**Smlouva o poskytování služeb kvalifikované elektronické pečeti pro VZP ČR II.**

**č. 2500642/4100066134**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „**Smlouva**“)

**ID VZ: 2500642**

**Smluvní strany:**

**1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**

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

kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

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

Číslo účtu: 1110205001/0710

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

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

**a**

**2. Software602 a.s.**

se sídlem: Hornokrčská 703/15, Krč, 140 00 Praha 4

kterou zastupuje: Mgr. Martin Plevka, obchodní ředitel (na základě plné moci)

IČO: 63078236

DIČ: CZ63078236

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: 976652/0800

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3044

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně též „**Smluvní strany**“)

# Preambule

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi Objednatelem a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku zadávacího řízení na podlimitní veřejnou zakázku „**Smlouva o poskytování služeb kvalifikované elektronické pečeti pro VZP ČR II.**“ evidovanou VZP ČR pod číslem 2500642 (dále jen „**veřejná zakázka**“). Poskytovatel byl vybrán k uzavření Smlouvy v souladu s ustanovením § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), rozhodnutím ředitele VZP ČR ze dne 12. 8. 2025.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
3. Objednatel je povinen zajistit provoz a správu kvalifikovaných prostředků pro vytváření elektronických pečetí v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (dále též jen „**Nařízení eIDAS**“) v souladu s platnými politikami kvalifikovaného dodavatele služeb vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.
4. Účelem této Smlouvy je, aby poskytnutím plnění podle této Smlouvy byla pro Objednatele zajištěna služba vytvářející důvěru pro elektronické transakce, tj., aby poskytnutím plnění byl komplexně zajištěn spolehlivý a bezproblémový provoz a správa kvalifikovaných prostředků pro vytváření elektronických pečetí podle Nařízení eIDAS pro potřeby Objednatele v souladu s platnými certifikačními politikami a dalšími právními předpisy, které se týkají kvalifikovaného Poskytovatele služeb vytvářejících důvěru pro elektronické transakce apod. a předmětu plnění dle této Smlouvy.
5. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami této veřejné zakázky, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění stanovené Objednatelem, že disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné k poskytnutí plnění dle této Smlouvy a za ceny sjednané v této Smlouvě a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn a schopen po stránce technické i právní poskytovat Objednateli plnění dle této Smlouvy.
7. Poskytovatel prohlašuje, že jím poskytované plnění podle této Smlouvy bude odpovídat všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na předmětné plnění vztahují a že je schopen také tak všechna plnění podle této Smlouvy poskytovat.

**Článek I. Předmět Smlouvy**

Předmětem této Smlouvy je

* 1. závazek Poskytovatele v souladu s účelem této Smlouvy poskytovat Objednateli po dobu stanovenou touto Smlouvou službu spočívající ve vzdáleném pečetění elektronických dokumentů Objednatele **kvalifikovanou elektronickou pečetí** využívající zejména certifikované zařízení HSM (Hardware Security Module) pod správou kvalifikovaného Poskytovatele této služby, na kterém jsou uloženy příslušné klíče a související kvalifikované certifikáty pro vytváření kvalifikovaných elektronických pečetí (dále vše jen „**Služba vzdáleného pečetění**“),
	2. závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli za řádné splnění jeho závazků vyplývajících z této Smlouvy cenu ve výši a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

# Článek II. Předmět plnění

1. **Služba vzdáleného pečetění zahrnuje:**

1. **Implementaci technického řešení v rámci** **Služby vzdáleného pečetění**, tj.

i. instalaci a integraci technické komponenty pro službu kvalifikované elektronické pečeti zprostředkující vzdálené pečetění, označené navenek jako SOFA - SecuSign, jejímž výrobcem je Software602 a.s. a jejímž správcem je Poskytovatel (dále jen „**Technická komponenta**“) do testovacího i produkčního IT prostředí Objednatele, tj. na virtuální platformu Objednatele, to vše v rozsahu dle odst. 2. tohoto článku;

ii. propojení Technické komponenty se zařízením HSM (Hardware Security Module) umístěném v příslušném prostředí Poskytovatele, tj. Společnost Software602 a.s. provozuje službu se zařízeními HSM umístěnými v infrastruktuře cloudového prostředí, které je provozováno společností O2 Czech Republic a.s.

iii. dodání příslušné související dokumentace týkající se integrace Technické komponenty a jejího propojení se zařízením HSM;

iv. zaškolení administrátorů Služby vzdáleného pečetění v potřebném rozsahu (k tomu viz čl. III., odst. 3., písm. l));

1. zpřístupnění Služby vzdáleného pečetění (tj. Technické komponenty a tím i zařízení HSM) Objednateli,

(dále vše též jen „**Implementace**“).

