



Ústředí

Orlická 4/2020
130 00 Praha 3

106

ORIGINAL SMLOUVY

kmenové číslo VZP ČR

2014-0431-00092

stejnopis č.



Smlouva na vytvoření centralizovaného kontaktního centra VZP ČR č. 41 000 32011 (Evidenční číslo VZ: ID 1200696)

uzavřená dle ustanovení § 269 odst. (2) zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, na jehož použití se níže uvedené smluvní strany ve smyslu § 262 citovaného zákona výslovně dohodly, v návaznosti na způsob uzavírání smluv dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR
IČO: 41197518
DIČ: CZ41197518

bankovní spojení:

číslo účtu:

zřízená zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „VZP ČR“)

a

2. atlantis telecom spol. s r.o.

se sídlem: Štěrboholská 1427/55, 102 00 Praha 10
kterou zastupuje: Ing. Pavel Vrzák, jednatel společnosti
IČO: 60466189
DIČ: CZ60466189

bankovní spojení:

číslo účtu:

zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 26780
(dále jen „Zhotovitel“)

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

Článek I. - Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek Zhotovitele, spočívající v kompletním vytvoření centralizovaného kontaktního centra VZP ČR (dále jen „Dílo“), zahrnující zejména:

- vytvoření vstupního analytického projektu,
- na základě analýzy dle odst. 1. písm. a) tohoto Článku realizaci dodávky a nastavení veškerého potřebného hardware, software včetně poskytnutí licencí a vytvoření integračních vazeb na ostatní systémy VZP ČR,
- poskytnutí konzultací v oblasti optimalizace procesů kontaktního centra a zaškolení klíčových uživatelů a administrátorů informačního systému,
- zajištění a poskytování podpory celého Díla po dobu 4 let ode dne uzavření Smlouvy (tj. HW podpory i podpory systémového a aplikačního SW) za podmínek stanovených v Článku 6. Přílohy č. 1 – Podrobná specifikace Díla a jeho technická specifikace, včetně poskytnutí doplňkových služeb v rozsahu 400 člověkodnů sloužících k řešení nutných neodkladných změn vzniklých po akceptaci Díla jako celku.

- e) vytvoření a předání uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace,
 - f) zajištění a provedení ekologické likvidace staré techniky a technologie.
2. Podrobná specifikace Díla včetně jeho technické specifikace dle odst. 1 tohoto článku je uvedena v Příloze č. 1 – Podrobná specifikace Díla a jeho technická specifikace. Příloha č. 1 tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
3. Předmětem této Smlouvy je na straně druhé závazek VZP ČR zaplatit za úplné provedení Díla dle Smlouvy Zhotoviteli cenu, uvedenou v Článku III. Smlouvy.

Článek II. Harmonogram provedení Díla

Provedení Díla dle této Smlouvy a poskytování podpory včetně dalších souvisejících činností bude rozděleno do následujících dílčích plnění, tzv. Etap takto:

1. Etapa - Analytická fáze (musí být splněna do 120 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy) a obsahuje:

- 1) Zpracování analytického projektu Zhotovitelem včetně procesní analýzy v rozsahu potřebném pro splnění Díla dle této Smlouvy, který bude obsahovat zejména následující části:
 - a) logický datový model řešení,
 - b) business model,
 - c) procesní model,
 - d) aplikační model,
 - e) infrastrukturní model s popisem,
 - f) návrh úloh, výstupů, analytických reportů a statistik,
 - g) návrh integraci se stávajícím informačním systémem VZP ČR a komunikačními kanály, definice datových rozhraní, včetně požadavků na propustnost okolních systémů.
 - h) popis zabezpečení informací o klientech, které odpovídá platné legislativě,
 - i) specifikace testovacích scénářů, akceptačních a předávacích kritérií a návrhy akceptačních a předávacích procedur,
 - j) seznam provozní, technické, administrátorské a uživatelské dokumentace a návrh systému její správy a údržby.

Specifikace obsahu analytického projektu je uvedena v Příloze č. 1 – Podrobná specifikace Díla a jeho technická specifikace v kapitole 1. v bodě 2.

- 2) Na základě analytického projektu Zhotovitel vypracuje detailní plán implementace a migrace dat ze stávajícího Kontaktního centra VZP ČR.

2. Etapa - Dodávka systému kontaktního centra a jeho instalace (musí být splněna do 210 kalendářních dnů ode dne účinnosti této Smlouvy) a obsahuje:

- a) Vývojové, konfigurační a implementační práce, dodávky a testování HW a SW komponent včetně licencí nutných pro bezchybnou funkci předmětu dodávky, včetně vytvoření integračních vazeb na ostatní systémy VZP ČR, zaškolení klíčových uživatelů a administrátorů informačního systému a provozní dokumentaci dle Přílohy č. 4.
- b) Zajištění a provedení ekologické likvidace staré techniky a technologie.
- c) Vytvoření a předání uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace.

3. **Etapa - Pilotní provoz kontaktního centra a nasazení do ostrého provozu** (nasazení do ostrého provozu musí být splněno do 365 425 kalendářních dnů ode dne účinnosti této Smlouvy) obsahuje:

- a) Detailní prověření funkčnosti celého systému kontaktního centra dle požadavků VZP ČR. Pilotní provoz bude trvat minimálně 120 kalendářních dní,
- b) Podpora uživatelů a odstraňování vad,
- c) Spuštění ostrého provozu.

4. **Etapa - Podpora provozu kontaktního centra po dobu 4 let**

- a) Podporou se rozumí všechny práce, činnosti a servisní zásahy sloužící k udržení dodaného systému v provozuschopném stavu s požadovanou dostupností 99%. Přesná definice požadovaných parametrů služeb podpory je obsažena v Příloze č. 5 - Požadavky na služby technické podpory.
- b) V rámci podpory Zhotovitel poskytne VZP ČR další doplňkové služby v rozsahu 400 člověkodnů sloužící k řešení nutných neodkladných změn vzniklých po akceptaci Díla jako celku. Přesná definice doplňkových služeb je uvedena v článku 6. Přílohy č. 1 – Podrobná specifikace Díla a jeho technická specifikace.

Součástí podpory jsou i upravené části Díla, které byly modifikovány na základě Doplňkových služeb sloužících k řešení nutných neodkladných změn vzniklých po akceptaci Díla jako celku.

Článek III. - Cena Díla

- 1. Celková cena Díla 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 učiněné Zhotovitelem v rámci veřejné zakázky č. 1200696.
- 2. Celková cena Díla činí **9 184 550 Kč (slovy: devět miliónů jedno sto osmdesát čtyři tisíce pět set padesát korun českých) bez DPH**. Položková struktura celkové ceny Díla je uvedena v Příloze č. 2 – Položková struktura celkové ceny Díla. Příloha č. 2 tvoří nedílnou součást této Smlouvy. K této ceně bude Zhotovitelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši stanovené příslušnými právními předpisy účinnými v době zdanitelného plnění.
- 3. Celková cena Díla bez DPH je konečná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele potřebné pro úplné a bezvadné provedení Díla a jím poskytnutá veškerá plnění dle Smlouvy.
- 4. Celkovou cenu Díla dle tohoto Článku je možné překročit pouze v případě, že během realizace Díla dle této Smlouvy dojde ke změně výše sazby daně z přidané hodnoty. V takovém případě je Zhotovitel oprávněn účtovat sazbu DPH ve výši podle právních předpisů platných v době vzniku zdanitelného plnění.

Článek IV. – Místo a způsob plnění

- 1. Místo plnění – Kontaktní centrum VZP ČR bude provozováno v datových centrech VZP ČR. Operátoři mohou být umístěni až v 5 lokalitách, které budou specifikovány v analytickém projektu. VZP ČR může za lokalitu zvolit některou z organizačních složek VZP ČR, v souladu se zák. č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- 2. Zhotovitel se zavazuje provést Dílo dle termínů uvedených v Článku II. této Smlouvy.
- 3. Dílo bude VZP ČR předáváno postupně po ukončení jednotlivých Etap způsobem specifikovaným v následujících odstavcích tohoto Článku. Za předání a převzetí dílčího plnění

či Díla jako celku se považuje akceptace příslušného plnění. Dílo bude považováno za provedené dnem, kdy bude akceptována jeho 3. Etapa.

4. Dílo bude předáváno v souladu s termíny uvedenými v Článku II. této Smlouvy předáním jeho jednotlivých dílčích plnění, tj. 1., 2. a 3. Etapy, které jsou vymezeny v Článku II. této Smlouvy.
5. Předání a převzetí plnění 1., 2. a 3. Etapy Díla dle této Smlouvy bude provedeno za použití následující akceptační procedury:
 - a) v rámci 1. Etapy Zhotovitel navrhne akceptační kritéria pro 1., 2. a 3. Etapu plnění. Tato akceptační kritéria budou ze strany VZP ČR posouzena a schválena v souvislosti s předáním a akceptací 1. Etapy plnění.
 - b) Předání dílčího plnění k akceptaci bude potvrzeno podpisem pověřené osoby VZP ČR na Předávacím protokolu (viz. Příloha č. 7 – Předávací protokol). Zhotovitel zpracuje i návrh Akceptačního protokolu (viz. Příloha č. 8 – Akceptační protokol) a předloží jej VZP ČR současně s Předávacím protokolem. Akceptační protokol obsahuje akceptační kritéria dohodnutá způsobem dle předchozího odstavce.
 - c) Akceptace jednotlivých Etap probíhá na úrovni řídicího výboru projektu nebo je prováděna pověřenými osobami smluvních stran, uvedenými v Článku XIII. odst. 3. této Smlouvy.
 - d) Podpisem Předávacího protokolu a předložením návrhu Akceptačního protokolu začíná akceptační období v délce deseti pracovních dnů, Akceptační období jednotlivých Etap musí být ukončeno nejpozději k požadovanému termínu splnění příslušných Etap.
 - e) VZP ČR je povinna do konce akceptačního období provést buďto akceptaci předaného plnění formou podpisu Akceptačního protokolu (bez výhrad nebo s výhradami) nebo akceptaci odmítnout a v předloženém Akceptačním protokolu uvést, v čem vidí příčinu nesplnění dohodnutých akceptačních kritérií, pro které tento předmět plnění neakceptuje.
 - f) Pokud dojde k akceptaci s výhradami, je příslušná fáze Díla považována za akceptovanou a výhrady jsou uvedeny v Akceptačním protokolu včetně dohodnutého termínu a způsobu vyřízení výhrad. Akceptace s výhradami se nepovažuje za prodlení s plněním Díla a nemá důsledky pro fakturační lhůty jednotlivých Etap s tím, že akceptace s výhradami má důsledky pro fakturaci uvedené v Článku V. odstavci 3. této Smlouvy.
 - g) VZP ČR může akceptaci odmítnout pouze v případě, že předávaná část Díla nesplňuje akceptační kritéria. V případě méně vážných vad se použije akceptace s výhradami. Pokud má odmítnutí akceptace důsledky v prodlení s plněním Díla, aplikují se sankce z prodlení podle této Smlouvy a fakturační lhůty začínají běžet až akceptací Díla.
 - h) V případě, že akceptace byla provedena s výhradami VZP ČR, je Zhotovitel povinen zjednat nápravu v termínech dohodnutých v rámci akceptačního řízení.
 - i) V případě, že VZP ČR neakceptuje plnění, pro která bylo započato akceptační období dle této Smlouvy z důvodu nesplnění akceptačních kritérií, nebo nedošlo k předání předmětu plnění k akceptování ve stanoveném termínu, je Zhotovitel povinen zjednat nápravu a předat výstup projektu k opakované akceptaci ve lhůtě čtrnácti dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Tím není dotčena povinnost Zhotovitele dodržet lhůty stanovené v Článku II. této Smlouvy.
6. Ve 4. Etapě bude Zhotovitel poskytovat podporu celého Díla a doplňkové služby po dobu 4 let od data převzetí Díla ze strany VZP ČR dle této Smlouvy takto:
 - a) údržbu hardware dodaného v rámci plnění této Smlouvy včetně výměny vadných dílů,
 - b) údržbu software dodaného v rámci plnění této Smlouvy včetně nutných Upgrade a přístupu vybraných zaměstnanců VZP ČR k podpoře výrobce SW,
 - c) podporu Díla jako celku.
 - d) Podpora musí být zajišťována tak, aby bylo dosaženo požadovaných SLA parametrů specifikovaných v Příloze č. 5 - Požadavky na služby technické podpory.

- e) Poskytování doplňkových služeb popsaných v Článku 6. Přílohy č. 1 – Podrobná specifikace Díla a jeho technická specifikace. Při specifikaci požadavků a kontrole plnění doplňkových služeb bude vždy postupováno dle následujících kroků:
- ea) Specifikace požadavku, termínů plnění a termínů pro odstraňování případných výhrad při akceptačním řízení či vad plnění – VZP ČR.
 - eb) Odhad počtu MD a potvrzení termínu – Zhotovitel.
 - ec) Potvrzení počtu MD - VZP ČR.
 - ed) Předání řešení požadavku – Zhotovitel.
 - ef) Akceptace - VZP ČR.

Článek V. - Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny dle Článku III. této Smlouvy bude provedena na základě daňových dokladů - faktur (dále jen „faktury“), a to způsobem a ve lhůtách dále v tomto Článku uvedených:
2. Úhrada dílčích cen plnění za Etapy 1., 2. a 3. se uskuteční na podkladě řádně vystavených faktur s náležitostmi daňového dokladu. Faktury budou vystaveny bez zbytečného odkladu po protokolárním předání a převzetí příslušné Etapy Díla, tedy po jejich akceptaci. Součástí každé z vystavených faktur budou i příslušné, ze strany VZP ČR potvrzené, Akceptační protokoly příslušné Etapy díla realizované dle této Smlouvy. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění se pro Etapy 1., 2. a 3. rozumí den potvrzení příslušných Akceptačních protokolů ze strany VZP ČR.
3. V případě, že VZP ČR v souladu s Článkem IV. této Smlouvy akceptuje dílčí plnění některé z 1., 2. nebo 3. Etapy s výhradami, má Zhotovitel právo fakturovat pouze 75% z ceny dílčího plnění příslušné Etapy, přičemž právo fakturovat zbývajících 25% z ceny dílčího plnění příslušné Etapy bude mít Zhotovitel po vyřešení všech výhrad, které VZP ČR oprávněně uplatnila.
4. Fakturace ceny za poskytování podpory dle Článku II., části 4. Etapa, písmeno a) bude prováděna jednou ročně, a to předem. Fakturace za první rok poskytování podpory bude provedena k datu akceptace 3. Etapy ze strany VZP ČR. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění za toto první roční období je datum akceptace 3. Etapy. Fakturace poskytování podpory na další období bude provedena vždy k prvnímu dni následujícího období poskytování podpory. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění za každé další následující období bude vždy první kalendářní den tohoto období poskytování podpory. Fakturovaná částka bude vždy ve výši 1/4 celkové částky uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy – Položková struktura celkové ceny Díla.
5. Fakturace ceny doplňkových služeb dle Článku II. části 4. Etapa, písmeno b) této Smlouvy bude prováděna jednou měsíčně na základě skutečně provedených prací zadávaných a akceptovaných dle postupu uvedeném v Článku IV., odstavci 6., písm. e). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.
6. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 513/1991 Sb. obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „obchodní zákoník“).
7. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti každé faktury v délce 30 dnů od data doručení faktury do sídla VZP ČR.
8. VZP ČR je oprávněna před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti nebo má jiné vady v obsahu podle Smlouvy. Ve vrácené fakturě musí VZP ČR vyznačit důvod vrácení. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30-ti denní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury.

9. Zhotovitel je povinen uvádět číslo Smlouvy ve faktuře, v Předávacím a v Akceptačním protokolu i v dalších písemnostech a v korespondenci, vztahující se k této Smlouvě.
10. Zaplacením jakékoliv faktury podle Smlouvy se rozumí odepsání příslušné fakturované částky z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Zhotovitele.

Článek VI. - Sankční ujednání

1. Při nedodržení kteréhokoliv termínu plnění předmětu Smlouvy ze strany Zhotovitele podle Článku II. této Smlouvy je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každý kalendářní den prodlení, a to v každém jednotlivém případě. Zhotovitel je povinen tuto smluvní pokutu uhradit.
2. V případě nedodržení termínů odstraňování reklamovaných vad Zhotovitelem dle Článku VIII., odst. 4. této Smlouvy nebo dohodnutých mezi smluvními stranami při uplatňování příslušné reklamace je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení a Zhotovitel je povinen ji uhradit.
3. V případě nedodržení úrovně dostupnosti definované v Příloze č. 5 – Požadavky na služby technické podpory, je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý měsíc, v němž nebyla požadovaná dostupnost dle této Smlouvy dodržena.
4. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty).
5. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury může Zhotovitel vyúčtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,04 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a VZP ČR je povinna tuto smluvní pokutu uhradit.
6. Každá smluvní pokuta dle Smlouvy je splatná do 30-ti kalendářních dnů od doručení oznámení o uplatnění smluvní pokuty druhé smluvní straně. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu se Smlouvou zakládá právo oprávněné smluvní strany účtovat smluvní pokutu. Toto oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty. V případě zpoždění kteréhokoliv termínu plnění dle této Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů, je Smlouva porušena podstatným způsobem.
7. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo druhé smluvní strany na náhradu škody zaviněné porušením povinnosti zajištěné smluvní pokutou.
8. Právo na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení nevzniká v případech, kdy prodlení na straně VZP ČR nebo Zhotovitele bylo prokazatelně způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
9. Právo na zaplacení smluvní pokuty a právo na náhradu škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na smluvní pokutu/náhradu škody vzniknout, dohodou smluvních stran omezit.

