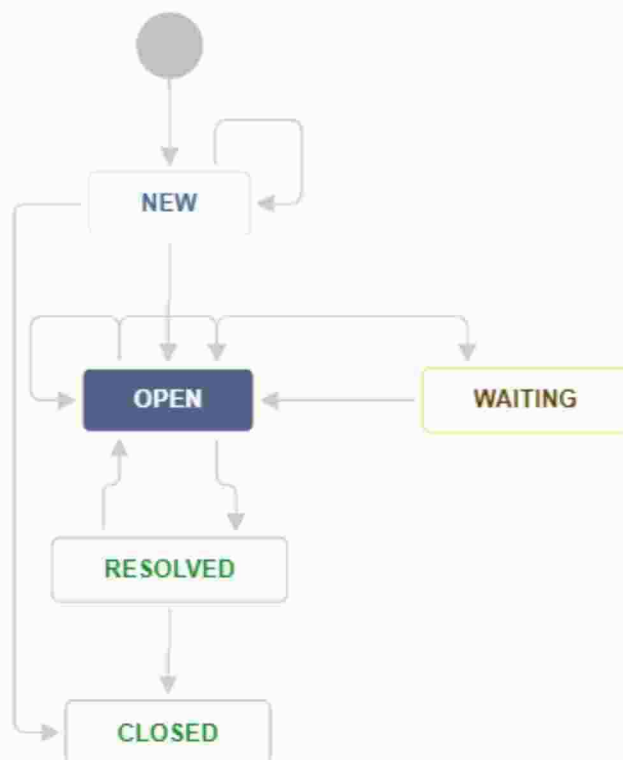
- Incident (Bug);
- Dotaz (Question);
- Rozvojový požadavek (Improvement/Story);
- Úloha (Task) apod.

Podoba typů sledovaných issues je součástí inciálního nastavení Servicedesku.

Životní cyklus incidentu

Záznam do Servicedesk (dále také Jira) provede autorizovaný zástupce VoZP; jakožto ohlašovatel (alias reporter) pak bude vždy relevantní zástupce VoZP.

Workflow v Jira pro řešení incidentu či požadavku na úpravu sw řešení lze konfigurovat. Pro začátek je toto workflow navrženo takto:



Při přechodu mezi stavy se zapisují informace týkající se relevantní části fáze řešení, nicméně lze kdykoli vkládat komentáře a vést tak dialog. Při každé změně stavu či při vložení komentáře je generován relevantním účastníkům notifikační mail.

Významy stavů a přechody mezi nimi:

- Ve stavu „New“ (Nové) lze zpřesňovat hlášení (z obou stran). Hlášení pak lze ze strany Asseco CE akceptovat a zahájit tak jeho řešení (přejít do stavu „Open“ (Otevřeno)), nebo odmítnout jakožto irrelevantní (přejít s patřičným vysvětlením do stavu „Closed“ (Uzavřeno)).

- Ve stavu „Open“ (Otevřeno) lze zpřesňovat hlášení (z obou stran). Dále v tomto stavu lze ze strany Asseco CE ohlásit vyřešení (přechod do stavu „Resolved“ (Vyřešeno)) či vyžádat si další podklady od VoZP a tím zahájit prostoje neměřený do doby reakce dle SLA (přechod do stavu „Waiting“ (Čekání)).
- Ve stavu „Waiting“ (Čekání) se čeká na odpověď ze strany VoZP, v rámci poskytnutí této odpovědi se přechází zpět do stavu „Open“ (Otevřeno).
- Stav „Resolved“ (Vyřešeno) znamená ukončení měření doby reakce ze strany Asseco CE, protože hlášení je tímto vyřešeno. VoZP pak buď s řešením souhlasí (a způsobí přechod do finálního stavu „Closed“ (Uzavřeno), nebo nesouhlasí (a způsobí návrat do stavu „Open“ (Otevřeno))

U každého hlášeného incidentu nově bude VoZP specifikovat jeho závažnost (Kritická, Vysoká, Nízká), neboť odtud se odvíjí termíny dle SLA. Při nahlášení incidentu se závažností Kritická či Vysoká bude vzhledem ke krátké době nutné k jeho vyřešení požadována okamžitá součinnost ze strany VoZP, resp. případné prostoje vzniklé čekáním na VoZP budou odečteny z doby uplynuvší mezi nahlášením incidentu a jeho vyřešením.

V této souvislosti upozorňujeme na skutečnost, že hlášení v Jira je lépe doložitelné (obsah včetně případných změn a dob jednotlivých úkonů) a je zde i zajištěna notifikace všech relevantních osob a řešeno i příslušné workflow (nahlášení incidentu, potvrzení příjmu hlášení, případná diskuse, vyřešení, akceptace či odmítnutí řešení atd).