1. **vlastní poskytování Služby vzdáleného pečetění** prostřednictvím Technické komponenty a prostřednictvím sítě internet (zabezpečeného kanálu) a zařízení HSM, a to v režimu software as a service (SaaS);
2. **provádění Správy a údržby** (k tomu viz odst. 4. tohoto článku);
3. **práce zvlášť vyžádané Objednatelem** (k tomu viz odst. 5. tohoto článku);

to vše dle podrobné specifikace uvedené zejména v tomto článku a v Příloze č. 1 – „Technická specifikace“ této Smlouvy (dále jen **„Příloha č. 1**“) a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

1. **Instalace a integrace Technické komponenty, propojení se zařízením HSM a zpřístupnění Služby vzdáleného pečetění** zahrnuje a bude provedeno dále uvedeným postupem:
2. Provedení předimplementační analýzy (dále též jen „**IA**“) a vypracování a předání implementačního projektu (dále též jen „**Implementační projekt**“ nebo „**IP**“), který bude obsahovat detailní a zpřesňující postup při integraci Technické komponenty s IS VZP ČR a jejího napojení na externí zařízení HSM, resp. detailní a zpřesňující postup formy jejich zpřístupnění Objednateli a způsobu vlastního poskytování předmětné služby Objednateli za podmínek stanovených touto Smlouvou.
3. Provedení instalace a potřebné konfigurace Technické komponenty Poskytovatelem v IS Objednatele (na virtuální platformě Objednatele) a její propojení s on-premise IT prostředím Objednatele **zabezpečeným kanálem,** včetně propojení se službou „časového razítka“ poskytovanou Objednateli externím Poskytovatelem (k tomu viz Příloha č. 1) - to **vše též v souladu s Implementačním projektem** (dále vše též jen **„integrace Technické komponenty**“).
4. Propojení integrované Technické komponenty **zabezpečeným kanálem** s externím zařízením HSM umístěným v příslušném prostředí Poskytovatele – **to vše též v souladu s Implementačním projektem.**
* **Příslušným prostředím Poskytovatele** se rozumí příslušná externí infrastruktura (HW/SW včetně zařízení HSM), která je v rámci poskytování Služby vzdáleného pečetění podle této Smlouvy pro poskytování této služby Poskytovatelem využívána, a to bez ohledu na to, zda se jedná o cloudové či jiné externí prostředí, zda Poskytovatel je přímo provozovatelem cloudového prostředí, vlastníkem či „nájemcem“ HW či výrobcem příslušného SW nebo „licencovaným“ uživatelem příslušného SW atd., nebo je provozovatelem cloudového prostředí či jiného prostředí třetí osoba, která poskytla Poskytovateli příslušná oprávnění pro plnění dle této Smlouvy.
* Poskytovatel musí být vždy oprávněn technicky i právně Objednateli Službu vzdáleného pečetění z příslušného prostředí Poskytovatele podle této Smlouvy poskytovat, přičemž odpovídá za provoz a zabezpečení příslušného prostředí Poskytovatele, jeho správu a údržbu, provádění potřebných souvisejících úprav atd.
* Poskytovatel odpovídá za to, že příslušné prostředí Poskytovatele musí být umístěno na území České republiky nebo jinde na území EU a splňuje podmínky stanovené příslušnými právními předpisy, jimiž jsou kvalifikovaní poskytovatelé služeb vytvářejících důvěru při poskytování těchto služeb povinni se řídit.
1. Zpřístupnění Služby vzdáleného pečetění:

Zpřístupněním Služby vzdáleného pečetění Objednatelise rozumí možnost užití/užívání příslušného prostředí Poskytovatele (Technické komponenty, externího zařízení HSM atd.) Objednatelem a současně možnost vlastního(faktického) **čerpání Služby** vzdáleného pečetění Objednatelem podle podmínek této Smlouvy.

Služba vzdáleného pečetění je považována za zpřístupněnou dnem provedení Implementace, tj. dnem **podpisu Akceptačního protokolu o akceptaci plnění jako celku** Pověřenými osobami Smluvních stran (k tomu srov. čl. III., odst. 3., písm. d)).

1. **Vlastní poskytování Služby vzdáleného pečetění:**

Vlastní poskytování Služby vzdáleného pečetění je zahájeno dnem zpřístupnění Služby vzdáleného pečetění ( k tomu viz odst. 2. písm. d) tohoto článku) ,

* 1. Doba vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění se řídí ustanovením čl. III., odst. 1., písm. c) této Smlouvy.
1. **Správa a údržba:**
	1. Poskytovatel se zavazuje provádět jako součást poskytování **Služby vzdáleného pečetění** správu a údržbu prostředí Poskytovatele (HW/SW), tj. Technické komponenty, zařízení HSM, dále pak provedených integrací Technické komponenty jako celku (včetně zabezpečeného kanálu), příslušného rozhraní pro konzumaci časového razítka od příslušného Poskytovatele (stávajícího i budoucího) atd., to vše tak, aby bylo zabezpečeno řádné poskytování této služby. Správa a údržba zahrnuje též aktualizace příslušného SW dle příslušných právních předpisů, dodržování příslušných bezpečnostních podmínek a odstraňování incidentů/vad HW/SW v rozsahu a s využitím parametrů dohodnutých touto Smlouvou v Příloze č. 5 této Smlouvy - Podmínky provádění Správy a údržby (dále jen „**Příloha č. 5**“).

(v této Smlouvě vše též jen **„Správa a údržba“**).

* 1. Správa a údržba bude poskytována po dobu vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění, a to též případným úpravám implementace apod. provedeným v rámci poskytování prací zvlášť vyžádaných Objednatelem (viz odst. 5. tohoto článku).
	2. Komunikace ve věci poskytování Správy a údržby bude realizována postupem uvedeným v Příloze č. 5 této Smlouvy.
	3. Cena za poskytování Správy a údržby je součástí ceny za poskytování Služby vzdáleného pečetění.