Článek VII. - Bankovní záruka

1. Zhotovitel poskytne VZP ČR před uzavřením Smlouvy jako jistotu na řádné plnění svých povinností dle této Smlouvy bankovní záruku ve výši 1 000 000 Kč (slovy jeden milion korun českých). Bankovní záruka bude vydána bankou, která má povolení ČNB působit jako banka na území České republiky podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů. Bankovní záruka bude neodvolatelná, bezpodmínečná a na první vyžádání. Uvedená bankovní záruka bude předložena písemnou formou zástupcem Zhotovitele, uvedeným v záhlaví Smlouvy. Svá práva z uvedené bankovní záruky je VZP ČR oprávněna uplatnit při neplnění jednoho či více závazků Zhotovitele podle Smlouvy. VZP ČR v takovém případě písemně vyzve banku, která uvedenou bankovní záruku poskytla, ke splnění jejích závazků z této bankovní záruky, přičemž ve výzvě uvede výši své takto zajištěné pohledávky vůči Zhotoviteli. Banka,

kteřá uvedenou bankovní záruku poskytl, není oprávněna uplatňovat vůči VZP ČR námitky ohledně jejích povinností vyplývajících z této bankovní záruky.

2. Bankovní záruka bude ve výši dle odstavce 1. tohoto Článku platná po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Po ukončení Smlouvy bude bankovní záruka dle shora uvedeného odstavce jednorázově uvolněna.

Článek VIII. - Odpovědnost za vady, záruka

1. Zhotovitel se zavazuje realizovat Dílo dle Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy, s maximální péčí a v kvalitě, odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, které lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.
2. Zhotovitel přejímá závazek, že provedené a předané Dílo bude způsobilé pro použití ke smluvenému účelu.
3. Zhotovitel poskytuje na řádně předané Dílo záruku v délce 36 kalendářních měsíců. Záruční doba začne běžet ode dne podpisu Předávacího protokolu poslední ze smluvních stran.
4. Zhotovitel se zavazuje po dobu záruky odstraňovat vady Díla v termínu nejpozději do konce pracovního dne (tj. do 17:00 hodin) následujícího po dni uplatnění reklamace u Zhotovitele, tj. jejím nahlášením podle odstavce 5. tohoto Článku, s respektováním požadavku na dostupnost systému specifikovanou v Příloze č. 5 – Požadavky na služby technické podpory.
5. Komunikace se Zhotovitelem ve věci uplatňování reklamací v rámci záruky bude probíhat prostřednictvím komunikačního kanálu VZP ČR „Service Desk VZP ČR“ (dále jen „SD“) strukturovaným e-mailem (dále jen „e-mail“). Tento způsob komunikace musí být použit pro uplatnění reklamace, nahlášení vady, sledování průběhu odstraňování vady a zprovoznění reklamovaného zařízení včetně informace Zhotovitele o termínu úspěšného vyřízení reklamace nebo záruční opravy. Vzájemná komunikace při uplatňování reklamace bude probíhat takto:
 - 5.1. VZP ČR ohlásí vadu Díla (poruchu při provozu) prostřednictvím SD (telefon: 221 752 700, e-mail: servicedesk@vzp.cz) na Servisní dispečink Zhotovitele (telefon 271 004 212, e-mail: servis@atlantis.cz).
 - 5.2. Komunikace s SD bude probíhat výhradně formou elektronického předávání informací a dat. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.
 - 5.3. Komunikace mezi VZP ČR a Zhotovitelem bude probíhat minimálně v těchto fázích:
 - 5.3.1. **Uplatnění reklamace (zadání požadavku na odstranění reklamované vady Díla) ze strany VZP ČR** - (zaslání e-mailu prostřednictvím SD).
 - 5.3.2. **Potvrzení přijetí reklamace (požadavku na odstranění reklamované vady Díla) Zhotovitelem** – (zaslání e-mailu) – do 4 hodin od uplatnění reklamace.
 - 5.3.3. **Posouzení reklamace, navržení postupu odstraňování reklamované vady, případně odůvodněné navržení delšího termínu na odstranění vady než je uvedeno v odstavci 4. tohoto Článku nebo odmítnutí reklamace Zhotovitelem** - (zaslání e-mailu).
 - 5.3.4. **Oznámení o vyřízení reklamace (odstranění vady) Zhotovitelem** - (zaslání e-mailu VZP ČR).
 - 5.4. Reklamace je považována za vyřízenou okamžikem odstranění reklamované vady a zprovozněním zařízení nebo obnovením funkcionality zařízení.
 - 5.5. VZP ČR si vyhrazuje možnost dotazu (e-mail) na stav Zhotovitelem přijaté a ve stanovené lhůtě nevyřízené reklamace či nevyřešeného požadavku na odstranění vady, na nějž Zhotovitel odpoví nestrukturovaným e-mailem.

Článek IX. - Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření Smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností smluvních stran jako důvěrné. Na tyto důvěrné informace se vztahuje ochrana podle § 271 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“).
2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrana důvěrných informací se vztahuje na Zhotovitele 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. Zhotovitel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem VZP ČR s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Zhotovitele 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. Zhotovitel se zavazuje bezodkladně informovat VZP ČR o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit jeho objektivnost nebo rozhodování při plnění podmínek 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 Smlouvy,
 - 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 Smlouvy nebo s předmětem plnění související. Veškeré takové skutečnosti jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství podle § 17 Obchodního zákoníku.
7. Zhotovitel bere na vědomí, že 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 Smlouvy. Poskytnuté informace v souladu s citovaným zákonem nelze považovat za porušení obchodního tajemství. Totéž platí pro postup Zhotovitele podle zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“).
8. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se Zhotovitel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků ze 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 Zhotovitele, 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 Zhotovitel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milión korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody.

Článek X. - Licenční podmínky k software

1. Zhotovitel se zavazuje poskytnout VZP ČR časově neomezenou licenci (resp. podlicenci) k užívání software, který je nedílnou a neoddělitelnou součástí poskytovaného plnění, a to k užití v rámci Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky. Ve stejném rozsahu bude Zhotovitelem poskytována i licence k aktualizacím (upgrade) software, které budou získávány z titulu poskytování technické podpory.
2. VZP ČR se zavazuje po celou dobu užívání poskytnutého plnění dodržovat licenční podmínky, které budou součástí dodaného software.

Článek XI. - Ostatní ustanovení

1. Zhotovitel se zavazuje mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním podle Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 20 000 000 Kč (slovy: dvacet miliónů korun českých).
2. Zhotovitel se při plnění podmínek této Smlouvy zavazuje dodržovat Standardy a podmínky dodávek informačního systému VZP ČR, které tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
4. Smluvní strana, která poruší svoji povinnost založenou Smlouvou, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Žádná se smluvních stran není odpovědná za prodlení a škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Článek XII. - Ukončení Smlouvy

1. Smluvní strany mohou tuto Smlouvu ukončit písemnou dohodou smluvních stran nebo písemnou výpovědí, podanou kteroukoliv smluvní stranou i bez uvedení důvodu. V případě ukončení Smlouvy výpovědí je sjednána výpovědní lhůta v trvání 6 měsíců. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď prokazatelně doručena do sídla druhé smluvní strany.
2. Kterákoliv ze smluvních stran může od Smlouvy okamžitě odstoupit, jestliže druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší své jednotlivé smluvní povinnosti obsažené ve Smlouvě.
3. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - a) prodlení Zhotovitele s dohodnutým termínem plnění o více než 30 kalendářních dní,

- b) opakované nesplnění dostupnosti systému specifikované a vyhodnocované dle Přílohy č. 5 této Smlouvy - Požadavky na služby technické podpory, a to v počtu vyšším než 3 v průběhu jednoho roku,
 - c) porušení závazků dle Článku VI., odst. 6. Smlouvy,
 - d) prodlení VZP ČR s úhradou faktury, a to delším než 60 kalendářních dní ode dne prokazatelného doručení písemné upomínky k zaplacení ze strany Zhotovitele.
- 4. VZP ČR může odstoupit od Smlouvy i tehdy, jestliže Zhotovitel nebo osoba pověřená Zhotovitelem k provedení Díla nebo podílející se na provedení Díla dle Smlouvy se opakovaně dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem plnění Smlouvy a pokud Zhotovitel ani po obdržení písemné výzvy od VZP ČR ke zjednání nápravy nápravu nezjedná nebo nebude na výzvu adekvátně reagovat.
 - 5. Odstoupení od Smlouvy musí být provedeno písemně a doručeno do sídla druhé smluvní strany. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
 - 6. Odstoupí-li VZP ČR nebo Zhotovitel od Smlouvy a VZP ČR protokolárně přijme i částečné plnění Díla, je VZP ČR povinna Zhotoviteli zaplatit na základě Předávacího protokolu a zápisu, který bude k tomu účelu pořízen, přiměřenou část z ceny Díla připadající na provedenou část Díla.
 - 7. VZP ČR nepřevzme rozpracované Dílo a neuhradí Zhotoviteli poměrnou cenu Díla dle odstavce 6. tohoto Článku v případě, že Zhotovitel nabídne k převzetí Dílo v tak malém rozsahu nebo s takovými vadami, které by bránily následnému užívání části Díla, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak.
 - 8. Zápis o převzetí realizované části Díla ze strany VZP ČR z důvodu odstoupení Zhotovitele nebo VZP ČR od Smlouvy bude pořízen a podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nezbytnou součástí tohoto zápisu bude uvedení případných drobných vad a nedodělků, které nebrání řádnému užívání převzaté části Díla, způsob a lhůta jejich odstranění a dále zde bude uvedeno finanční ohodnocení kvalitně provedené části Díla, včetně dohody smluvních stran o výši a způsobu finančního vyrovnání.

Článek XIII. - Závěrečná ustanovení

- 1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2. Tuto Smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze formou písemných smluvních dodatků s výjimkou provedení změn osob pověřených k jednání ve věci plnění podmínek Smlouvy nebo jejich kontaktních údajů dle odstavce 3. tohoto Článku, ke kterým postačí jednostranné písemné oznámení o takových změnách, prokazatelně doručené druhé smluvní straně.
- 3. K jednání ve věci plnění podmínek Smlouvy v rámci 1. Etapy, 2. Etapy a 3. Etapy Díla, včetně podepisování Předávacích a Akceptačních protokolů, jsou pověřeni:
 - a) za VZP ČR: [REDACTED]
 - b) za Zhotovitele: [REDACTED]
- 4. Před ukončením 3. Etapy - Pilotní provoz kontaktního centra a nasazení do ostrého provozu budou stanoveny pověřené osoby za VZP ČR a Zhotovitele k jednání ve věci plnění podmínek Smlouvy v rámci 4. Etapy - Podpora provozu kontaktního centra po dobu 4 let.
- 5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění Smlouvy, nedojde-li do 30-ti dnů k dohodě smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv smluvní strany postoupeny k rozhodnutí věcně a místně příslušnému obecnému soudu v České republice.

6. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené ve Smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (autorský zákon).
7. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
8. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou stejnopisech.
9. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující Přílohy:
 - Příloha č. 1 - Podrobná specifikace Díla a jeho technická specifikace,
 - Příloha č. 2 - Položková struktura celkové ceny Díla,
 - Příloha č. 3 - Popis IP telefonie VZP ČR,
 - Příloha č. 4 - Standardy a podmínky dodávek informačního systému VZP ČR,
 - Příloha č. 5 - Požadavky na služby technické podpory,
 - Příloha č. 6 - Počty hovorů, e-mailů, průměrné doby,
 - Příloha č. 7 - Předávací protokol (VZOR),
 - Příloha č. 8 - Akceptační protokol (VZOR),
 - Příloha č. 9 - Požadavky na součinnost ze strany VZP ČR.
10. Smluvní strany prohlašují, že si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení této Smlouvy stvrzují svým podpisem.

V Praze dne: 14.7.2014

Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek
ředitel

V Praze dne: 14/7/2014

atlantis telecom spol. s r.o.

Ing. Pavel Vrzák
jednatel společnosti

Příloha 1 – Podrobná specifikace Díla a jeho technická specifikace

1. Specifikace Díla

1. Dodávka HW, SW, licence a dokumentace pro:

1.1 Řízení distribuce kontaktů a kampaní na základě routingových strategií zohledňujících segment (typ) klienta / komunikační kanál / prioritu kampaně / typ požadavku. Dodané kontaktní centrum bude podporovat tyto komunikační kanály:

- telefonní hovory (včetně příjmu příchozích hovorů prostřednictvím IVR),
- e-mail,
- SMS,
- on-line komunikace (on-line podpora na webových stránkách / portálu VZP ČR).

V rámci možnosti rozšíření systému musí řešení podporovat i další komunikační kanály, o jejichž podporu bude možné systém v budoucnu rozšířit. Požadována je podpora komunikačních kanálů typu:

- sociální sítě (podpora nejrozšířenějších sociálních sítí v ČR - zejména Facebook, Google+, Twitter).
- peer-to-peer programy umožňující provozovat internetovou telefonii (VoIP), videohovory, chat a přenos souborů (podpora nejrozšířenějších programů tohoto typu v ČR jako např. Skype).
- aplikace pro Chytré mobilní telefony umožňující bezplatné volání a odesílání zpráv mezi uživateli prostřednictvím datových sítí (podpora nejrozšířenějších programů tohoto typu v ČR jako např. Viber).

1.2 Databáze kontaktní historie pro evidenci kontaktů a kampaní.

1.3 Podpora služby Voice callback (v případě fronty při čekání na spojení s operátorem nebo volání mimo pracovní dobu kontaktního centra).

1.4 Aplikace a funkcionality pro podporu práce operátorů:

- nastavení stavu operátora;
- práce s kontakty (příjem / přepojení / přidržení hovoru na lince; iniciace odchozího hovoru / e-mailu; informační podpora);
- řešení kampaní (postup dle předpřipravených postupů; záznam o výsledku kampaně; nástroj pro odložení kampaně při nenavázání spojení či na základě požadavku klienta atd; proaktivní informování operátora o zařazení klienta do kampaně);
- workflow pro řešení přiřazených kontaktů a kampaní včetně systému zajišťujícího automatickou distribuci požadavku na příslušné odpovědné pracovníky jiných odborných útvarů VZP ČR, bude-li jejich součinnost dle povahy požadavku nutná. Aplikační podpora musí zajistit automatickou eskalaci těchto požadavků v případě neřešení a promítnutí průběhu a výsledku řešení požadavku v kontaktní historii;
- provozní statistiky;
- sledování vyhodnocení vzešlých z monitoringu kvality práce operátora;
- přehled plánovaných směn operátora.

1.5 Aplikace a funkcionality pro podporu práce supervizorů a koordinátorů provozu:

- nastavení distribuce kontaktů,
- on-line monitoring provozu,
- provozní řízení kampaní,
- reporting a monitoring kvality,
- informační management,
- plánování kapacit.

1.6 Aplikace a funkcionality pro podporu práce administrátorů VZP ČR:

- management pro správu a vývoj databáze dovedností a profilů operátorů,
- management pro správu a vývoj databáze kontaktní historie,
- management pro správu a vývoj IVR,
- management pro správu routing strategií,
- management pro správu a vývoj reportů,
- management pro správu služby Voice callback,
- management pro správu nástroje pro externí monitoring kvality,
- management pro správu e-mail kanálu,

1.7 Zařízení pro nahrávání a evidenci hovorů s kapacitou pro archivaci minimálně 5 mil. hovorů.

1.8 Nahrávky IVR hlásek a frontových hlásek odpovídající struktuře IVR definované v rámci analytického projektu.

1.9 Obrazovky pro Wallboard (10 ks) pro zobrazování dat o provozu.

1.10 Náhlavní soupravy MONO (100 ks), DUO (50 ks).

1.11 Dodávka celkové dokumentace k dodávané infrastruktuře – blokové schéma řešení včetně potřebné konektivity, mechanický popis systémů (rozměry, váha,...) , specifikace racků, spotřeba el. energie jednotlivých komponent i celku, nároky na napájení (1 fáze, 3 fáze), nároky na chlazení, potřebná disková kapacita, popis síťové konektivity (počet a prostupnost přípojných bodů, segmenty sítě, bezpečnost...).