Podmínky, obsah, rozsah a způsob provádění Správy a údržby je blíže popsán v Příloze č. 5 této Smlouvy.

1. **Práce zvlášť vyžádané Objednatelem**

Jedná se o práce nad rámec poskytování Správy a údržby, které:

* 1. zahrnují zejména úpravy integrace Technické komponenty potřebné v souvislosti s případnou změnou poskytovatele časových razítek v době trvání této Smlouvy a změnami v IS VZP ČR apod.;
	2. budou prováděny formou díla / technické pomoci / formou konzultace;
	3. budou prováděny podle potřeb Objednatele v období vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění, a to v předpokládaném rozsahu **5 člověkodnů**;
	4. budou vyžádány Objednatelem způsobem uvedeným v Příloze č. 5 této Smlouvy.

Objednatel neporuší tuto Smlouvu, pokud si žádnou práci nevyžádá.

1. **Licence**

Poskytovatel poskytuje touto Smlouvou Objednateli oprávnění k užití softwarového vybavení, které poskytování Služby vzdáleného pečetění podle této Smlouvy zahrnuje, pokud toto požívá autorskoprávní ochrany, včetně všech jeho upgrade/update/patches, všech nových verzí atd. poskytnutých na základě této Smlouvy, to vše v rozsahu a způsobem uvedeným v čl. XI. této Smlouvy.

1. Poskytovatel služby se seznámí se **Standardy IS VZP – NIS**, které tvoří Přílohu č. 6 této Smlouvy (dále též jen „**Příloha č. 6**“); přehled jednotlivých kapitol, **které jsou pro plnění dle této Smlouvy, tj. pro Implementaci, jako povinné,** je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to v její **Příloze č. 1 „ET Standardy IS VZP Tabulka s povinností Poskytovatele k seznámení a k  aplikaci příslušného standardu**“.

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

1. Doba plnění:
	1. Plnění podle čl. II., odst. 1., písm. a) této Smlouvy (včetně zpřístupnění Služby vzdáleného pečetění) bude provedeno do termínu provedení plnění jako celku **uvedeného ve Věcném a časovém harmonogramu plnění** (tj. doba plnění), který je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy „**Věcný a časový harmonogram plnění**“ (dále též jen „**Příloha č. 2**).
	2. Při dodržení podmínek a postupu stanoveného v odst. 4. tohoto článku lze v rámci řízení projektu termín provedení plnění jako celku uvedený ve Věcném a časovém harmonogramu plnění v Příloze č. 2 této Smlouvy, prodloužit, maximálně však **o 20 pracovních dnů**.
	3. Vlastní poskytování Služby vzdáleného pečetění potrvá **po dobu 48 měsíců** ode dne podpisu Akceptačního protokolu o provedení plnění jako celku, tj. ode dne zpřístupnění / zahájení vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění (k tomu viz čl. II., odst. 2., písm. d) a odst. 3.). Posledním dnem vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění je den, který v příslušném kalendářním roce dni zpřístupnění Služby vzdáleného pečetění předchází.
	4. Ustanovením uvedeným pod písm. b) tohoto odstavce není dotčena možnost postupu dle čl. XIII., odst. 4. této Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje provozovat a zajistit Objednateli řádné užívání vždy aktuální a nejnovější dostupné verze HW/SW, odpovídající příslušným právním předpisům.
3. **Způsob realizace Implementace (plnění dle čl. II., odst. 1., písm. a) a odst. 2.):**

a) Poskytovatel se zavazuje realizovat Implementaci v jednotlivých etapách (dále jen „**Etapa / Etapy**“), a to dle Věcného a časového harmonogramu plnění, který je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále též jen „**Harmonogram plnění**“). Přehled implementačních kroků je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy v bodě 6 „Přehled implementačních kroků“.

b) Jednotlivé Etapy I. – V. budou považovány za provedené vždy dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o akceptaci příslušné Etapy, a to po Etapě I., II., III., IV. a V. Pověřenými osobami Smluvních stran.

c) Jednotlivá dílčí plnění v rámci jednotlivých Etap budou považována za provedená podpisem příslušného Akceptačního protokolu / popř. Předávacího protokolu tam, kde není vyžadována akceptace.

d) V Etapě V. bude též akceptováno plnění dle čl. II., odst. 1., písm. a) této Smlouvy jako celek**, toto plnění bude považováno provedené** dnem podpisu **Akceptačního protokolu o akceptaci plnění jako celku** Pověřenými osobami Smluvních stran (to za předpokladu podpisu Akceptačních protokolů o akceptaci všech „jednotlivých dílčích plnění“ v předchozích Etapách, o akceptaci všech předchozích Etap a o akceptaci revidovaného Implementačního projektu).

1. Podepsané příslušné Akceptační protokoly budou podkladem pro fakturaci dle čl. V. této Smlouvy.
2. Poskytovatel poskytne Objednateli **včas** přístupová uživatelská oprávnění (technicky) pro administrátory Služby vzdáleného pečetění určené Objednatelem potřebná pro zahájení a realizaci plnění dle Etapy III. – „UAT“ a Etapy V. – „Pilotní provoz“ dle Harmonogramu plnění.
3. Přidělení přístupových uživatelských oprávnění (technické) všem příslušným administrátorům bude stvrzeno podpisem protokolu o přidělení přístupových uživatelských oprávnění (dále jen „**Protokol o přidělení přístupových uživatelských oprávněn**í“) Pověřenými osobami Smluvních stran.
4. **Akceptačním kritériem pro Implementační projekt / IA (Etapu I**.) se rozumí jeho / její soulad s Přílohou č. 1 této Smlouvy a dohodnutými a formálně odsouhlasenými specifikacemi v rámci řízení projektu, které se týká této Etapy I.
5. **Akceptační kritéria pro Implementaci pro UAT (Etapu II.), UAT (Etapu III.), Implementaci pro pilotní provoz (Etapu IV.) a Pilotní provoz (Etapu V.):**

Akceptačním kritériem se vždy rozumí soulad s Přílohou č. 1 této Smlouvy, Implementačním projektem a dohodnutými a formálně odsouhlasenými specifikacemi v rámci řízení projektu, a dalšími akceptačními kritérii, která mohou být též stanovena v IP.

Akceptačním kritériem pro Implementaci pro UAT / UAT / Implementaci pro pilotní provoz / Pilotní provoz je též rozsah chybovosti (viz písm. j) tohoto odst.3.):

1. Součástí Implementace pro UAT / UAT / Implementace pro pilotní provoz / Pilotního provozu je zvýšená podpora poskytovaná Objednateli Poskytovatelem v průběhu Implementace pro UAT/UAT / Implementace pro pilotní provoz / Pilotního provozu po celou dobu provádění Implementace pro UAT / UAT / Implementace pro pilotní provoz / Pilotního provozu dle Harmonogramu plnění. Objednatel bude v průběhu Implementace pro UAT / UAT / Implementace pro pilotní provoz / Pilotního provozu využívat pro hlášení chyb ServiceDesk. Objednatel je povinen Implementaci pro UAT / UAT / Implementaci pro pilotní provoz / Pilotní provoz akceptovat, pokud celkový počet chyb zaevidovaných v průběhu UAT / Pilotního provozu a neopravených ke konci UAT /  Pilotního provozu nepřekročí následující počty**:**

 Kritický: 0

 Zásadní: 5

 Drobné: 15

* + 1. Kritická chyba je chyba, která má zásadní vliv na poskytování Služby vzdáleného pečetění a způsobí její nefunkčnost (např. neúspěšné ověření digitálního podpisu atd.)
		2. Zásadní chyba je chyba, která významně ovlivňuje funkčnost Služby vzdáleného pečetění, ale nevede k úplné nefunkčnosti (např. zpoždění v procesu pečetění atd.).
		3. Drobná chyba je chyba, která má minimální dopad na funkčnost Služby vzdáleného pečetění a může být snadno opravena (např. chyby v dokumentaci atd.).
		4. Podmínkou pro uzavření vyřešené chyby z kategorie kritická a zásadní je také předání analýzy příčiny příslušné chyby, rozsahu dopadu a nápravného opatření a akceptace této analýzy chyby/opatření ze strany Objednatele.
		5. Chyby v UAT / Pilotním provozu budou průběžně odstraňovány v termínech dohodnutých v rámci řízení projektu, a to při respektování termínů pro akceptaci UAT/ Pilotního provozu stanovených v Harmonogramu plnění (k tomu viz násl. písm. k) - Akceptační řízení).
1. **Akceptační řízení**
	* 1. Akceptační řízení bude v každé Etapě probíhat podle následujících pravidel:
		2. Poskytovatel bude předávat dílčí plnění (Etapy) a plnění jako celek podle Harmonogramu plnění dohodnutého touto Smlouvou (viz odst. 4. tohoto článku a Příloha č. 2) k odsouhlasení (akceptaci), resp. k výhradám / připomínkám Objednatele, které budou vypořádány Poskytovatelem v průběhu příslušného Akceptačního období.
		3. Akceptační období:

pro akceptaci IP

začíná předáním finální verze dokumentu implementačního projektu (IP) a trvá v maximální celkové délce podle Harmonogramu plnění.

pro akceptaci Implementace pro UAT

začíná ukončením implementace řešení pro UAT u Objednatele a Poskytovatele vč. provedení požadovaných integrací do IS VZP ČR a dodáním kompletní uživatelské dokumentace a trvá v maximální celkové délce podle Harmonogramu plnění.

pro akceptaci UAT

začíná provedením UAT Objednatelem a současně předáním nevyřešených připomínek (chyb) z UAT Poskytovateli k vypořádání a trvá v maximální celkové délce podle Harmonogramu plnění.

pro akceptaci Implementace pro Pilotní provoz

začíná ukončením implementace pro pilotní provoz u Objednatele a Poskytovatele vč. provedení požadovaných integrací do IS VZP ČR a zajištěním předávacího protokolu produkčního prostředí pro pilotní provoz a trvá v maximální celkové délce podle Harmonogramu plnění.

pro akceptaci Pilotního provozu

začíná provedením Pilotního provozu a současně předáním nevyřešených připomínek (chyb) z Pilotního provozu k vypořádání Poskytovateli a trvá v maximální celkové délce podle Harmonogramu plnění.

pro akceptaci revize IP

začíná předáním upravené verze dokumentu (revidovaná IP) na základě vyhodnocení a vypořádání připomínek z pilotního provozu a trvá v maximální celkové délce podle Harmonogramu plnění.