Je požadována Integrace s Informačním systémem VZP ČR:

- e-mail systém MS Exchange 2010 (a další aktualizované verze),
- SMS systém Mobile Change,
- IP telefonii provozovanou ve VZP ČR (viz. Příloha č. 3 - Popis IP telefonie VZP ČR)
- identity managementem (IdM) VZP ČR (viz. Příloha č. 4 – Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR),
- integrace s interními systémy VZP ČR přes integrační platformu (IPF) - EHIC karta – rozhraní (popis IPF viz. Příloha č. 4 této Smlouvy - Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR).

Systém musí být postaven na univerzálně platných standardech (VXML, SIP, služba SOAP..).

Detailní požadavky na funkcionalitu řešení jsou uvedeny dále v Kapitole 4. této Přílohy.

2. Zpracování analytického projektu, který bude obsahovat:

- 2.1 Návrh řízení práce Kontaktního centra:
 - 2.1.1 plánování kapacit,
 - 2.1.2 práce operátora / supervizora / koordinátora / administrátora,
 - 2.1.3 návrh routingových strategií a celého workflow řešení kontaktů a kampaní zohledňující segment klienta / komunikační kanál / typ požadavku / dovednosti operátorů.
- 2.2 Návrh reportingu a statistik pro jednotlivé typy uživatelů a podoba jejich promítnutí v příslušných aplikacích.
- 2.3 Návrh struktury databáze kontaktů a kontaktní historie - definice typů požadavků (kategorií) a segmentů.
- 2.4 Návrh dovedností operátorů a profilů operátorů.
- 2.5 Návrh procesu zpracování požadavků předávaných z kontaktního centra odpovědným pracovníkům jiných odborných útvarů VZP ČR včetně procesů evidence a eskalace v případě neřešení požadavku. Proces a jeho aplikační podpora musí být navrženy tak, aby bylo zajištěno promítnutí průběhu a výsledku řešení v kontaktní historii.
- 2.6 Definice rozhraní pro export/import do/ databáze kontaktů a kontaktní historie, kampaní.
- 2.7 Definice interface pro integraci se stávajícím Informačním systémem VZP ČR.
- 2.8 Definice rozhraní pro import dat z databází VZP ČR do požadované kontaktní historie.
- 2.9 Definice rozhraní pro komunikační kanál on-line komunikace, který bude využíván pro podporu na internetových stránkách a portálu VZP ČR.
- 2.10 Návrh provozního monitoringu použité infrastruktury a aplikací dle Standardů ICT VZP ČR.

Detailní požadavky na rozsah analytického projektu jsou uvedeny dále v Kapitole 4. této Přílohy.

- 3. **Konfigurace a implementace dodaného řešení dle analytického projektu v testovacím, školícím a produkčním prostředí.**
- 4. **Naplnění kontaktní historie importem dat z databází VZP ČR.**
- 5. **Uživatelská a administrátorská dokumentace.**
- 6. **Technická podpora díla jako celku, tedy HW, systémového a aplikačního SW za podmínek specifikovaných v Příloze č. 5 této Smlouvy – Požadavky na služby technické podpory.**
- 7. **Zaškolení operátorů /supervizorů / koordinátorů (každá skupina uživatelů v rozsahu 5 dnů).**
- 8. **Zaškolení administrátorů dodaného řešení v rozsahu 10 dnů.**

9. Požadované řešení musí umožnit připojení interních i externích vzdálených pracovišť prostřednictvím VPN zadavatele (homeworking / externí kontaktní centra).

Technická specifikace je tematicky rozdělena do následujících celků:

- 1) stávající prostředí VZP ČR,
- 2) informační systém,
- 3) funkčnost vytvářeného systému,
- 4) způsob zavedení nového systému.

S ohledem na oprávněné potřeby musí být celé Dílo plně kompatibilní se stávajícími komponentami VZP ČR, definovanými Standardy a podmínkami dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR – viz Příloha č. 4 této Smlouvy a stávajícím systémem hlasových služeb popsanych v Příloze č. 3 - Popis IP telefonie VZP ČR.

Dílo musí být provedeno plně v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují účelu Díla.

2. Stávající prostředí VZP ČR

VZP ČR má přibližně 4000 zaměstnanců a dnes eviduje ve svých databázích cca 6 200 000 pojištěnců, 1 250 000 plátců pojistného a přes 25 000 poskytovatelů zdravotní péče.

Pro zajištění své činnosti VZP ČR provozuje centralizovaný informační systém, který je obsluhován pracovníky Ústředí, regionálních pojišťoven a klientských pracovišť. Infrastruktura je umístěna ve dvou datových vzájemně zálohovaných centrech.

Regionální pojišťovny a klientská pracoviště zajišťují zpracování a příjem dat od pojištěnců, plátců pojistného, poskytovatelů zdravotní péče a státních institucí místně příslušných oblastem působnosti regionálních poboček a klientských pracovišť přicházejících prostřednictvím Portálu VZP ČR nebo přímo doručovaných na jednotlivá pracoviště. Přijatá data jsou zkontrolována, vyhodnocena a uložena do databází s následným vytvářením protokolů a sestav předávaných externím partnerům. Nad daty uloženými v centrálních databázích se provádí revizní činnost nad vykázanou činností poskytovatelů zdravotní péče, je vedeno saldokonto plátců pojistného a průběžná informace o plátcích pojistného pro každého pojištěnce VZP ČR.

VZP ČR provozuje aplikace a databáze pro zajištění činností, které byly VZP ČR svěřeny ze zákona, a to správa Centrálního registru pojištěnců (CRP) a přerozdělování vybraného pojistného mezi všemi zdravotními pojišťovnami, a dále služby Kapitálního centra (KC), které VZP ČR vykonává po dohodě s ostatními zdravotními pojišťovnami a se zástupci praktických lékařů pro realizaci kombinované kapitačně výkonové platby VZP ČR komunikuje i se zaměstnaneckými zdravotními pojišťovnami, Českou správou sociálního zabezpečení, Českou poštou a dalšími státními institucemi.

VZP ČR komunikuje se svými klienty a partnery formou papírových dokumentů a formulářů, souborů v datovém rozhraní předávaných na magnetických médiích a inteligentních elektronických formulářů předávaných do VZP ČR prostřednictvím několika komunikačních kanálů, jako jsou B2B, Portál VZP ČR, datové schránky, e-mail, pošta, hlasové služby a přímý styk prostřednictvím přepážek.

3. Popis informačního systému

- Popis informačního systému je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy - Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR.
- Popis stávajícího systému hlasových služeb VZP ČR je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy - Popis IP Telefonie VZP ČR.
- Popis Identity managementu (IdM) VZP ČR je uveden v Příloze č. 4 – Standardy a podmínky dodávek informačního systému Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR.

4. Funkčnost Díla (systém kontaktního centra VZP ČR)

Cílem projektu je vytvořit nové centralizované kontaktní centrum VZP ČR umístěné v datových centrech VZP ČR (operátoři mohou být umístěny až v 5. lokalitách, které budou specifikovány v analytickém projektu. VZP ČR může za lokalitu zvolit některou z organizačních složek VZP ČR, v souladu se zák. č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Aktuální přehled organizačních složek je k dispozici na webu VZP ČR).

Požadovaná kapacita callcentra

Požadovaná cílová kapacita je 160 operátorů ve 2 směnném provozu (současně bude zalogováno max. 70 operátorů).

4.1 Řízení distribuce kontaktů a kampaní na základě routingových strategií

Kontaktní centrum VZP ČR musí řešit příchozí kontakty, podporovat řešení požadavků klientů prostřednictvím odchozích kontaktů, zpracovávat odchozí kampaně nebo reakce na ně. Distribuce kontaktů a kampaní bude řízena pomocí routing strategií zohledňujících segment klienta / komunikační kanál / řešitele posledního požadavku / typ požadavku a nastavené dovednosti operátorů. Návrh routing strategií bude definován v rámci analytického projektu. Některé požadované strategie jsou popsány v bodě 4.6 této Přílohy č. 1 v odst. „Management pro správu routing strategií“.

4.1.1 Segmenty obsluhované kontaktním centrem:

- 1) Pojištěnci
- 2) Lékaři a zdravotnická zařízení
- 3) Zaměstnavatelé
- 4) Ostatní (exekutoři, nepojištěnci, apod.)
- 5) Zaměstnanci VZP ČR

Tyto segmenty budou mít dále své podsegmenty, které budou definovány v analytickém projektu.

4.1.2 Komunikační kanály

Příchozí hovory

Příchozí hovory budou směřovány na jednotnou kontaktní linku. Volající bude nejdříve přepojen do IVR. Hlavním účelem IVR bude roztřídit požadavky či dotazy takovým způsobem, aby se volající dostal k operátorovi s odpovídajícími znalostmi a to v čase dle stanovených cílů pro daný segment / typ požadavku. Vybrané požadavky bude možné vyřešit samoobslužně přímo v IVR. Popis požadavků na IVR viz. bod 4.6 této Přílohy č. 1 v odst. Management pro správu a vývoj IVR.

Odchozí hovory

- Odchozí hovory na čísla z kontaktní historie (bude využíváno pro případ, kdy operátor bude po hovoru zjišťovat doplňující informace a ty pak bude potřebovat klientovi sdělit viz.bod 4.4 této Přílohy č. 1 - Aplikace pro podporu práce operátora).
- Odchozí hovory – kampaně (viz. bod 4.1.4 této Přílohy č. 1 – Kampaň management).

E-mail

- E-mailová komunikace bude probíhat prostřednictvím adresy info@vzp.cz, která bude jedinou kontaktní adresou pro VZP ČR.
- Na adresu info@vzp.cz budou směřovány také požadavky přijaté prostřednictvím kontaktního formuláře z webu www.vzp.cz (úloha obecné podání) a to formou strukturovaného e-mailu obsahující hodnoty formulářových polí (jméno, příjmení, e-mail, telefon, adresa, text dotazu).
- Každý e-mail i požadavek přijatý přes kontaktní formulář bude systémem kontaktního centra automaticky potvrzen e-mailem (obsah a text je modifikovatelný administrátorem kontaktního centra VZP ČR).
- Odchozí e-mail na adresy z kontaktní historie budou moci odesílat operátoři pro případ zaslání dodatečných informací, formulářů apod.
- Odchozí e-maily – kampaně (viz. bod 4.1.4 - Kampaň management).
- Automatické confirmace po uzavření vybraných požadavků.

K vybraným typům požadavků (dle kategorizace) bude moci administrátor VZP ČR nastavit text konfirmačního e-mailu, který bude odeslán v případě uzavření požadavku, bude-li u daného kontaktu existovat e-mailová adresa.

SMS

- Prostřednictvím SMS bude moci operátor posílat dodatečné informace (bude využito zejména pro číselné údaje, kontakty atd.).
 - Automatické confirmace po uzavření vybraných požadavků.
- K vybraným typům požadavků (dle kategorizace) bude moci administrátor VZP ČR nastavit text konfirmační SMS, která bude odeslána v případě uzavření požadavku, bude-li u daného kontaktu existovat mobilní telefonní číslo.
- SMS kampaně (viz. bod 4.1.4 této Přílohy č. 1 - Kampaň management).

On-line komunikace

- On-line podpora na webových stránkách / portálu VZP ČR.

Prostřednictvím tohoto kanálu bude možné z konkrétní webové stránky VZP ČR nebo stránky na Portálu VZP ČR zahájit on-line komunikaci s pracovníkem

Ostatní kanály

- Řešení dodané zhotovitelem bude podporovat i další komunikační kanály jako Skype, Viber, sociální sítě Facebook, Twitter apod. V dalších fázích projektu bude možné o tyto komunikační kanály systém dle potřeby rozšířit.

4.1.3 Typy požadavků a dovednosti operátorů

Každý požadavek (příchozí i odchozí) bude zařazen do 3-úrovňové kategorizace:

- oblast zájmu (např. Výhody a příspěvky / Oznamovací povinnost),
- konkrétní oblast zájmu (např. Mořský koník / Trvalá adresa),
- kategorie (např. Změna / Informace / Stížnost).

Na jednotlivé typy požadavků budou navázány dovednosti operátorů. Jednotlivým operátorům či skupinám operátorů prostřednictvím předem definovaných profilů bude možné tyto dovednosti přiřadit a zohlednit i jejich úroveň. V kombinaci s tím, jaké segmenty a komunikační kanály má operátor/skupina operátorů přiděleny, budou na daného operátora/skupinu operátorů směřovány příslušné kontakty a kampaně. Na základě nastavené úrovně dovednosti bude prioritizováno, na kterého z aktuálně dostupných operátorů bude možné kontakt nasměrovat. Aplikace řídicí distribuci kontaktů zároveň umožní pro určitý typ požadavků (ale i segment / komunikační kanál či jakoukoli kombinaci těchto tří parametrů) vyblokovat definovaný počet operátorů a zajistit tak vysokou obslužnost (service level) určitého typu požadavku.

Typ požadavku (alespoň jedna úroveň kategorizace) bude rozpoznán dle komunikačního kanálu - na základě volby přepojení v IVR / webové stránky v rámci on-line komunikace / klíčových slov v e-mailu zprávy nebo v případě kampaňového kontaktu dle předem definované kategorizace požadavku. Pokud typ požadavku aplikace dle nastavení v aplikacích kontaktního centra nerozpozná, bude při směřování kontaktu zohledňovat pouze segment a komunikační kanál.

Kategorizace bude využíváno nejenom při směřování hovorů v rámci jednotlivých strategií, ale bude na ni navázáno také:

- Směřování požadavku operátorem na odpovědné pracovníky jiných odborných útvarů VZP ČR, bude-li jejich součinnost při řešení daného požadavku nutná.
- Propojení pomocí URL adresy do znalostní databáze (viz. bod. 4.6 této Přílohy č. 1 - odst. Management pro správu a vývoj databáze kontaktní historie).
- On-line monitoring a reporting (viz bod. 4.5 této Přílohy č. 1 - odst. Reporting).

V rámci analytického projektu budou definovány:

- Kategorie pro jednotlivé typy požadavků, které bude kontaktní centrum VZP ČR řešit (základním podkladem bude Příloha č. 6 této Smlouvy - Odhad počtu e-mailů, hovorů, průměrné doby obsahující základní obsahové rozčlenění požadavků).
- Dovednosti operátorů.

Kategorie i dovednosti operátorů bude moci administrátor VZP ČR kdykoliv doplnit / editovat (viz. bod 4.6 této Přílohy č. 1 - odst. Management pro správu a vývoj

databáze dovedností a profilů operátorů a odst. Management pro správu a vývoj databáze kontaktní historie)

4.1.4 Kampaň management

Systém kontaktního centra musí podporovat kampaňové řešení s možností integrace prostřednictvím služeb IPF. Aplikace musí být schopna vytvořit požadovanou kampaň:

- importem příjemců kampaně z kontaktní historie,
- jednorázovým importem příjemců z externích databází VZP ČR,
- pravidelným importem kampaní požadovaných externí aplikací.

Pro kampaně musí být podporovány kanály odchozí hovor / odchozí e-mail / odchozí SMS. Nastavení kampaní a jejich editace umožní aplikace přístupná koordinátorům provozu.

Odchozí hovory – kampaně

Systém bude umožňovat vytvořit kampaň, kdy bude s předem jasným cílem obvolávána skupina telefonních čísel. Operátorovi, který bude mít nastavenou dovednost pro obsloužení dané kampaně, systém automaticky zobrazí požadavek na uskutečnění odchozího hovoru a vytočí telefonní číslo klienta. Bude-li ke kampani zadán pracovní postup, operátor bude v rámci vyřizování kampaně instruován a jednotlivé kroky (rozhodnutí klienta) budou promítnuty do reportingu kampaně.

E-mail kampaně

Systém bude umožňovat vytvořit kampaň, v rámci které bude možné hromadně odeslat e-maily na vybranou skupinu e-mailových kontaktů. Funkcionality systému musí zajistit:

- spamová kontrola odesílaných zpráv;
- obsah ve formátu html s možností vkládání obrázků;
- zobrazování možnosti odhlášení zasílání mkt zpráv z VZP ČR (odhlášené e-maily bude systém evidovat a automaticky je vyřazovat z nově vytvořených kampaní);
- pomocí reportingu bude možné sledovat počty přímých reakcí na kampaň či uskutečnění konkrétní aktivity zaznamenané v kontaktní historii v definovaném čase po odeslání kampaně. Požadavky na reporting budou specifikovány v analytickém projektu.

SMS kampaně

Aplikace umožní tvorbu SMS kampaní formou importu mobilních telefonních čísel a textu SMS zpráv.

Propis do kontaktní historie

Informace o zařazení kontaktu do kampaně budou evidovány v kontaktní historii. Kampaně musí být integrovány s procesy příchozích interakcí. Pokud systém kontaktního centra zaznamená příchozí interakci z kontaktu zařazeného do

kampaně, nasměruje interakci dle definované strategie na operátory s požadovanou dovedností. (viz. bod 4.6 této Přílohy č. 1 - odst. Management pro správu routing strategií) a operátorovi zobrazí z kontaktní historie záznam o kampani.

Import kampaní uskutečněných externě mimo kontaktní centrum

Systém kontaktního centra musí umožňovat také import kampaní uskutečněných externě (externím call centrem / odesláním e-mailů či dopisů z jiné aplikace VZP ČR) s cílem uložit záznam o kampani do kontaktní historie a nastavit chování v případě, že příjemce kontaktuje v definované době kontaktní centrum.

V rámci analytického projektu budou definovány rozhraní pro export a import kampaní včetně formátu respektující standardy VZP ČR pro integraci aplikací.

4.2 Databáze kontaktní historie pro evidenci kontaktů a kampaní

Každý požadavek (příchozí i odchozí) bude ukládán do kontaktní historie. Jednotlivé požadavky v kontaktní historii klienta budou kategorizovány (viz. bod 4.1.3 této Přílohy č. 1). Bude-li v rámci interakce identifikováno více typů požadavků, operátor zadá pro každý požadavek samostatný záznam s příslušnou kategorizací.

Struktura kontaktů v kontaktní historii

V rámci analytického projektu budou specifikovány parametry struktury kontaktů v kontaktní historii vycházející ze stávajících aplikací VZP ČR, tak aby mohla být databáze kontaktní historie před spuštěním kontaktního centra naplněna importem dat z databází VZP ČR a umožňovala v budoucnu synchronní / asynchronní způsoby synchronizace těchto dat oproti backend systémům VZP ČR.

Informace ukládané do kontaktní historie

V rámci analytického projektu budou specifikovány informace, které se budou s každým kontaktem evidovat v kontaktní historii s vazbou na role uživatelů, kteří příslušné informace budou mít k dispozici.

Evidované informace budou sloužit operátorům při opakovaném řešení požadavků a pro potřeby reportingu a monitoringu kvality.

Požadovány budou zejména tyto informace:

- příchozí hovory: (čas volání, cesta v IVR včetně časové stopy, volba přepojení na operátora, délka čekání ve frontě na operátora, kategorizace požadavku, poznámky operátora k hovoru, odeslané sms / e-maily v rámci řešení hovoru, délka spojení s operátorem, ID operátora, status řešení požadavku – uzavřen/transferován/předán, řešitel (klient/pracovník pobočky atd.), emoční naladění, výsledek interního/externího hodnocení kvality, opakovaný kontakt během definované doby, vazba na nahrávku příslušného hovoru);
- příchozí e-mail: (čas doručení, čas odeslání odpovědi, stav provozu v době odeslání odpovědi, ID operátora, kategorizace požadavku, poznámky operátora k požadavku, status řešení, počet reakcí na odpovědi, hodnocení interní/externí, kopie příchozí zprávy i odpovědi z kontaktního centra);
- on-line komunikace (čas vzniku on-line komunikace, webová stránka vzniku on-line komunikace, kategorizace požadavku, poznámky operátora k požadavku, ID operátora, status řešení, stav provozu v době řešení on-line komunikace, délka on-line komunikace, interní hodnocení);

- kampaň - odchozí hovory: (čas volání, hovor spojen/nespojen/odložen, délka volání, ID operátora, stav provozu v době volání, segment, kategorizace požadavku, status řešení, výsledek kampaně, výsledek interního/externího hodnocení kvality, vazba na nahrávku příslušného hovoru);
- odchozí e-mail / sms - kampaň: (čas odeslání, kategorizace požadavku, kopie odeslané zprávy, reakce klienta, stav provozu v době odeslání).

Automatické načtení kontaktu

Každý příchozí hovor / e-mail bude vůči kontaktní historii porovnáván a pokud se dané telefonní číslo či e-mailová adresa budou v kontaktní databázi nacházet, budou automaticky načteny údaje o zákazníkovi a kontaktní historie, To vše bude zobrazeno v aplikaci používanou operátory.

Práce s kontaktní historií

Automatizované načtení kontaktu z kontaktní historie může operátor nahradit založením nového kontaktu / vyhledáním kontaktu v kontaktní historii / vyhledáním konkrétního požadavku v kontaktní historii. Požadavek může kdykoliv v průběhu hovoru přiřadit ke konkrétnímu kontaktu. Kontakty může i sdružovat a tím spojovat doposud oddělenou kontaktní historii. Detaily budou upřesněny v analytickém projektu.

Pokud se telefonní číslo / e-mail v kontaktní databázi nacházet nebude, bude založeno jako nový kontakt bez identifikace. Bez identifikace budou na začátku i on-line komunikace. Operátor bude moci identifikaci ke kontaktu doplnit později v průběhu řešení či po jeho skončení v rámci aplikace kontaktní historie, případně ho v případě obecného dotazu bez identifikace ponechat.

V případě, že kontaktní e-mail či číslo bude figurovat u více zákazníků, operátor si vybere dle potřeby, k jakému kontaktu příchozí interakci přiřadí, případně zda kontakt ponechá bez identifikace (trvale nebo ji doplní až v průběhu hovoru či po jeho skončení).

Přesný postup práce s kontaktní historií pro jednotlivé role uživatelů a činnosti bude specifikován v rámci analytického projektu.

4.3 Služba Voice callback

Pro hovory ve frontě

Na základě očekávané délky čekání ve frontě nebo po definovaném čase stráveném ve frontě volajících tato služba volanému nabídne možnost ukončení hovoru a následné zpětné zavolání bez čekání s routováním hovoru do stejného místa.

Pro volání mimo pracovní dobu

V případě volání mimo pracovní dobu VZP ČR (všední dny po pracovní době / víkendy + státní svátky po celý den) bude přehrána informace o pracovní době kontaktního centra a bude umožněno pro všechny / vybrané segmenty vytvořit požadavek na zpětné volání v pracovní době kontaktního centra.

4.4 Aplikace pro podporu práce operátora

Nastavení stavu operátora (připraven/nepřipraven)

Prostřednictvím této funkcionality bude moci operátor měnit svůj stav (Připraven / Nepřipraven) pro všechny kanály najednou nebo zvlášť pro každý komunikační kanál (e-mail / příchozí hovor / odchozí hovor). Podporované stavy lze rozdělit do skupin, které budou upřesněny v analytickém projektu.

Na tyto stavy bude navázán on-line reporting v rámci aplikace sledující aktuální provoz kontaktního centra.

Práce s kontakty

- Distribuce příchozích interakcí (hovorů/e-mailů/on-line komunikace) bude probíhat plně automaticky na základě routovacích strategií.
- Operátorovi bude v okamžiku zobrazení kontaktu načtena kontaktní historie, pokud k volanému číslu / e-mailové adrese existuje. U on-line komunikace bude na začátku kontakt bez identifikace.
- Zároveň bude načten záznam o průběhu kontaktu s předvyplněnou kategorizací danou IVR volbou odkud byl hovor přepojen / klíčovými slovy v těle e-mailu / přepojenou kampaní / webovou stránkou v případě on-line komunikace.
- Operátorovi budou zobrazeny i další důležité informace:
 - z jaké volby v IVR byl hovor přepojen,
 - jaký reklamní banner volající slyšel v rámci IVR,
 - jak dlouho volající čekal ve spojení na operátora,
 - zda je zákazník zařazen do kampaně a jaké, s proklikem na pracovní postup řešení dané kampaně,
 - zda se jedná o opakovaný kontakt či kontakt realizovaný na základě kampaně (viz. bod 4.6 – odst. Management pro správu routing strategií),
 - možnost zobrazit pracovní postup pro řešení dané interakce,
 - proklik do znalostní databáze,
 - informační zpráva od supervizorů / koordinátorů vázaná na příslušnou kategorizaci požadavku.
- Po zjištění požadavku zákazníka bude moci operátor:
 - vybrat jiný kontakt / založit nový,
 - změnit automatickou kategorizaci požadavku nebo přejít ke konkrétnímu požadavku v kontaktní historii a pokračovat v jeho řešení,
 - jeden požadavek uzavřít a založit nový v případě, že během kontaktu bylo řešeno více požadavků.
- Při zakládání nového kontaktu musí být umožněno na základě zvoleného parametru (jméno / adresa atd.) načíst informace z interních systémů VZP ČR.
- Řešení musí umožnit autentizaci klienta doplňkovým identifikátorem.
- Požadavek operátor následně:
 - sám vyřeší;
 - zaznamená a požádá o součinnost odpovědné pracovníky jiných odborných útvarů VZP ČR, bude-li to nutné. V případě přepojení zanese do záznamu v kontaktní historii informaci, na jakého pracovníka byl hovor přepojen / odeslán požadavek e-mailem;

- transferuje jej na správnou řešitelskou skupinu (přepojí hovor či zařadí e-mail do jiné fronty).
- Práce s e-maily / On-line komunikací bude probíhat ve stejné aplikaci jako pro práci s hovory. Nebude používán jiný program pro zpracování pošty / on-line komunikace. Vše bude integrováno do jedné aplikace a obrazovka příchozího e-mailu / on-line komunikace bude podobná obrazovce příchozího hovoru.
- V případě e-mailových odpovědí a on-line komunikace bude moci operátor využít databázi standardních odpovědí – díky kategorizaci typu požadavku se bude moci prokliknout na nabídku odpovědí, které souvisí s příslušným tématem.
- Dle nastavené úrovně dovedností pro komunikační kanál e-mail systém určí, zda má být odpověď od operátora zaslána s kontrolou / bez kontroly supervizorem či zkušenějším operátorem.
- V případě on-line komunikace systém zajistí výměnu zpráv prostřednictvím příslušného rozhraní, které bude specifikováno v rámci analytického projektu. Do kontaktní historie se přitom zanesou celý průběh on-line komunikace.
- V rámci analytického projektu bude pro jednotlivé komunikační kanály / segmenty / typy požadavků stanoven proces jejich řešení. Bude definováno, které požadavky budou operátoři moci:
 - pouze uzavírat;
 - předávat pracovníkům jiných odborných útvarů a do jakých týmů;
 - specifikován bude proces řešení a směřování požadavku do jiných odborných útvarů VZP ČR, eskalační mechanismy a související reporting.
- Prostřednictvím aplikace bude moci operátor také iniciovat odchozí hovor / e-mail / SMS, vytvářet konference či si hovor přidržet na lince.
- Aplikace musí být u hlasových kanálů integrována na aplikaci Call Manager (viz. Příloha č. 3 této Smlouvy - Popis IP telefonie VZP ČR).
- V rámci řešení požadavku bude moci operátor také označit, s kým požadavek řešil (klient / pracovník pobočky/ atd.) a jaké bylo emoční naladění volajícího. Tyto doplňkové informace budou využívány pro potřeby reportingu a další práci s kontaktní historií a budou přesně definovány v rámci analytické části projektu.

Zpracování kampaní realizovaných formou odchozích hovorů operátory

- Operátorovi bude automaticky načten kontakt v agentské aplikaci spolu s informací, o jakou kampaň se jedná a s načtenou kategorizací hovoru.
- Systém automaticky vytočí číslo a operátor následně hovor vyřídí nebo na základě požadavku zákazníka nastaví opakované vytočení kampaně v požadovaný čas. Systém zároveň musí obsahovat funkcionalitu pro automatické řešení pro případ, když nedojde ke spojení hovoru, tzn. požadavek v agentské aplikaci odloží a dle nastavení v parametrech kampaně administrátorem VZP ČR uskuteční více pokusů o spojení v nastavených časových rozestupech, případně po vyčerpání pokusů o spojení kampaně u daného kontaktu uzavře. Zároveň bude systém evidovat nespojené hovory a bude s nimi kalkulovat v rámci příchozích hovorů (viz. odst. Strategie pro příchozí hovory v bodě 4.6).
- Během vyřízení kampaně může být operátor instruován pomocí definovaného pracovního postupu, bude-li ke kampani zadán. Jednotlivé kroky postupu budou součástí reportingu příslušné kampaně.

Provozní statistiky

V aplikaci určené operátorům uvidí operátor:

- kolik kontaktů obsloužil během své směny;
- průměrnou dobu řešení kontaktů dle typu kanálu / segmentu / typu požadavku;
- čas strávený v jednotlivých stavech operátora (připraven / nepřipraven / pauza atd.);
- aktuální statistiky u front, které dle nastavení svých dovedností obsluhuje (tzn. počet čekajících hovorů / e-mailů, aktuální čas ve frontě na spojení s operátorem);
- statistiky operátora budou primárně zobrazeny za aktuální den, zároveň ale bude možné zobrazit si statistiky za předchozí dny / týdny / měsíc;

Sledování vyhodnocení vzešlých z monitoringu kvality práce operátora

Prostřednictvím aplikace pro operátory si operátoři budou moci zobrazit své výsledky vzešlé z interního / externího hodnocení svých kontaktů. Hodnocené hovory si budou moci přehrát / e-maily zobrazit.

Přehled plánovaných směn operátora

Prostřednictvím aplikace pro operátory si operátoři budou moci zobrazit plán svých směn.

4.5 Aplikace a funkcionality pro podporu práce supervizorů a koordinátorů provozu

Nastavení distribuce kontaktů

V rámci této aplikace bude možné řídit distribuci kontaktů. Jednotlivým operátorům / skupinám operátorů bude možné přiřazovat jednotlivé dovednosti / profily dovedností a řídit obslužnost jednotlivých segmentů a komunikačních kanálů.

Aplikace řídící distribuci kontaktů zároveň umožní pro určitý typ požadavků (ale i segment / komunikační kanál či jakoukoli kombinaci těchto tři parametrů) vyblokovat definovaný počet operátorů a zajistit tak vysokou obslužnost (service level) určitého typu požadavku.

On-line monitoring provozu

Nástroj pro sledování aktuálního provozu v rámci jednotlivých segmentů / komunikačních kanálů / dovedností. V rámci analytického projektu budou přesně specifikovány konkrétní provozní parametry a údaje, které budou sledovány.

Provozní řízení kampaní

Prostřednictvím této funkcionality bude možné vytvářet / upravovat / zapínat / vypínat kampaně.

Proces se bude lišit v závislosti na typu komunikačního kanálu a bude přesně specifikován v rámci analytické části projektu. Každé kampani bude přiřazována přesná kategorizace typu požadavku a bude určena skupina operátorů, kteří budou kampaň obsluhovat napřímo v případě kampaně realizované prostřednictvím odchodících hovorů nebo nepřímo v případě reakce na e-mail / sms či zmeškaný hovor. V rámci nastavení kampaně bude možné vytvořit pracovní postup, podle kterého bude operátor při vyřizování kampaně postupovat.

Výsledky jednotlivých kroků definovaného pracovního postupu budou evidovány pro potřeby reportingu.

Koordinátoři provozu budou moci zároveň zapínat / vypínat / prioritizovat reklamní bannery zavedené do IVR stromu a nastavovat jejich frekvenci (kolikrát se má banner přehrát jednomu volajícímu).

Monitoring kvality

Funkcionality pro interní hodnocení kvality kontaktů (příchozích hovorů / odchozích hovorů / odpovědí na e-maily / on-line komunikaci).

Supervizor bude moci dohledat v kontaktní historii konkrétní požadavek podle času uskutečnění / komunikačního kanálu / kontaktních údajů / operátora / typu požadavku dle kategorizace / stavu provozu v čase řešení kontaktu / výsledku externího hodnocení kvality. Po vyhledání bude moci ke kontaktu vytvořit hodnocení, které bude automaticky zaneseno do evidence hodnocení u daného operátora i pro globální reporting kvality na úrovni týmů či celého kontaktního centra. Kromě zpětného hodnocení bude moci supervizor u příchozích / odchozích hovorů provádět hodnocení v reálném čase s pomocí on-line příposlechů hovorů.

Kromě interního monitoringu kvality je požadováno také řešení pro externí monitoring kvality realizovaný prostřednictvím automaticky generovaných hovorů a e-mailů. Plnou kontrolu nad nastavením parametrů tohoto systému bude mít administrátor na straně VZP ČR (viz bod 4.6, odst. Management pro správu nástroje pro externí monitoring kvality).

Koordinátoři provozu budou moci v rámci příslušné funkcionality zacílit požadavky na externí monitoring kvality (směřovat monitorovací hovory / e-maily na konkrétní kombinaci komunikačních kanálů, segmentů, typů požadavků, operátora či skupiny operátorů).

Reporting

Součástí systému musí být nástroje poskytující komplexní reporting. V rámci on-line reportingu musí systém poskytovat klíčové ukazatele pro přímé řízení provozu kontaktního centra. Nástroje pro historický reporting umožní vyhodnocovat historická data, hodnotit práci jednotlivých operátorů / týmů, poskytovat podklady pro plánování kapacit, pro analýzy důvodu kontaktu a rozvoj dovedností operátorů.