* + 1. Objednatel je povinen do konce příslušného Akceptačního období provést buďto akceptaci předaného dílčího plnění / plnění jako celku formou podpisu příslušného Akceptačního protokolu (bez výhrad nebo též připomínek) nebo akceptaci odmítnout a v příslušném Akceptačním protokolu uvést výčet nesplněných dohodnutých akceptačních kritérií, pro které příslušné dílčí plnění / plnění jako celek neakceptuje.
		2. Pokud dojde k akceptaci s výhradami/připomínkami, je příslušné dílčí plnění / plnění jako celek považováno za akceptované (tj. provedené) a výhrady/připomínky jsou uvedeny v příslušném Akceptačním protokolu včetně dohodnutého termínu a způsobu odstranění výhrad / připomínek (též chyb). Není-li dohodnuto v příslušném Akceptačním protokolu jinak, je Poskytovatel povinen zjištěné výhrady/připomínky odstranit (vypořádat) do **3** pracovních dnů od podpisu příslušného Akceptačního protokolu. O úspěšném odstranění (vypořádání) veškerých výhrad/připomínek bude sepsán Protokol o odstranění (vypořádání) výhrad/připomínek, který podepíší Pověřené osoby Objednatele i Poskytovatele. Pokud je příslušné plnění předkládáno Objednateli včas, pak akceptace s výhradami/připomínkami se nepovažuje za prodlení s plněním příslušného dílčího plnění / plnění jako celku a Poskytovateli dává právo fakturovat dle pravidel dohodnutých v této Smlouvě.
		3. Objednatel může akceptaci dílčích plnění odmítnout v případě, že předávané dílčí plnění nesplňuje akceptační kritéria. Objednatel může akceptaci plnění jako celku odmítnout v případě, že nebyly odstraněny (vypořádány) všechny výhrady/připomínky z předcházejících Akceptačních protokolů a dále v případě, že plnění jako celek vykazuje závady/nedostatky/chyby, které znemožňují a brání jeho provozování k účelu sjednanému v této Smlouvě nebo není splněna podmínka dle čl. III., odst. 3., písm. d) této Smlouvy. Pokud má odmítnutí akceptace důsledky v prodlení s provedením dílčího plnění / plnění jako celku, má Objednatel právo aplikovat sankce z důvodu prodlení podle této Smlouvy a fakturační lhůty začínají běžet vždy až od akceptace plnění jako celku, to vše, pokud touto Smlouvou není stanoveno jinak.
		4. V případě, že akceptace dílčího plnění / plnění jako celku byla provedena s výhradami/připomínkami Objednatele, je Poskytovatel povinen odstranit (vypořádat) výhrady / připomínky v termínech dohodnutých v rámci příslušného Akceptačního protokolu nebo nejsou-li termíny dohodnuty, pak v termínu stanoveném touto Smlouvou (srov. písm. k), bod v. tohoto odstavce 3.).
		5. Od takto stanovených pravidel Akceptačního řízení se mohou Smluvní strany odchýlit, a to pokud je tak v těchto pravidlech stanoveno nebo na základě existence odlišného ujednání uvedeného v této Smlouvě.
		6. Tato pravidla Akceptačního řízení platí i pro případ, kdy Harmonogramu plnění je měněn podle odst. 4. tohoto článku.
1. **Zaškolení administrátorů Služby vzdáleného pečetění**

Zaškolení příslušných administrátorů Služby vzdáleného pečetění bude realizováno formou 1 denního školení konaného v Praze v prostorách Ústředí VZP ČR (Orlická 2020/4, Praha 3) nebo prostřednictvím MS Teams, a to v rozsahu (trvání) osmi (8) hodin, v souladu s Přílohou č. 1 této Smlouvy. Zaškolení je součástí Etapy II. plnění dle Harmonogramu plnění a musí proběhnout nejpozději před zahájením Etapy III. dle Harmonogramu plnění. Podrobný obsah zaškolení a jeho časový průběh bude upřesněn na základě prokazatelné dohody Pověřených osob obou Smluvních stran nejpozději 5 dnů před sjednaným termínem konání školení.

Řádné uskutečnění zaškolení bude potvrzeno vždy v příslušném protokolu o realizaci zaškolení (dále jen „**Protokol o uskutečnění zaškolení**“) podepsaném Pověřenými osobami obou Smluvních stran, jehož součástí bude příslušná prezenční listina.