• On-line reporting

On-line statistiky jednotlivých operátorů / týmů (počty interakcí, čas strávený v jednotlivých stavech operátora, aktuální stav provozu – tj. zejména délka fronty u jednotlivých dovedností, počet zalogovaných operátorů s konkrétní dovedností, délka čekání na interakci atd. Zobrazení průměrných ukazatelů za daný den vůči aktuálnímu stavu.

• Historický reporting

Počty jednotlivých typů požadavků s rozpadem na kanál / segment / hodnocení interakce a další sledované ukazatele uložené v kontaktní historii. Jednotlivé požadované reporty budou definovány v rámci analytické fáze projektu.

• Reporting kampaní

V rámci analytického projektu bude specifikován reporting kampaní jehož účelem bude vyhodnocovat výsledky jednotlivých kampaní.

Informační management

- Prostřednictvím databáze typů požadavků budou koordinátoři / supervizoři (pouze pro svůj tým) moci k jednotlivým typům požadavků zadávat do systému informační zprávy, které se operátorům zobrazí v případě kontaktu s danou kategorizací.
- Prostřednictvím databáze typů kontaktů budou moci koordinátoři k jednotlivým typům požadavků zadávat do systému předdefinované standardní odpovědi využívané pro e-mail / sms odpovědi.
- Prostřednictvím podpůrné aplikace pro wallboard obrazovky budou moci koordinátoři provozu zobrazovat na wallboard obrazovkách texty / obrázky / videa.

Plánování kapacit (workforce management)

Aplikace umožní plánování směn operátorů:

- manuální plánování směn koordinátorem provozu kontaktního centra,
- automatické plánování na základě historického reportingu, s jehož pomocí systém navrhne optimalizované rozložení pracovních směn operátorů.

Při plánování směn budou zohledňovány státní svátky, plánované dovolené, požadavky na školení, meetingy jednotlivých provozních týmů a další obdobné aktivity, které budou definovány v rámci analytického projektu.

Pro zadávání dovolených a absencí, jako jsou nemoci, návštěva lékaře, zdravotní a sociální volna, budou mít do aplikace přímý vstup supervizoři jednotlivých týmů, kteří budou administrovat docházku operátorů svých týmů.

Koordinátor provozu kontaktního centra bude moci reagovat na neočekávané stavy - na základě aktuálních informací o absencích bude moci upravit směny jednotlivých operátorů či týmů, provést změny v naplánovaných školeních a provozních schůzkách týmů nebo ve spolupráci se supervizory dočasně přenastavit dovednosti a jejich úroveň u jednotlivých operátorů případně přepady na operátory s jinými dovednostmi, tak aby byla zajištěna požadovaná obslužnost.

Systém bude on-line zobrazovat plán směn jednotlivých operátorů, týmů a celého kontaktního centra včetně plánovaných školení a provozních schůzek týmů. V případě dodatečných změn bude automaticky upozorňovat pracovníky, kterých se změny týkají. Systém upozorňování na změny bude definován v analytickém projektu.

4.6 Aplikace a funkcionality pro podporu práce administrátorů VZP ČR

Management pro správu a vývoj databáze dovedností a profilů operátorů

Funkcionalita pro vytváření nových dovedností či editaci těch stávajících včetně možnosti vytváření / editaci profilů operátorů.

Management pro správu a vývoj databáze kontaktní historie

Nástroj pro editaci typů požadavků existujících v kontaktní historii VZP ČR. K jednotlivým typům požadavků je možné:

- Přidávat Url odkazy do Znalostní databáze VZP ČR, které může operátor využívat pro zrychlení přístupu ke sdíleným znalostím vázaným na daný typ požadavku.

- Definovat odpovědné pracovníky ostatních odborných útvarů VZP ČR, které budou řešit daný požadavek v případě, že si s ním neporadí přímo operátor.
- Administrovat text konfirmačních SMS / e-mailů, generovaných systémem automaticky po uzavření konkrétních typů požadavků.

Management pro správu a vývoj IVR

Nástroj pro editaci IVR stromu, umožňující nastavovat pro jednotlivé segmenty jejich IVR strom a ten operativně měnit bez nutnosti přehrávání hlásek. Administrátor bude moci k jednotlivým volbám:

- Přiřadit konkrétní hlásku a nastavit strom IVR za nastavenou volbou.
- Nastavit přepojení na operátora s požadovanými dovednostmi a k dané volbě přepojení přiřadit kategorizaci, se kterou se bude požadavek načítat operátory v případě přepojení hovoru.
- Nabízený IVR musí zajistit služby pro přímou hlasovou komunikaci s pracovišti regionálních poboček s přímou provolbou do systému IP telefonie VZP ČR (viz. Příloha č. 3 - Popis IP telefonie VZP ČR).
- Přiřadit nejenom jednu verzi hlásky, ale i verzi zkrácenou / prodlouženou pro případ, kdy volající nereaguje.
- Vytvářet volby využívající technologie text to speech pro převádění textu na hlas s importem dat, která se mají konkrétním telefonním číslem přehrát (např. výše dlužného pojistného).
- Přiřadit k volbě aplikaci pro samoobslužné řešení požadavku. V rámci I. fáze je požadována implementace služby Ověření průkazu pojištěnce. Číslo průkazu pojištěnce bude volající zadávat pomocí tónové volby a prostřednictvím B2B služby VZP ČR ověřeno, zda je průkaz platný.
- Administrátor bude moci do systému zavádět IVR bannery a jejich návazné hlásky přehrávané v případě, že volající na banner zareaguje stisknutím příslušné volby. K IVR bannerům bude možné přiřazovat konkrétní skupinu telefonních čísel, kterým se banner při volání v IVR přehraje. Bannery bude možné přidávat nejenom pro přehrání v rámci IVR stromu, ale také pro přehrávání v rámci čekání na spojení s operátorem.
- Administrátor bude moci editovat také frontové hlásky.

Reporting nad IVR

Administrátor VZP ČR bude mít k dispozici nástroj pro reporting nad IVR poskytující výstupy pro optimalizaci IVR stromu. Požadované výstupy budou specifikovány v analytickém projektu. Požadovány minimálně budou: počty volání, počty zavěšených hovorů, počty přepojených hovorů z jednotlivých voleb, cesta v IVR včetně časové stopy, index správnosti volby v IVR (porovnání volby v IVR vůči kategorizaci požadavku operátorem), reporting kampaní v IVR, reporting samoobslužných služeb, sledování reportovaných ukazatelů na úrovni jednotlivých segmentů atd.

Možnost dalšího rozšíření IVR

V rámci případných dalších fází (nejsou součástí této Smlouvy) musí systém umožnit vytvoření dalších samoobslužných funkcionalit v rámci IVR stromu, které budou integrovány s vnitřními systémy VZP ČR, např.:

- regulační poplatky (jakou částku pojištěnec během kalendářního roku zaplatil v rámci regulačních poplatků,
- výše dlužného pojistného,
- objednání přehledu vykázané péče,
- CDP výpis plateb,
- objednání náhradní dokladu EHIC v případě ztráty,
- informace o komerčním pojištění.

V rámci analytického projektu budou definovány rozhraní pro komunikaci mezi vnitřními systémy a systémy kontaktního centra.

Management pro správu routing strategií

V rámci této aplikace budou nastavovány parametry strategií řídících proces směřování kontaktů v kontaktním centru. Kontakty budou prioritizovány dle segmentu, komunikačního kanálu a typu požadavku s ohledem na aktuálně platné cíle při obsluze kontaktů. V rámci analytického projektu bude tato základní strategie definována.

Kromě hlavní strategie, budou v systému implementovány další podpůrné strategie, které budou specifikovány v rámci analytického projektu. I tyto podpůrné strategie bude moci administrátor pomocí parametrů řídit. Požadovány budou minimálně tyto podpůrné strategie:

emergency strategie

- Kompletní výpadek – přehrání emergency hlášky o dočasné nedostupnosti kontaktního centra.
- Výpadek lokality – směřování hovorů na operátory ve zbývajících lokalitách.
- Výpadek všech lokalit – v případě zvolení volby přepojení na operátora přehrání hlášky o dočasné nedostupnosti kontaktního centra.

blacklist strategie

Na blacklist budou přidávány telefonní čísla, ze kterých byly opakovaně uskutečněny obtěžující hovory. Volajícím na blacklistu se místo standardního IVR přehraje jiný IVR bez možnosti přepojení na operátora.

Požadované řešení musí obsahovat nástroj pro přidání / odebírání volajících čísel na / z blacklistu pracovníky callcentra s funkcí automatického odebírání čísel z blacklistu po stanoveném časovém intervalu od přidání na blacklist.

Strategie pro opakované hovory

Systém bude kontrolovat, zda dle kontaktní historie nebyl z volaného čísla uskutečněn během definované doby hovor spojený s operátorem kontaktního centra delší než např. 30 sekund. Strategie bude zároveň zohledňovat, zda je k dispozici operátor, se kterým volající hovořil při předchozím kontaktu. Podle toho po přivítání v IVR bude volajícímu nabídnuta volba pro spojení se stejným operátorem, případně s operátorem s minimálně stejnými dovednostmi (prioritně s vyšší úrovní znalostí odpovídající volbě, odkud byl hovor přepojen).

Strategie zohledňující segment klienta

Dle volaného telefonního čísla systém s pomocí kontaktní historie identifikuje, do jakého segmentu volající patří a podle toho volajícího automaticky nasměruje do příslušné větve IVR. V IVR bude volba umožňující přechod do jiné „segment“ větve IVR. Pokud volající nebude v kontaktní historii, bude si segment pro průchod IVR vybírat sám.

Strategie zohledňující volání mimo pracovní dobu

V případě volání mimo pracovní dobu bude u voleb směřujících na operátora volající upozorněn na to, že volá mimo pracovní dobu a bude mu nabídnuta možnost zpětného kontaktu (call back) v následující pracovní den. Pokud bude volající souhlasit, systém sám

v pracovní dobu callcentra hovor vyvolá a spojí s operátorem s odpovídajícími dovednostmi dle volby, ze které se volající přepojoval.

Strategie zohledňující aktuální frontu při čekání na spojení s operátorem

Po zvolení volby na přepojení na operátora systém musí umět odhadnout dle aktuálního provozu očekávanou délku čekání na spojení s operátorem a zohlednit to v rámci další strategie. Systém musí umožnit přehrát pouze frontové hlášky, nabídnout volajícímu přehrát v rámci čekání konkrétní hlášku (např. o novém produktu VZP ČR) nebo nabídnout možnost automatického zpětného volání.

Strategie zohledňující kontaktní historii klienta

Možnost nastavit pravidla pro směrování kontaktů volajících, kteří mají v kontaktní historii zaznamenán konkrétní požadavek (např. reklamace v řešení).

Strategie pro příchozí hovory uskutečněné na popud volání z callcentra

U odchozích hovorů může nastat situace, kdy hovor není spojen (volaný hovor nezvedá, je nedostupný apod.) a až tyto důvody pominou, může volaný klient volat zpět na call centrum. I s tím musí počítat strategie aplikované na příchozí hovory. Pokud systém identifikuje-li hovor z čísla, na které bylo voláno, nabídne v rámci IVR možnost přepojení:

- Na operátora, který s ním chtěl hovořit (platí pro odchozí hovory na čísla z kontaktní historie). Operátorovi se spolu s ostatními informacemi u hovoru zobrazí, že zákazník volá na základě zmeškaného hovoru. Pokud operátor, který hovor vyvolal, není na příjmu nebo délka čekání na spojení s ním překročí únosnou hranici (např. 3 minuty), systém hovor přepojí na jiného operátora se stejným skilem.
- Na skill, který řeší danou kampaň (platí pro odchozí hovory – kampaň). I v tomto případě se operátorovi zobrazí informace, že zákazník volá v reakci na zmeškaný hovor uskutečněný kvůli kampani XY. Po skončení hovoru operátor kampaň u zákazníka uzavře, tak aby se systém sám znovu nepokoušel spojit kvůli kampani s daným klientem.

Strategie uplatňované na příchozí e-maily:

Strategie pro opakované e-maily

Systém bude kontrolovat, zda dle kontaktní historie nebyl ze zasláné e-mailové adresy zaslán během definované doby jiný e-mail. Pokud ano, systém se bude snažit během definované doby (např. 1 pracovní den) předat e-mail k vyřešení stejnému operátorovi, který řešil předešlý e-mail. Pokud operátor v definované době nebude na příjmu, systém předá e-mail k řešení jinému operátorovi se stejným e-mailovým skilem.

Strategie zohledňující segment klienta

Dle e-mailové adresy odesílatele systém identifikuje, do jakého segmentu odesílatel e-mailu patří a to zohlední při routingu e-mailu.

Strategie pracující s filtrací zpráv dle klíčových slov

V rámci e-mailových strategií bude možné při routingu e-mailů využít také filtraci zpráv dle klíčových slov v textu zprávy.

Management pro správu a vývoj reportů

Nástroj pro editaci a vytváření nových reportů z dostupných provozních dat.

Management pro správu služby Voice callback

Nástroj umožňující nastavovat parametry služby Voice callback. Tzn:

- Výměna přehrávaných hlásek
- Nastavení parametrů dostupnosti služby (kdy / komu ji nabídnout)

Management pro správu nástroje pro externí monitoring kvality

Nástroj umožňující nastavovat parametry externího monitoringu kvality, jehož funkčnost bude následující:

- hovory: u uzavřených požadavků bude systém náhodně obvolávat volající a bude je prostřednictvím IVR žádat o zhodnocení kvality.
- e-maily: systém musí umožňovat hodnotit odpovědi z VZP ČR a to formou odkazu na hodnotící formulář v patičce odpovědi nebo formou odeslání samostatného e-mailu s odkazem na hodnotící formulář po uplynutí definované doby od odeslání odpovědi z VZP ČR.

Logika systému externího hodnocení kvality bude nastavena tak, aby:

- Během 1 měsíce měl každý operátor zaznamenán alespoň minimální definovaný počet hodnocení.
- Bude možné nastavovat prioritní typy požadavků, u kterých má systém zjišťovat hodnocení (tzn. s využitím kategorizace požadavků).
- Systém bude umožňovat nastavit povolenou frekvenci hodnocení u jednoho kontaktu během definovaného časového období.
- Hodnocení bude automaticky zaneseno do evidence hodnocení u daného operátora i pro globální reporting kvality na úrovni týmu či celého kontaktního centra a to včetně kategorizace.

Administrátor bude moci:

- měnit hlásky přehrávané v rámci systému získávání zpětné vazby pomocí obvolávání;
- měnit patičku e-mailu s odkazem na hodnotící formulář / text e-mailu s odkazem na hodnotící formulář / hodnotící formulář;
- další provozní parametry (frekvence hodnocení / způsob hodnocení u e-mailů / nastavení priorit pro hodnocení dle typu požadavku / segmentu / komunikačního kanálu);
- spravovat seznam kontaktů (telefonních čísel / e-mailů) vyřazených z hodnocení.

Management pro správu e-mail kanálu

- Editace automaticky generovaných konfirmací o přijetí e-mailu.
- Nastavení párování klíčových slov v subjektu zprávy / textu zprávy vůči typu požadavku s cílem zajistit směrování e-mailu na základě obsahu zprávy na operátory s příslušnou dovedností.

4.7 Nahrávání hovorů

Všechny hovory klientů s operátory budou nahrávány a ukládány. Nahrávané hovory budou napojeny na kontaktní historii a bude možné je přímým proklikem přehrát. Dále bude možné v aplikaci nahrávek vyhledávat nahrávky pomocí různých kritérií. (datum a čas, telefonní číslo/e-mailová adresa zákazníka, ID nahrávky, rodné číslo/IČO, IČP/IČZ, ID operátora, apod.)

4.8 Wallboard

Součástí systému kontaktního centra musí být aplikace pro zobrazování dat o provozu a stavu kontaktního centra na nástěnných panelech. Požadována jsou minimálně tato data:

1. Agentské skupiny:

- a) Počet příchozích hovorů/celkový čas/průměrná délka/aktuální počet
- b) Počet odchozích hovorů/celkový čas/průměrná délka/aktuální počet
- c) Počet přihlášených agentů/agentů čekajících na hovor/hovořících agentů

2. Fronty požadavků:

a) Poměr mezi:

- zavěšenými a přijatými požadavky (avandoned rate),
- distribuovanými a přijatými požadavky (answered rate).

b) Počet požadavků:

- přijatých,
- odpovězených,
- abandoned požadavků ve frontě,
- abandoned požadavků ztracených ve frontě během definovaného intervalu.

c) Service level.

d) Aktuální délka fronty.

e) Aktuální maximální doba čekání.

f) Aktuální počet agentů s odpovídajícím skillem (kombinaci skillů) k dispozici.

3. Další informace dle aktuálních potřeb (marketingové materiály VZP ČR, aktuality a jiné informace), které bude pro zobrazení na wallboardech vkládat koordinátor VZP ČR. Informace budou mít formu textových zpráv / obrázků / videí.

V případě, že bude Zhotovitelem doporučeno na wallboardech využití standardní aplikace pro reálný reporting, tak je nutnou podmínkou možnost upravit zobrazení do čitelné podoby (velikost fontů, potlačení lišt a menu).

5. Technologická část systému kontaktního centra

V rámci technologické části kontaktního centra musí Zhotovitel dodat veškerý HW a SW (včetně souvisejících SW licencí) potřebný pro splnění veškerých požadovaných vlastností a dalších technických požadavků VZP ČR pro instalaci v popsaném prostředí datových center VZP ČR, včetně archivace emailové, SMS komunikace, hlasových záznamů a souvisejících videí záznamů obrazovek operátora. Zhotovitel musí zajistit rovněž technickou podporu systému kontaktního centra po dobu 4 let včetně výrobců dodávaných SW a HW modulů (včetně výměny vadných komponent).

5.1 Základní technické podmínky

Oblast	Požadavky na funkčnost dodaného řešení	Popis způsobu řešení
obecné	Řešení musí být realizováno v třívrstvé architektuře s oddělením prezentační, aplikační a databázové vrstvy. A musí být provozováno v datových centrech VZP ČR.	
	Řešení musí být v souladu s platnou legislativou, zvláště pak se zákony č. 227/2000 Sb. a č. 101/2000 Sb.	
	Řešení musí obsahovat bezpečnostní prvky vyžadující autentifikaci uživatele, zamezující neautorizovaný přístup k datům, přístupy k datům musí být auditovány, auditní záznamy musí být bezpečně ukládány.	
	Řešení musí být v souladu se standardy VZP ČR uvedenými v <u>Příloze č. 4</u> této Smlouvy.	
	Řešení musí odpovídat českému prostředí, pokud jde o třídící a vyhledávací funkce, formát dat, času, apod., jež jsou nezbytné k dosažení funkčních vlastností obvyklých v českém prostředí,	
	Řešení musí odpovídat českému jazyku, pokud jde o uživatelské obrazovky včetně on-line nápovědy resp. kontextové nápovědy,	

	Řešení musí odpovídat českému nebo anglickému jazyku, pokud jde o chybová hlášení, hlášení systému a databáze
	Řešení musí splňovat požadavek na dostupností 99% se spolehlivým provozem v režimu 7x16, s odolností proti výpadku klíčového HW, a to i z důvodu rutinní údržby nebo zálohování. Přesná definice dostupnosti je uvedena v <u>Příloze č. 5</u>. Navržené řešení musí umožnit zvýšení dostupnosti bez změny koncepce.
	Řešení musí vyhovovat požadavku odezvy aplikace Kontaktního centra maximálně 5 sekund při současné práci cca 150 uživatelů.
	Řešení musí být monitorováno prostředky VZP ČR – bezpečnost, výkonnost, dostupnost a funkčnost infrastruktury, aplikační i databázové části dle Standardů VZP ČR uvedených v <u>Příloze č. 4</u> této Smlouvy.
funkce	Řešení pro hlasovou komunikaci (evidence, vyvolávání, přepojování, callback atd.)

	Řešení pro e-mailovou komunikaci (evidence, příjem a odesílání e-mailů atd.).
	Řešení pro SMS komunikaci (evidence, příjem a odesílání SMS)
	Řešení pro On-line komunikaci (výměna zpráv/ evidence)

	Řešení musí pro práci operátorů umožnit současně dedikovat tyto počty interakcí přes jednotlivé komunikační kanály: a. Příchozí hovory – 70 kanálů b. Odchozí hovory – 30 kanálů c. E-maily – 30 kanálů d. SMS – 5 kanálů e. On-line komunikace – 10 kanálů
integrace	Zhotovitel garantuje, že dodaná technologie Kontaktního centra bude schopna v průběhu přijetí kontaktu provést napárování komunikujícího klienta na informace umístěné v prostředí aplikace Kontaktního centra a získané informace bude schopna využívat pro další zpracování kontaktu (Zákazník zahajující komunikaci, či pokračující v již zahájené komunikaci se identifikuje telefonním číslem, emailovou adresou, existující evidencí již probíhající komunikace atd). U nového kontaktu (nejsou informace v aplikaci Kontaktního centra) bude moci operátor na online vyžádání automaticky ověřit informace o klientovi oproti informacím v interních systémech VZP ČR.

Řešení musí obsahovat i integraci do stávajícího Informačního systému VZP ČR. Týká se to integrace v oblasti síťové infrastruktury, identity managementu, hlasového řešení IP telefonie, monitoringu (infrastrukturního aplikačního a procesního).

Zhotovitel v rámci navrhovaného řešení zajistí integrační vazby s ostatními aplikacemi na principu webových služeb nebo Oracle AQ ve formě XML zprávy.

hlas. služby

Řešení musí pro hlasové služby využívat stávající IP systém hlasových služeb VZP ČR (viz. Příloha č. 3 - Popis IP telefonie VZP ČR). Pro účely kontaktního centra bude pro hlasové služby včetně připojení k veřejné telekomunikační síti využit stávající systém IP telefonie VZP ČR viz Příloha č. 3 - Popis IP telefonie VZP ČR.

HW či SW komponenty a licence včetně jejich podpory nutné pro nabízené řešení musí být součástí Díla.

IVR	Systém kontaktního centra musí obsahovat i řešení pro synchronní nahrávání a ukládání hovorů a souvisejících video obrazovek PC operátorů včetně nutného HW a SW s kapacitou pro archivaci hovorů po dobu 1 roku a archivaci záznamu obrazovek PC operátorů po dobu 1 měsíce.
	Záznam hovoru musí být ve spolehlivě srozumitelné kvalitě.
	Součástí Dila musí být i dodávka IVR s kapacitou 100 portů. Porty IVR musí být po zpracování pokynů volajících zákazníků a následného předání hovorů do front uvolněny pro další příchozí hovory.
	IVR bude využíváno nejen pro potřeby Kontaktního centra ale i pro směrování standardní příchozí hlasové komunikace mimo Kontaktní centrum.
	IVR musí zajistit paralelní zpracování minimálně 10 nezávislých IVR stromů definovaných volaným číslem Před vyčerpáním celkové kapacity IVR systémů musí Zhotovitel zajistit, aby poslední 2 kanály pro třídění hovorů přehrávaly pouze ohlášení o přetížení systému a uvolňovaly se následným

administrace	zavěšením ze strany technologie.
	Zhotovitel zajistí, aby systém kontaktního centra obsahoval i management pro správu a modifikaci IVR stromů v uživatelském prostředí.
	Správa uživatelů (zaměstnanců VZP ČR) musí být integrována s již implementovaným Oracle Identity Management viz. <u>Příloha č. 4 – Standardy a podmínky dodávek informačního systému VZP ČR.</u>
	Řešení musí umožňovat vytváření a sdružování dovedností nezávislé na typu komunikace (hlas, email, atd.).
	Řešení musí umožnit přiřazování dovedností operátorům a zařazování operátorů do dovednostních profilů.
	Řešení musí umožnit jednoduché editování, mazání, vytváření dovedností a profilů dovedností.

PC	Pokud bude využíván pro uživatelské rozhraní tenký klient, musí podporovat využívání IE 7 a vyšší.
	Zhotovitel akceptuje, že pro práci operátorů Kontaktního centra budou využita PC VZP ČR s OS Windows XP a vyšším.
	Zhotovitel akceptuje, že PC operátorů Kontaktního centra budou obsahovat i jiné souběžně běžící aplikace.
	Zhotovitel akceptuje, že na PC operátorů Kontaktní centra budou uplatňovány bezpečnostní politiky VZP ČR, včetně provádění pravidelných instalací doporučených patchů pro OS a SW běžící na těchto PC.

Požadavky na doplňkový HW:

Doplňkový HW	ks
Informační LCD monitory (s úhlopříčkou minimálně 127 cm) s potřebným ovládacím HW, montážní rámy pro montáž na zeď, kabely pro připojení k ovládacímu HW a nutné SW vybavení. (Počet odebraných wallboardů může být upraven na základě výsledků analytického projektu v souladu s potřebami VZP ČR.	10
Náhlavní souprava - MONO (na jedno ucho)	100
Náhlavní souprava - DUO (na obě uši)	50
Požadavky na náhlavní soupravy: • profesionální drátové náhlavní soupravy určené pro telefonii, vhodné pro provoz call centra včetně potřebných licencí pro provoz v IP tel. systému VZP ČR. (viz Příloha č. 3), • střední modelová řada (nikoliv nejnižší modelové řady), • mikrofon do hlučného prostředí (odhlučnění od okolního šumu noise cancelling), • náhradní ušní polštářky v ceně základního balení, • vyměnitelné koncovky mikrofonu, • připojovací kabel.	

6. Podpora provozu kontaktního centra

Požadavky na podporu provozu kontaktního centra jsou vymezeny v Příloze č. 5 – Požadavky na služby technické podpory.

Technická podpora ve prospěch VZP ČR bude poskytována lokálně v českém jazyce prostřednictvím Zhotovitele, pokud nebude dohodnuto jinak.

Zhotovitel zajistí, aby veškeré použité systémové DB, aplikační SW moduly a licence byly kryty standardní podporou výrobce zahrnující minimálně opravné moduly, upgrade na vyšší verze, technické konzultace (Hotline, znalostní DB, atd.). Současně požaduje i přístup vybraných pracovníků VZP ČR k těmto službám.

Zhotovitel zajistí, aby VZP ČR měla přístup svých vybraných pracovníků k telefonické podpoře (Hotline) pro konzultaci případných problémů v dodaném systému s odborníky Zhotovitele, výrobce SW a HW.

Součástí systému podpory musí být také preventivní údržba technických zařízení, včetně instalace nezbytných technických změn.

Zhotovitel akceptuje, že na straně uživatelských PC operátorů musí docházet k povyšování prostředí (OS, MS aplikace, IE, atd.) a současně garantuje, že bude jako součást podpory řešit potřeby povyšování prostředí na operátorských PC za stranu jím dodané technologie Kontaktního centra a aplikací Kontaktního centra.

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

- Uchovávat záložní data nezbytná pro nahrazení důležitých dat VZP ČR v případě jejich ztráty z jakékoliv příčiny.
- Poskytovat Zhotoviteli nezbytné informace o veškerých změnách a o aktuálním stavu všech skutečností, které mohou mít nebo mají vliv na funkčnost systému kontaktního centra a další informace, které se stanou pro funkčnost systému kontaktního centra nezbytné.
- Ohlásit Zhotoviteli jakoukoli případnou závadu nebo odchylku podporovaného systému bezprostředně po jejím zjištění.
- Umožnit pověřeným osobám Zhotovitele přístup do všech míst a v celém časovém rozsahu, kde a kdy bude docházet k realizaci Díla dle této Smlouvy.
- Umožnit v omezené míře řízený vzdálený přístup pověřeným osobám Zhotovitele.
- Umožnit Zhotoviteli získat pouze systémová data a provádět vzdálenou analýzu problému.

6.1 Specifikace doplňkových služeb

V rámci podpory Zhotovitel poskytne další doplňkové služby v rozsahu 400 člověkodů sloužící k řešení nutných neodkladných změn vzniklých po akceptaci dodávky Díla jako celku (např. změny v souvislosti se změnami legislativy, změny parametrů nastavení dodaných aplikací na základě vyhodnocení provozních statistik atp.). Ceny za tyto služby budou účtovány podle skutečně provedené práce na základě hodinové sazby vypočtené z průměru za celý rozsah 400 člověkodů uvedený v Příloze č. 2 – Položková struktura celkové ceny Díla.

Při specifikaci požadavků a kontroly plnění těchto služeb musí být vždy postupováno dle následujících kroků:

1. Specifikace požadavku, termínů plnění a termínů pro odstraňování případných výhrad při akceptačním řízení či vad plnění – VZP ČR
2. Odhad počtu člověkodnů a potvrzení termínu – Zhotovitel
3. Potvrzení počtu člověkodnů – VZP ČR
4. Předání řešení požadavku – Zhotovitel
5. Akceptace – VZP ČR

Příloha 2 – Položková struktura celkové ceny Díla

Položková struktura celkové ceny Díla

	Položka	Cena bez DPH	Výše DPH	Cena včetně DPH
1.	Vytvoření analytického projektu a detailního plánu implementace			
2.	Dodávka software a licencí pro provoz kontaktního centra odpovídající technické specifikaci			
3.	Vývojové, konfigurační a implementační práce			
4.	Dodávka hardware pro provoz kontaktního centra odpovídající technické specifikaci			
5.	Dodávka dokumentace, zaškolení klíčových uživatelů a administrátorů Informačních systémů dle technické specifikace			
6.	Podpora Díla jako celku na dobu 4 let včetně podpory HW a SW			
7.	Doplňkové služby popsané v Příloze č. 1 – Technická specifikace (cena za 400 člověkdů)			
8.	CENA CELKEM	9 184 550 Kč	1 928 756 Kč	11 113 306 Kč

V Praze dne 14.7.2014

Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek
ředitel VZP ČR

V Praze dne 14/7/2014

atlantis telecom spol. s r.o.

Ing. Pavel Vrzák
jednatel

Příloha 3 – Popis IP telefonie VZP ČR

Popis IP telefonie VZP ČR

VZP ČR provozuje IP telefonii s centrálním řízením.

Všechny lokality VZP ČR jsou propojeny IP VPN MPLS full mesh sítí, s přípojkami od 128 kbps do 4096 kbps. Šířka pásma přípojek je dána počtem uživatelů v lokalitě. Na přípojkách jsou nastaveny QoS třídy (8-Class Model). Šířka pásma pro VoIP RTP a VoIP signalizaci na přípojce je stanovena dle předpokládaného počtu současných hovorů. Síť VZP má dva centrální uzly, které se vzájemně zálohují, každý z uzlů má kapacitu 155 Mbps. Centrální uzly IP VPN MPLS VZP jsou v lokalitách datových center VZP (DC) a to Praha 3, Orlická 4 a Praha 1, Na Perštýně 6.

VZP ČR využívá negeografické přístupové číslo 952 2XX XXX pro volání z/ do Jednotné telefonní sítě (JTS). Brány IP-ISDN30 jsou v současné době umístěny v šesti lokalitách (Liberec, Plzeň, Ústí nad Labem, Jihlava po 1x ISDN30, Praha 3 Orlická 4x ISDN30 a Praha 1 Na Perštýně 4xISDN30, přímý přístup do T-Mobile). Přístupy do/z JTS jsou vzájemně zálohovány (při výpadku jedné z ISDN30 přípojky jsou hovory směřovány na některou z ostatních). Očíslovací plán VZP ČR umožňuje přidělit unikátní telefonní číslo každému zaměstnanci, které se po dobu zaměstnaneckého poměru se nemění. Využívána jsou virtuální skupinová čísla (hunt a pick up grupy). Skupiny uživatelů jsou vytvářeny nezávisle na jejich lokalitě výkonu práce. Je umožněna mobilita telefonních čísel, pracovník si může své telefonní číslo přenést na kterýkoliv IP telefon v síti VZP ČR).

VZP ČR využívá pro stávající infolinku **modrou linku 844 117 777**, na kterou jsou směřována čísla z 221752175, a pro ověřování evropského průkazu zdravotního pojištění (EHIC) se využívá telefonní linka 221752121.

IP telefonie je řízena centrální telefonní ústřednou Cisco Unified Communications Manager verze 8.51 (CUCM v8.51) s UCL licencemi pro 4600 uživatelů (s možností dokoupení) a s možností upgrade CUCM na vyšší verze (do r. 2015). Centrální telefonní ústředna je řešena jako vysoce dostupná, CUCM v8.51 je provozováno na 4 ks serverů zapojených v geografickém clusteru, 2 ks serveru jsou zapojeny DC v lokalitě Praha 3, Orlická 4/2020, 2 ks serveru jsou umístěny v DC v lokalitě Praha 1, Na Perštýně 6. Obě lokality jsou propojeny optickým DWDM propojením.

Součástí telefonních služeb je implementace Cisco Unified Presence v 8.6 s PC klienty (OS Windows, iOS, iPad) a klienty pro mobilní telefony (OS Android, iOS).

Cisco Presence je integrováno s podnikovým mailovým řešením MS Exchange(Microsoft Exchange 2010), se synchronizací kontaktů a kalendářů.