1. **Změny Harmonogramu plnění uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy:**
	* 1. Harmonogram plnění může být upravován a měněn (aktualizován) na úrovni řízení projektu, a to zejména v návaznosti na průběh plnění a chybovosti během Etapy II. – Implementace pro UAT, Etapy III. – UAT, Etapy IV. – Implementace pro pilotní provoz a Etapy V. - Pilotní provoz.
		2. Změna Harmonogramu plnění je možná pouze v případě, že s takovou změnou souhlasí obě Smluvní strany. Příslušné změny včetně jejich odůvodnění musí být uvedeny v **protokolu** podepsaném vedoucími projektu a promítnuty do Harmonogramu plnění (dále jen „**Aktualizovaný harmonogram plnění**“).
		3. V případě, že v rámci změny Harmonogramu plnění dojde při splnění podmínek této Smlouvy též ke změně termínu provedení plnění jako celku (tj. doby plnění), stane se Aktualizovaný harmonogram plnění vč. **příslušného protokolu,** pořízeného v té souvislosti v rámci řízení projektu, přílohou této Smlouvy.
		4. Při každé změně termínu provedení plnění jako celku (doby plnění) prostřednictvím Aktualizovaného harmonogramu plnění musí ale Smluvní strany dodržet požadavek uvedený v čl. III., odst. 1., písm. b) této Smlouvy, tj. že předmětné plnění jako celek musí být provedeno nejpozději **do 20 PD** od termínu provedení plnění jako celku (tj. doba plnění) uvedeného v Harmonogramu plnění.
		5. V případě, že Poskytovatel bude uvažovat o předání/provedení dílčích plnění v jednotlivých Etapách / nebo Etap dříve než před posledním dnem příslušné doby plnění stanovené pro příslušné plnění v Harmonogramu plnění, navrhne Objednateli termín tohoto dřívějšího předání / provedení.
		6. V případě, že se na tom obě Smluvní strany dohodnou, budou plynule navazovat další činnosti podle příslušného Harmonogramu plnění bez časového přerušení a Harmonogram plnění bude v tomto směru příslušným způsobem také upraven.

Pokud se ale Smluvní strany nedohodnou tak, jak je uvedeno v předchozí větě, může Objednatel zahájit navazující plnění na jeho straně až po uplynutí posledního dne doby plnění, stanovené v příslušném Harmonogramu plnění pro příslušné plnění.

* + 1. Při úpravách a změnách již Aktualizovaného harmonogramu plnění je postup Smluvních stran shodný.
		2. Uzavření písemného smluvního dodatku v případech změn Harmonogramu plnění / Aktualizovaného harmonogramu plnění není třeba.
1. **Místo plnění**

Místem plnění Smlouvy je sídlo Objednatele, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3, nedohodnou-li si Pověřené osoby Smluvních stran v konkrétním případě jinak.

1. **Řízení projektu**

Realizace plnění uvedeného v čl. II., odst. 1., písm. a) této Smlouvy a bude probíhat formou standardního řízení projektu. Na straně Poskytovatele i Objednatele je touto Smlouvou ustanoven vedoucí projektu (viz čl. XIII., odst. 14. a odst. 15.) a vedoucími projektu bude následně sestaven společný projektový tým. Vedoucí projektu budou odpovídat za koordinaci provádění prací při realizaci plnění a za dohled na ně, stejně jako za řešení všech otázek, které se v souvislosti s realizací plnění a souvisejícího plnění podle této Smlouvy vyskytnou. Oba vedoucí projektu jsou oprávněni vzájemnou dohodou stanovovat podmínky postupu realizace plnění podle této Smlouvy v mezích stanovených touto Smlouvou, a to včetně všech úprav a změn (aktualizací) Harmonogramu plnění.

# Článek IV. Cena plnění

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění dle této Smlouvy cenu ve výši a lhůtách splatnosti stanovených touto Smlouvou.
2. Cena za plnění poskytované dle této Smlouvy je stanovena v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
3. Cena **za veškeré plnění dle čl. II., odst. 1., písm. a)** této Smlouvy činí 120 000,- Kč bez DPH (slovy: jedno sto dvacet tisíc korun českých) bez DPH.
4. **Cena za vlastní poskytování** Služby vzdáleného pečetění (tj. plnění dle čl. II., odst. 1., písm. b)) v době stanovené v čl. III., odst. 1., písm. c) této Smlouvy činí za 1 kalendářní měsíc 27 000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet sedm tisíc korun českých) bez DPH, tento měsíční paušál zahrnuje i cenu za provádění Správy a údržby (tj. plnění dle čl. II. odst. 1., písm. c)) a odměnu za licenci poskytnutou touto Smlouvou. Pokud poskytování Služby vzdáleného pečetění nepotrvá celý kalendářní měsíc, uvedený paušál se v příslušném poměru sníží.
5. **Ceny za vytvoření 1 kvalifikované elektronické pečetě** jsou stanoveny ve výši podle příslušného pásma.

Výsledná cena za vytvoření kvalifikovaných pečetí v příslušném kalendářním měsíci bude vždy stanovena jako součin ceny za 1 vytvořenou pečeť v Kč bez DPH ve výši podle příslušného pásma a počtu kvalifikovaných elektronických pečetí v tomto kalendářním měsíci skutečně vytvořených.

Podrobný rozpis cen je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy „**Specifikace ceny plnění**“ (dále jen „**Příloha č. 3**“).