CUCM v.8.5 ve VZP zajišťuje:

- Zajištění hovorů, Zpracování volání - volba kodeku G729, transcoding (G711, G729)
- Signalizaci
 - Systémové prvky: SIP, H323, H225 , MGCP
 - Koncové prvky: SIP, SCCP
- Admission Control
 - administrace šířky pásma na WAN přípojkách pro konkrétní lokality dle definovaného pásma (RSVP- resource reservation protokol)
 - Nastavení politiky využívání systémových zdrojů
 - Nastavení záložního směřování hovorů

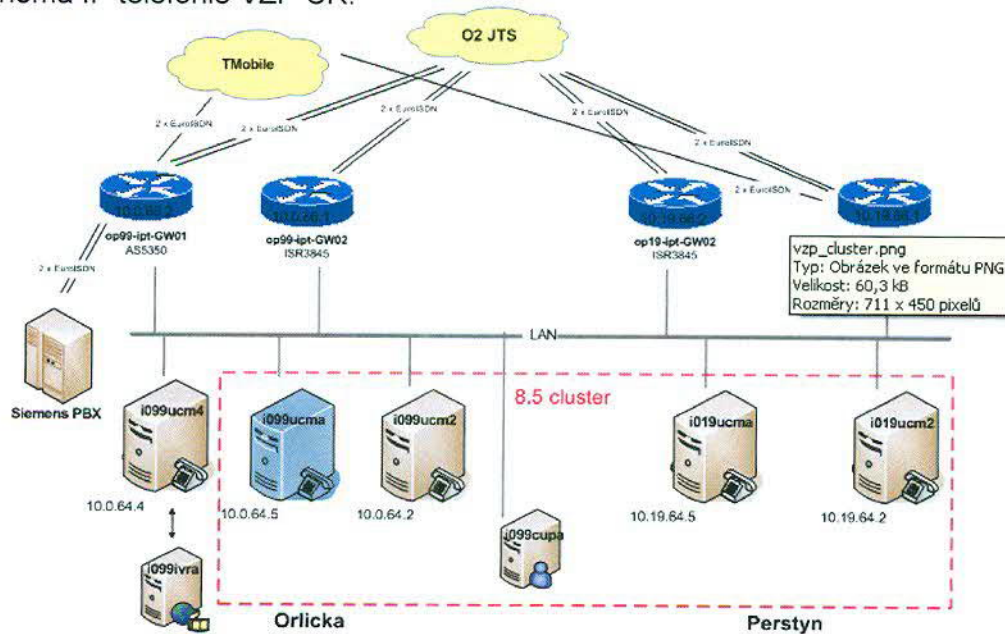
- Pokročilé telefonní služby: přidržení hovoru, zpětný dotaz, přesměrování, konference, skupinová volání, opakování volby, intercom, autentifikace pro přístup k hlasovým službám, správa vzdálených stanic (možnost VPN přístup do sítě VZP), apod.)
- Administraci očíslovacího plánu (nastavení uživatelských skupin, mobilita telefonního čísla, správa servisních čísel, emergency volání v rámci celé ČR)
- Adresářové služby
 - LDAP – synchronizace na Microsoft Active Directory 2008,
 - autentifikace uživatelů
- Integrace se síťovými službami (DHCP, DNS)
- Administraci a správu koncových zařízení
- Programovatelné interface pro externí aplikace:
 - AXL/SOAP
 - JTAPI
 - TAPI
 - CTI
 - SIP
 - SNMP
- Administraci a správu CUCM
- Software pro IP telefon na PC (Cisco IP Communicator)

CUCM v.8.5 umožňuje rozšíření o (v současné době není součástí řešení):

- Videokonferencing
- Voice Mail
- SIP propoj k operátorovi

VZP ČR provozuje Contact Centrum expres pro svůj interní Service Desk - požadavek na převedení operátorů.

Grafické schéma IP telefonie VZP ČR:



Příloha 4 – Standardy a podmínky dodávek informačního systému VZP ČR

Standardy a podmínky dodávek informačního systému VZP ČR – viz příložené CD

Dle dodatečných informací k zadávacím podmínkám č. 3 ze dne 25.7.2013, odpovědi na Dotaz č. 2, jsou „Standardy a podmínky dodávek informačního systému VZP ČR“ vzhledem k jejich rozsáhlosti přiloženy na elektronickém médiu – viz příložené CD.

Požadavky na služby technické podpory

1. Parametry technické podpory

1.1 Definice pojmů

1.1.1 Dostupnost

Dostupnost se počítá dle vzorce:

$$D (\%) = \frac{\text{Provozní doba} - \text{Doba výpadku}}{\text{Provozní doba}} \times 100.$$

1.1.2 Doba výpadku

Doba výpadku je časový úsek z Provozní doby v hodinách, kdy je systém nedostupný. Vypočítá se podle vzorce:

$$\text{Doba výpadku} = \Sigma (T_i * K_A)$$

kde:

$\Sigma (T_i * K_A)$ je celková vážená doba všech výpadků systému za sledované období

T_i je doba jednotlivého výpadku systému

K_A je koeficient zasažení aplikací při jednotlivém výpadku (K_A je specifikován pro jednotlivé položky v tabulce č. 3; při zasažení více aplikací při jednotlivém výpadku se budou sčítat do maxima 1,00. Výpadek celé instance $K_A = 1,00$)

1.1.3 Provozní doba

Provozní doba podporovaného systému definovaná pro účely hodnocení SLA je celková doba provozu Systému v hodinách za vyhodnocované období - 7 dní v týdnu 16 hodin denně, zkrácená o plánované odstávky systému, pokud plánovaná odstávka není zapříčiněna odstraňováním závady znamenající nedostupnost systému.

1.1.4 Plánovaná odstávka

Zhotovitel v rámci specifikace technické podpory definuje rozsah pravidelného – preventivního servisu a vzdáleného dohledu (monitoringu funkčnosti a dostupnosti) jím dodávané technologie kontaktního centra. Každá plánovaná odstávka musí být odsouhlasena VZP ČR.

1.1.5 Incident

Incident je neplánované přerušení správné funkce systému nebo snížení kvality poskytovaných funkcí systému.

1.1.6 Reakční doba

Reakční doba je časový úsek, který uplyne od nahlášení incidentu Zhotoviteli do okamžiku, kdy je zahájeno řešení takového incidentu. Za okamžik zahájení řešení je považováno započetí zjišťování příčin vzniku incidentu, a to jak telefonicky, formou vzdáleného připojení, anebo na místě instalace.

1.2 Metriky SLA

1.2.1 Dostupnost podporovaného systému

Zhotovitel musí zajistit v časovém úseku vymezeném provozní dobou Dostupnost podporovaného Systému na úrovni minimálně **99%**.

1.2.2 Reakční doby na hlášení incidentu

Reakční doba na hlášení incidentu s vlivem na dostupnost systému nesmí překročit **4 hodiny**.

1.3 Hodnocení SLA

- 1.3.1 Vyhodnocení splnění SLA bude Zhotovitel provádět pravidelně jednou za kalendářní měsíc, a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů po uplynutí každého vyhodnocovaného období poskytování služeb údržby a servisní podpory dle této Smlouvy. Každé vyhodnocení bude odsouhlaseno pověřenými pracovníky obou smluvních stran.

Prvním hodnoceným obdobím je první následující měsíc po nabytí účinnosti této Smlouvy.

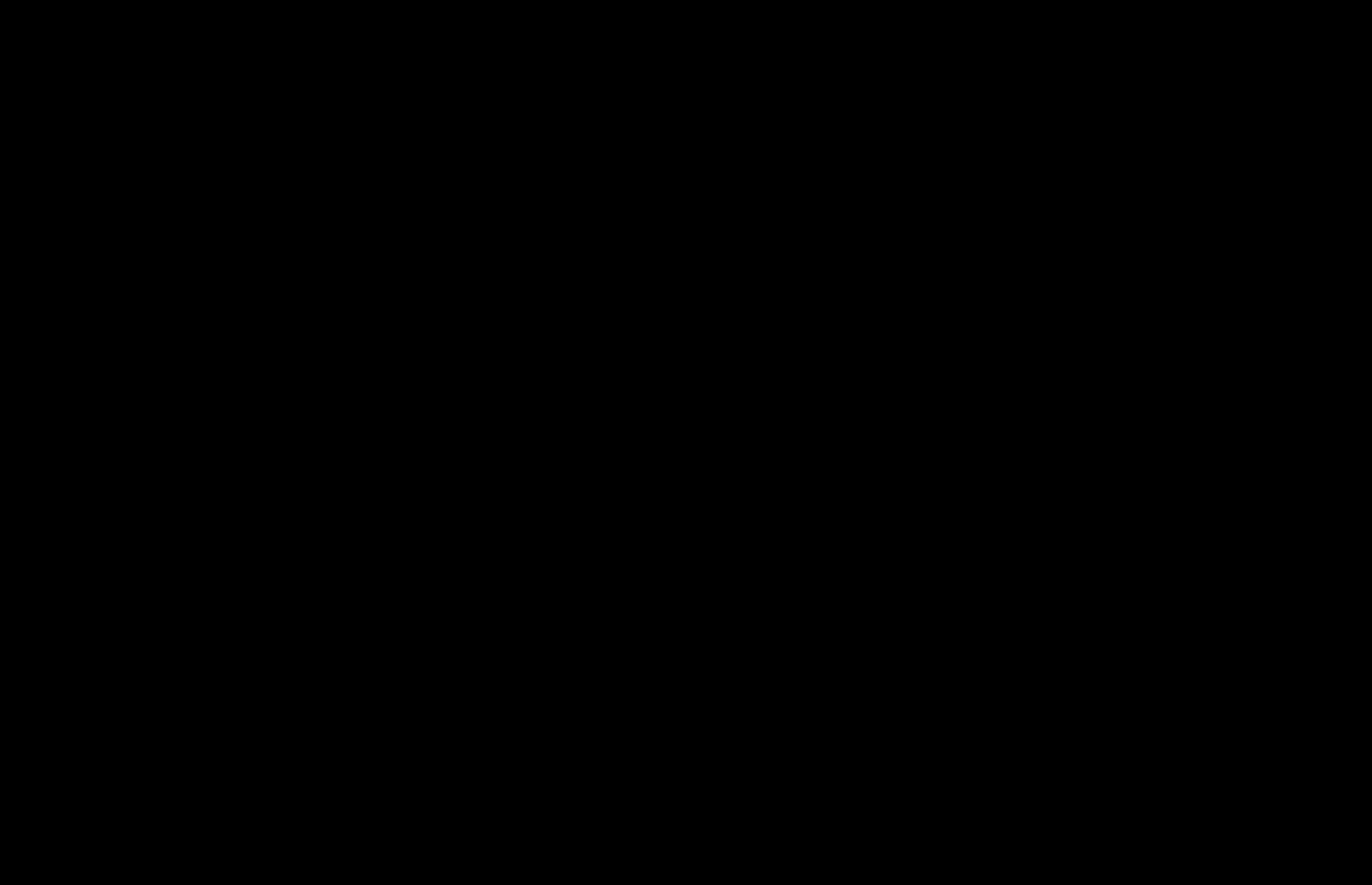
- 1.3.2 Doba výpadku (T_i) se počítá od nahlášení incidentu Zhotoviteli do okamžiku obnovení dostupnosti Systému. Obnovení dostupnosti může být rovněž dosaženo dočasným náhradním řešením poskytnutým do doby úplného odstranění nahlášeného incidentu.
- 1.3.3 Incident bude pracovníky VZP ČR zaznamenán do systému ServiceDesk VZP ČR, který přidělí příslušnému incidentu identifikační číslo pod kterým je incident prokazatelně nahlášen Zhotoviteli. O způsobu řešení incidentu vede Zhotovitel pod identifikačním číslem přiděleným systémem ServiceDesk VZP ČR záznamy ve svých provozních systémech.
- 1.3.4 Informace o průběhu řešení a uzavření jednotlivých incidentů, případně obnovení dostupnosti Systému musí být předávány a evidovány prostřednictvím systému ServiceDesk VZP ČR.
- 1.3.5 Výpadky podporovaného Systému, jejichž zjištěnou příčinou je chybná obsluha Systému uživateli nebo správcem VZP ČR, nebo které jsou vyvolány závadou na dalších systémech a aplikacích k podporovanému Systému připojených, nejsou do hodnocení Dostupnosti započítány. Taková příčina výpadku podporovaného Systému musí být odsouhlasena VZP ČR a zaznamenána v systému ServiceDesk VZP ČR nejpozději v okamžiku uzavření hlášeného incidentu.

2. Soupis podporovaných HW zařízení, systémového a aplikačního software

2.1 Hardware

HW komponenta	Typ	Popis	S/N	Datum dodání	poznámka
servery					

příslušenství



2.2 Systémový Software

SW komponenta	Popis	Verze/ release	Počet licencí	Datum dodání	poznámka
Produkční systém					

2.3 Aplikační Software

SW Komponenta	Popis / modul	Původ	Datum dodání	K_A	poznámka
------------------	---------------	-------	--------------	-------	----------

--	--	--	--	--	--

Příloha 6 – Počty hovorů, e-mailů, průměrné doby

Počty hovorů, e-mailů, průměrné doby

KP	Popisky řádků	Počet hovorů	Průměrná délka hovoru v min.	Počet mailů	Průměrná doba vyřízení e-mailu v min.
Jihočeský		119 500	5,0	39 530	14,9
	Cestovní pojištění	1 200	3,5	560	10,0
	EHIC	6 000	3,0	1 920	10,0
	EU a mezinárodní právo	19 100	12,0	5 700	20,0
	IZIP	1 200	3,0	380	15,0
	Pobočky	3 600	1,5	1 150	10,0
	Portál VZP ČR, DS	1 200	15,0	1 550	20,0
	Příspěvky, výhody	19 100	3,5	6 300	15,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	2 400	3,5	770	25,0
	Všeobecné informace	23 900	3,0	7 600	6,0
	Výběr pojistného	25 100	2,5	8 300	12,0
	Zdravotní péče, Léky	16 700	5,0	5 300	21,0
Jihomoravský		367 588	4,0	73 633	9,2
	Cestovní pojištění	6 734	4,5	1 200	15,0
	EHIC	57 366	3,1	14 290	5,7
	EU a mezinárodní právo	41 324	5,2	7 862	18,6
	IZIP	5 085	4,8	240	9,0
	Pobočky	14 509	4,0	987	5,5
	Portál VZP ČR, DS	14 371	2,9	14 160	3,0
	Příspěvky, výhody	7 966	7,2	2 905	6,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	10 161	4,5	2 140	14,7
	Všeobecné informace	66 455	4,0	15 659	12,8
	Výběr pojistného	62 201	4,4	6 698	12,2
	Zdravotní péče, Léky	81 416	1,8	7 493	3,8
Královéhradecký		279 471	4,8	36 489	9,5
	Cestovní pojištění	4 755	4,0	1 960	10,0
	EHIC	13 508	3,0	2 360	5,0
	EU a mezinárodní právo	18 900	10,0	2 820	15,0
	IZIP	1 285	2,0	110	4,0
	Pobočky	5 970	1,0	455	4,0
	Portál VZP ČR, DS	6 458	10,0	3 347	20,0
	Příspěvky, výhody	13 139	4,0	1 125	5,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	5 685	5,0	442	9,0
	Všeobecné informace	52 609	3,0	7 260	10,0
	Výběr pojistného	113 831	6,0	9 485	12,5
	Zdravotní péče, Léky	43 331	5,3	7 125	10,2
Liberecký		108 845	3,9	19 630	12,3

	Cestovní pojištění	2 504	3,0	502	7,4
	EHIC	1 552	4,1	1 255	7,1
	EU a mezinárodní právo	3 012	6,7	2 017	16,4
	IZIP	1 405	4,0	120	6,5
	Pobočky	3 091	2,5	305	9,0
	Portál VZP ČR, DS	1 498	4,8	205	12,4
	Příspěvky, výhody	8 060	3,0	1 201	13,3
	Regulační poplatky a doplatky za léky	2 300	4,8	320	12,1
	Všeobecné informace	10 222	4,0	3 805	11,5
	Výběr pojistného	44 400	4,2	7 194	12,7
	Zdravotní péče, Léky	30 801	3,5	2 706	12,5
Moravskoslezský		190 133	3,6	24 071	4,7
	Cestovní pojištění	11 605	2,8	689	4,1
	EHIC	19 525	2,2	3 811	2,3
	EU a mezinárodní právo	21 538	6,6	3 766	7,6
	IZIP	3 899	2,9	200	8,0
	Pobočky	10 124	1,3	865	3,6
	Portál VZP ČR, DS	1 298	6,1	50	15,0
	Příspěvky, výhody	18 232	3,8	946	4,4
	Regulační poplatky a doplatky za léky	4 331	2,8	280	1,0
	Všeobecné informace	30 720	3,2	3 731	4,4
	Výběr pojistného	63 930	3,9	9 673	4,9
	Zdravotní péče, Léky	4 931	2,1	60	0,5
Olomoucký		164 100	4,9	74 100	11,3
	Cestovní pojištění	2 800	3,0	450	5,0
	EHIC	11 000	2,5	1 300	5,0
	EU a mezinárodní právo	13 100	7,0	3 400	10,0
	IZIP	1 150	2,0	120	10,0
	Pobočky	2 350	1,5	850	5,0
	Portál VZP ČR, DS	1 400	9,0	850	30,0
	Příspěvky, výhody	12 200	5,0	2 250	6,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	2 400	5,0	380	12,0
	Všeobecné informace	30 200	4,0	2 500	4,0
	Výběr pojistného	45 500	5,0	6 000	7,0
	Zdravotní péče, Léky	42 000	10,0	56 000	30,0
Pardubický		133 790	4,3	19 975	7,6
	Cestovní pojištění	3 480	4,0	478	5,5
	EHIC	6 400	2,0	1 224	3,0
	EU a mezinárodní právo	9 740	9,5	2 450	11,8
	IZIP	575	2,1	130	1,8
	Pobočky	1 850	2,0	368	2,0
	Portál VZP ČR, DS	2 860	8,5	840	7,0
	Příspěvky, výhody	3 760	4,6	1 510	7,4
	Regulační poplatky a doplatky za léky	2 270	3,2	110	15,5
	Všeobecné informace	30 560	3,1	3 500	9,3
	Výběr pojistného	51 430	4,3	6 700	9,3

	Zdravotní péče, Léky	20 865	4,0	2 665	11,0
Plzeňský a Karlovarský		341 250	4,4	33 750	8,9
	Cestovní pojištění	7 500	3,0	750	3,0
	EHIC	7 500	5,0	1 500	4,0
	EU a mezinárodní právo	11 250	10,0	1 500	15,0
	IZIP	3 750	2,0	3 750	3,0
	Pobočky	7 500	1,0	2 250	7,0
	Portál VZP ČR, DS	22 500	10,0	7 500	25,0
	Příspěvky, výhody	22 500	3,0	1 500	7,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	18 750	4,0	1 500	10,0
	Všeobecné informace	52 500	3,0	3 000	10,0
	Výběr pojistného	150 000	5,0	3 000	10,0
	Zdravotní péče, Léky	37 500	2,0	7 500	4,0
Praha		786 499	4,8	268 898	9,1
	Cestovní pojištění	13 615	3,0	2 765	8,0
	EHIC	33 833	2,6	11 922	1,9
	EU a mezinárodní právo	46 331	3,4	20 198	3,4
	IZIP	50	3,0	50	1,5
	Pobočky	11 443	2,7	1 803	5,2
	Portál VZP ČR, DS	1 265	2,8	655	3,7
	Příspěvky, výhody	15 030	2,5	2 000	8,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	12 370	2,6	3 410	2,0
	Všeobecné informace	37 045	2,9	13 492	2,9
	Výběr pojistného	374 063	5,0	154 224	9,3
	Zdravotní péče, Léky	241 454	5,9	58 379	14,0
Středočeský		628 650	3,9	79 368	9,9
	Cestovní pojištění	6 380	4,6	535	6,4
	EHIC	68 280	1,7	7 253	3,8
	EU a mezinárodní právo	34 560	7,6	7 392	11,9
	IZIP	1 460	3,1	332	12,4
	Pobočky	6 690	1,5	2 162	10,5
	Portál VZP ČR, DS	3 800	9,5	2 722	12,7
	Příspěvky, výhody	38 630	4,2	3 718	11,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	13 200	5,2	1 344	35,8
	Všeobecné informace	180 600	2,5	24 390	9,3
	Výběr pojistného	267 400	4,9	27 720	9,6
	Zdravotní péče, Léky	7 650	1,8	1 800	12,0
Ústecký		177 075	3,9	23 728	5,8
	Cestovní pojištění	3 772	2,1	145	2,2
	EHIC	14 350	2,4	1 425	3,1
	EU a mezinárodní právo	12 625	5,9	2 960	10,4
	IZIP	816	2,0	132	3,0
	Pobočky	5 980	3,1	417	4,1
	Portál VZP ČR, DS	1 592	5,3	600	8,1
	Příspěvky, výhody	8 130	4,9	670	6,1

	Regulační poplatky a doplatky za léky	2 280	5,9	360	7,1
	Všeobecné informace	23 470	2,9	1 637	5,3
	Výběr pojistného	62 820	3,1	8 442	6,1
	Zdravotní péče, Léky	41 240	5,4	6 940	8,0
Vysočina		113 000	5,4	17 100	9,2
	Cestovní pojištění	3 000	5,0	1 000	5,0
	EHIC	5 000	2,0	1 500	5,0
	EU a mezinárodní právo	6 000	10,0	3 000	15,0
	IZIP	1 000	5,0	300	5,0
	Pobočky	1 000	2,0	500	8,0
	Portál VZP ČR, DS	2 000	10,0	1 500	20,0
	Příspěvky, výhody	8 000	5,0	2 000	8,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	2 000	5,0	800	15,0
	Všeobecné informace	25 000	5,0	2 000	5,0
	Výběr pojistného	50 000	5,0	3 500	8,0
	Zdravotní péče, Léky	10 000	5,0	1 000	7,0
Zlínský		191 700	4,7	8 550	6,5
	Cestovní pojištění	5 000	4,0	300	5,0
	EHIC	7 500	2,0	500	4,0
	EU a mezinárodní právo	15 000	12,0	1 100	12,0
	IZIP	1 200	2,0	100	4,0
	Pobočky	6 000	2,0	150	4,0
	Portál VZP ČR, DS	2 000	7,0	1 000	10,0
	Příspěvky, výhody	13 000	7,0	500	8,0
	Regulační poplatky a doplatky za léky	2 000	3,0	100	5,0
	Všeobecné informace	30 000	3,0	1 300	6,0
	Výběr pojistného	70 000	5,0	1 500	8,0
	Zdravotní péče, Léky	40 000	5,0	2 000	5,0
	Celkový součet	3 601 601	5	718 822	11,1

Detail odhadu hovorů ve VZP za rok

Oblast	Druh dotazu	Počet hovorů celkem	Průměrná délka hovoru	Počet e-mailů celkem	Průměrná doba vyřízení
Všeobecné informace	změny pojišťovny	593 281	3,1	89 873	8,3
	přihlášení nového pojištěnce				
	Úřad práce, vazby na ČSSZ				
	evidence pojištěnce				
Zdravotní péče, Léky	pojištění cizinců	617 888	5,0	158 968	18,2
	úhrada léků				
	úhrada zdravotní péče				
	nadstandardní péče				
	lůžné				
	doprava do zdravotnického zařízení				
	zdravotnické pomůcky (vozky, ortézy, pleny...)				
	ceny body kódy zdravotních výkonů				
	platnost receptů a poukazů				
Regulační poplatky a doplatky za léky	Přehled vykázané zdravotní péče	80 146	4,1	11 956	12,6
	zákon 48/1997 Sb.				
	informace o vyučování				
	informace o výplatě				
Výběr pojistného	stížnosti, řešení dědictví	1 380 675	4,8	252 436	9,4
	reklamacie na ČP				
	Přehled plateb				
	oznamovací povinnost				
	OBZP-povinnost				
	OSVČ-termíny, výše plateb				
	Osoba pečující-kdy má nárok, povinnosti				
	Přehled příjmů a výdajů				
	Státní kategorie, studenti - povinnosti				
	Zaměstnavatelé-termíny, povinnosti, kontrola dávek				
	vrazení přeplatku na pojistném				
	žádost o odpuštění penále				
	maximální vyměřovací základ a veškeré souvislosti při změně kategorie plátce				
	účast na veřejném zdr. pojištění dle typu pracovní smlouvy				
EU a mezinárodní právo	autorské honoráře, příspěvky do novin a časopisů, funkční požitky	252 480	7,2	64 165	10,8
	volby, svědecké, konkurenční doložka				
	kteřé příjmy podléhají odvodu zdravotního pojištění				
	zákon 592/1992 Sb				
	Evropská unie – práva a povinnosti				
	Třetí země – práva a povinnosti				
	navázání rodinných příslušníků				
	dlouhodobý pobyt v zahraničí (dokladání)				
EHIC	přihlášení zaměstnaných cizinců	251 815	2,5	50 260	4,2
	pojištění cizinců bez nároku na veřejné zdravotní pojištění				
	možnosti a způsoby čerpání zdr. péče mimo ČR a v ČR dle místa				
	pojištění				
	doklady, formuláře				
IZIP	platnost a rozsah plnění průkazu pojištěnce EHIC v zemích EU	22 875	3,2	5 964	5,0
	zadání nového průkazu EHIC – ztráta, krádež				
	kontrola osobních údajů (možnost zaslání na jinou adresu)				
	ověřování platnosti EHIC resp. pojištěnců pro zdravot. zařízení				
Pobočky	EZK – možnosti, výhody	80 107	2,2	12 262	6,8
	aktivace EZK - informace				
	stížnosti na zprostředkovatele				
	dotazy na financování IZIPu				
Příspěvky, výhody	úřední hodiny, adresa, příp. další kontakty	187 747	4,2	26 625	9,5
	informace jaké produkty můžu na pobočce uzavřít				
	platba pojistného – informace o možnostech - hotovost, karty, účty				
	FP- aktuální programy, akce				
Portál VZP ČR, DS	vouchery	62 242	7,8	34 979	12,7
	informace jakým způsobem čerpat příspěvek				
	Moršský koník-informace, řešení stížností, předávání dat OZP				
	KPZ – informace, zadání přihlášky karty				
Cestovní pojištění	nefunkčnost Portálu, Datové Schránky	72 345	3,5	11 334	7,9
	zřízení Portálu - informace				
	Certifikáty				
Celkem za všechny KP	pojistné podmínky, ceny	3 601 601	4,5	718 822	11,1
	možné pojištění různých sportovních aktivit				
	kde uzavřít pojištění				
Celkem za infolinku		240 000		54 000	
CELKEM		3 841 601		772 822	

Pozn: průměrná délka hovoru a doba vyřízení e-mailu je uvedena v minutách.

Příloha 7 – Předávací protokol (VZOR)

Předávací protokol (VZOR)

Objednatel:		Název projektu:	
Zpracoval:		Požadované datum akceptace:	
Smlouva:	č.		

Popis			
K akceptaci k milníku projektu <Název milníku dle Smlouvy> jsou předávány následující výstupy projektu: 1.			
Předložil:		Datum:	
Podpis:			
Za Objednatele převzal:		Datum:	
Podpis:			

Výhrady / Omezení / Poznámky / Komentáře			
Výhrady k předávanému plnění:			
☐ Převzato s výhradami		☐ Nepřevzato	
Jméno:		Datum:	
Podpis:			

Příloha 8 – Akceptační protokol (VZOR)

Akceptační protokol (VZOR)

Objednatel:		Název projektu:	
Zpracoval:		Akceptační milník:	
Smlouva:	č.		

Popis			
K akceptaci k milníku projektu <Název milníku dle Smlouvy> byly předány následující výstupy projektu: 1.			
Předložil:		Datum:	
Podpis:			
Za Objednatele akceptoval:		Datum:	
Podpis:			

Kritéria akceptace / Výhrady			
Akceptační kritéria:			
Výhrady k akceptovanému plnění:			
☐ Akceptováno s výhradami		☐ Neakceptováno	
Jméno:		Datum:	
Podpis:			

Příloha 9 – Požadavky na součinnost ze strany VZP ČR

Jedná se pouze o návrh požadavků na součinnost ze strany VZP ČR, není ze strany VZP ČR závazný v plném rozsahu.

Technická součinnost

- Umožnit přístup pracovníků Zhotovitele a jeho subdodavatelů na místo plnění v rozsahu, který je nezbytný pro provedení Díla a umožnit přístup k dalším prostředkům, které souvisejí s Dílem.
- Poskytnutí prostoru datového centra, energie a datovou konektivitu pro HW a SW infrastrukturu kontaktního centra FrontStage.
- Poskytnutí možnosti montáže zařízení, která jsou předmětem Díla, tj. například:
 - příprava prostoru pro montáž serverů (zapojení do datové sítě, elektrická energie, atp.),
 - příprava a dostupnost rozhraní telefonní ústředny,
 - příprava elektromontáže a případných úprav prostor za účelem montáže wallboardů a další.
- Podpora a spolupráce pracovníka/pracovníků s administrátorskými oprávněními za účelem spolupráce s implementačním týmem VZP ČR.
- Zajištění napájení dodávaných i souvisejících zařízení v dostupnosti odpovídající požadavkům na dostupnost dodávaného řešení, elektrickým proudem v souladu s normami používanými v ČR.
- Další a detailnější potřeby pro spolupráci a požadavky na kapacity a formu spolupráce s pracovníky zajišťujícími správu systémové infrastruktury VZP ČR budou specifikovány v rámci Analýzy.
- Pro nahrávání IP telefonie požadujeme součinnost při konfiguraci LAN prvků (switche, mirroring).
- Přípravy rozhraní systémů a podpora při testování vývoje jednotlivých komponent ze strany týmů - přesný rozsah a způsob integrace bude identifikován v rámci Analýzy.
- Testování rozhraní systémů pro integraci a podpora při integračních testech.
- Součinnost odborných a technických garantů řešení, s nimiž budou dodávané součásti předmětu plnění provázány (integrovány), přesný rozsah bude definován v rámci Analýzy.
- Zajistit účast školených pracovníků na jednotlivých školeních. Zajištění osobních setkání za účelem plnění Díla se zástupci VZP ČR, konkrétně realizačním týmem VZP ČR, v oboustranně dohodnutých termínech v prostorech VZP ČR.
- Součinnost při tvorbě analýzy dat.
- Součinnost při testování.
- Zpracování připomínek k předaným částem plnění uchazeče dle jejich řádného doručení oprávněné osobě VZP ČR.
- Přístup k interní počítačové síti VZP ČR v rozsahu nutném pro plnění předmětu Díla.

Analytická součinnost

- Poskytnutí dokumentace pro vytvoření integračních vazeb Kontaktního centra, s nimiž budou dodávané komponenty předmětu plnění integrovány.
- Definice projektového týmu – projektového manažera, garantů aspektů procesních, organizačních a technických za jednotlivé systémy, s nimiž budou dodávané komponenty integrovány.
- Spolupráce odborných garantů systémů, s nimiž budou dodávané komponenty integrovány, při identifikaci potřeb a definici integračních vazeb. Za každý systém je vyžadována spolupráce alespoň jednoho odborného garanta.

Legislativní součinnost

- Součinnost odborných pracovníků odpovídajících za metodiku a legislativní správnost funkcionality aplikací a procesů v průběhu Analýzy i v průběhu následných etap projektu.
- Poskytnutí dostupné dokumentace a metodik o relevantních procesech ve VZP ČR.

Personální předpoklady a role

- V rámci Analýzy, na jejím počátku, bude ustanoven projektový tým za stranu VZP ČR, který bude dále koordinovat realizaci potřeb vstupů za stranu týmů VZP ČR v rámci projektu, zahajovací schůzka do tří dnů od počátku projektu (pokud není dohodnuto jinak).
- Projektový tým sestávající ze zástupců VZP ČR a Zhotovitele bude dohlížet na plnění požadavků na technickou, analytickou a legislativní součinnost v průběhu celého projektu.
- V průběhu etap se budou konat koordinační schůzky projektového týmu obvykle ne méně, než 1x za dva týdny, případně častěji podle stavu projektu a podle dohody projektových manažerů obou stran.

Projektové předpoklady

- Zajištění kontaktních osob dodavatelů systémů, se kterými mají být dodávané komponenty předmětu plnění integrovány, v rozsahu nutném pro plnění předmětu Díla.
- Připravenost k testování jednotlivých fází na straně technických i odborných garantů a spolupráce pracovníků VZP ČR při testech v rozsahu nutném pro plnění předmětu Díla.

Součinnosti v rámci provozu systému

Po dobu záruky na dodané Dílo požaduje Zhotovitel součinnost VZP ČR v následujícím rozsahu:

- VZP ČR musí umožnit Zhotoviteli přístup (fyzicky či vzdáleným přístupem) k dodaným částem (modulům) v takovém rozsahu, aby mohla být dodržena požadovaná doba vyřešení.
- Poskytovat Zhotoviteli neprodleně informace o případných vadách, přičemž osoby podávající hlášení budou náležitě poučeny o správném způsobu podávání hlášení o vadách a budou mít dostatečné znalosti k správnému popisu vady.
- Poskytovat Zhotoviteli veškerou součinnost související s řešením vady, včetně neprodleného poskytnutí součinnosti administrátorů a dalších zainteresovaných pracovníků VZP ČR, i přístupu do prostor VZP ČR v rozsahu potřebném k řešení hlášené vady.

Upřesnění rozsahu součinnosti pracovníků VZP ČR bude stanoveno v rámci I. Etapy – Analytická fáze.

ORIGINAL SMLOUVY
kmenové číslo VZP ČR
2074-9931-0092
.....
stejnopis č.

 PV
 VŠEOBECNÁ
ZDRAVOTNÍ
POJIŠTOVNA
ČESKÉ
REPUBLIKY
Ústředí
Orlická 4/2020
130 00 Praha 3
(106)