1. Cena za **práce zvlášť vyžádané Objednatelem** činí za 1 MD (tj. 8 hodin) 16 000,- Kč (slovy: šestnáct tisíc korun českých bez DPH),

Pokud nebude příslušné plnění poskytováno po celý den (tj. 8 hodin), bude cena za takové plnění činit příslušnou poměrnou část ceny za 1 MD, přičemž se započítává každá započatá půlhodina,

Jednotlivé ceny za příslušné práce bez DPH budou Smluvními stranami dohodnuty vždy ad hoc (viz Příloha č. 5) a budou zahrnovat odměnu v odpovídající výši za poskytnutou licenci, bude-li podle této Smlouvy tomuto plnění poskytována a cenu za veškeré související plnění Poskytovatele.

Smluvní strany se mohou dohodnout, že některé práce zvlášť vyžádané Objednatelem nemusí být zvlášť hrazeny s tím, že je jejich cena konzumována paušálem (viz odst. 4. tohoto článku).

1. Ceny za plnění bez DPH uvedené v tomto článku a v Příloze č. 3 jsou konečné a nepřekročitelné a zahrnují i veškeré další náklady Poskytovatele spojené s poskytováním plnění dle této Smlouvy, které nejsou ve Smlouvě výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytnutí plnění.
2. Bude-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění Poskytovatel plátcem DPH, bude k cenám bez DPH uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty ve výši dle sazby stanovené příslušnými právními předpisy platnými a účinnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
3. Poskytovatel, který ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebude plátcem DPH, bude Objednateli účtovat ceny uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy jako ceny konečné.

# Článek V. Fakturační a platební podmínky

1. Úhrady cen za plnění poskytované dle této Smlouvy budou Objednatelem prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem (dále jen „**faktura**“) a zaslaných Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že bankovní účty uvedené u jejich identifikačních údajů v záhlaví této Smlouvy mohou být měněny pouze formou písemných smluvních dodatků k této Smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran.
2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel vyfakturuje Objednateli ceny plnění v rozsahu a lhůtách sjednaných podle této Smlouvy a podle podmínek sjednaných touto Smlouvou.
3. **Úhrada ceny uvedené v čl. IV., odst. 3**. této Smlouvy bude provedena do 14 kalendářních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu o akceptaci plnění jako celku oběma Smluvními stranami. Den podpisu tohoto protokolu je rovněž považován za den uskutečnění zdanitelného plnění. Přílohou faktury bude kopie Akceptačního protokolu o akceptaci plnění jako celku.
4. **Úhrada ceny uvedené v čl. IV., odst. 4.** této Smlouvy **a ceny vypočtené podle odst. 5. téhož článku** bude provedena na základě jedné faktury vystavené vždy do 14 kalendářních dnů ode dne uskutečnění dne zdanitelného plnění, za který je považován vždy poslední den příslušného kalendářního měsíce, popř. den ukončení této Smlouvy.

Příslušná faktura bude obsahovat rozlišení cen, tj. paušálu a výsledné ceny za jednotlivé pečetě a dále součet těchto cen.

Přílohou faktury bude výkaz provedených pečetí v příslušném období (cena 1 pečeti, pásmo, počet pečetí).

1. **Úhrada ceny za práce zvlášť vyžádané Objednatelem**

Úhrada příslušné ceny plnění bude provedena na základě faktury vystavené vždy po provedení příslušné práce. Za den uskutečnění zdanitelného plnění je považován den podpisu Akceptačního protokolu o provedení práce, popř. den Potvrzení o provedení práce Objednatelem; tyto dokumenty budou přílohou příslušné faktury.

1. Faktury Poskytovatel zašle Objednateli v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo v elektronické podobě do jeho datové schránky nebo e-mailem zaslaným na adresu podatelna@vzp.cz, přičemž předmět (název) e-mailu musí začínat slovem „**Faktura**“.
2. Jako odběratel musí být vždy uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
3. Splatnost každé faktury se sjednává do **30 dnů** ode dne jejího doručení Objednateli.
4. Úhrady za plnění budou provedeny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami na základě této Smlouvy.
5. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
6. Každá faktura musí též obsahovat číslo této Smlouvy, tj. číslo 2500642/4100066134.
7. V případě, že faktura nebude mít veškeré náležitosti podle výše uvedených právních předpisů nebo podle této Smlouvy nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, tj. chybné formální náležitosti (identifikační údaje, zdaňovací období, odkaz na číslo této Smlouvy apod.), je Objednatel oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti fakturu vrátit Poskytovateli. V průvodním dopise ke vrácené faktuře musí uvést důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a celá 30denní lhůta běží znovu ode dne opětovného doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli způsobem uvedeným v odst. 6. tohoto článku.
8. Poskytovatel, pokud je v den uzavření této Smlouvy plátcem DPH, prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví této Smlouvy způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí Objednatel, v souladu s § 109 a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou. Smluvní strany se dohodly, že podle tohoto ustanovení bude postupováno též v případě, pokud se Poskytovatel v době poskytování plnění dle této Smlouvy plátcem DPH stane.
9. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v „Registru plátců DPH“ jako nespolehlivý plátce, dohodly se Smluvní strany, že Objednatel bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v odst. 13. tohoto článku.
10. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

**Článek VI. Součinnost**

1. Nezbytným předpokladem zejména pro realizaci plnění dle čl. II., odst. 1., písm. a) této Smlouvy je účinná a kvalifikovaná spolupráce obou Smluvních stran. Tato spolupráce bude realizována zejména účastí pracovníků Objednatele a Poskytovatele. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ust. § 2591 občanského zákoníku.
2. Obecnou součinnost Smluvních stran lze shrnout v následujících bodech:
	1. včasná realizace dohodnutých úkolů na základě jasně a včas definovaných požadavků;
	2. definice členů projektového týmu;
	3. zajištění projektového vedení na obou stranách;
	4. vytvoření technických a organizačních podmínek pro realizaci plnění;
	5. personální zajištění pro plnění úkolů v rámci provádění plnění;
	6. aktivní spolupráce při vytváření dokumentace, která je součástí realizace plnění;
	7. přesné a nezkreslené předávání všech požadovaných informací;
	8. UAT testování;
	9. pilotní ověření (Pilotní provoz).
3. Konkrétní potřebná součinnost Objednatele včetně potřebných lhůt k jejímu poskytnutí bude popsána v IP. Pokud nebudou oblasti (obsah) a lhůty potřebné pro realizaci nezbytné součinnosti uvedeny v IP, v této Smlouvě (nebo v Příloze č. 1 této Smlouvy) nebo budou uvedeny jen z části, pak se na nich Smluvní strany mohou dohodnout protokolárně v rámci řízení projektu.
4. V případě, kdy Poskytovatel bude požadovat součinnost Objednatele nad rámec součinnosti výslovně uvedené v Harmonogramu plnění / Aktualizovaném harmonogramu plnění, nesmí být požadovaná doba pro poskytnutí součinnosti kratší než 3 PD, pokud se Smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě jinak.
5. V případě potřeby je Poskytovatel oprávněn využívat k zajištění řádného a včasného plnění vzdálený přístup do vnitřní sítě VZP ČR, a to podle podmínek, které jsou součástí této Smlouvy a které tvoří její Přílohu č. 4 „**Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR**“.

**Článek VII. Práva a povinnosti Smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených touto Smlouvou na svůj náklad a na své nebezpečí ve sjednaném termínu plnění splnit celý předmět této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout řádně a včas plnění podle této Smlouvy, a to bez právních a faktických vad.
2. Poskytovatel je povinen v průběhu realizace plnění dodržovat obecně závazné příslušné právní předpisy, postupovat s náležitou odbornou péčí, kterou lze od něj vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele tak, aby byl zcela naplněn předmět a účel této Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen v průběhu plnění neprodleně informovat Objednatele o všech skutečnostech, které mají nebo mohou mít vliv na realizaci plnění
4. Poskytovatel je povinen v průběhu vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění dle této Smlouvy uchovávat veškeré údaje a příslušná statistická data uložená v Technické komponentě / zařízení HSM, umožnit Objednateli k nim v Technické komponentě přístup a též jejich přenos (stažení) do IS VZP ČR, a to i bez žádosti.
5. Poskytovatel je povinen po skončení vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění dle této Smlouvy uchovat **po dobu 30 dnů** veškeré údaje a příslušná statistická data uložená v Technické komponentě / zařízení HSM a umožnit Objednateli jejich přenos z Technické komponenty (stažení) do IS VZP ČR, a to i bez žádosti.
6. Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem provede do 7 dnů od uplynutí lhůty uvedené v odst. 5. tohoto článku odinstalaci Technické komponenty zahrnující též zrušení příslušných nepotřebných integrací. Odinstalace bude potvrzena protokolem podepsaným Pověřenými osobami Smluvních stran. Pokud Poskytovatel odinstalaci ve stanovené době neprovede, je Objednatel oprávněn následně provést odinstalaci vlastními silami.
7. Pokud Poskytovatel své povinnosti stanovené v odst. 4. nebo odst. 5. tohoto článku nesplní, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 2 500 Kč (slovy: dva tisíce pět set korun českých) a Poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu uhradit.

# Článek VIII. Sankční ujednání

1. Při nedodržení termínu provedení plnění jako celku stanoveného v Harmonogramu plnění / Aktualizovaném harmonogramu plnění, může Objednatel vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši  5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den prodlení a Poskytovatel se je povinen tuto smluvní pokutu uhradit.
2. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním (vypořádáním) připomínek Objednatele zjištěných v rámci akceptace Etapy / akceptace plnění jako celku uvedených v příslušném Akceptačním protokolu v příslušné lhůtě, je Objednatel oprávněn v každém jednotlivém případě vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu uhradit.
3. **Smluvní pokuta pro nedodržení úrovně dostupnosti služeb:**

V případě nedodržení parametru dostupnosti Služby vzdáleného pečetění definované v Příloze č. 5, odst. 1., bodu 8. – „Dostupnost Služby vzdáleného pečetění“, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každých započatých 0,1% o kterých klesne požadovaná dostupnost poskytované Služby vzdáleného pečetění pod stanovenou hodnotu za každé Vyhodnocovací období. Výše Smluvní pokuty však nepřesáhne výši souhrnných měsíčních cen za poskytování Služby vzdáleného pečetění za předmětné Vyhodnocovací období.

1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry Správy a údržby (SLA)“, jak jsou stanovené v Příloze č. 5 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení a Poskytovatel je povinen smluvní pokutu uhradit.

**Nedodržení doby pro vyřešení incidentů:**

* Priorita 1 (Prio 1) – 2 000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý i jen započatý pracovní den prodlení,
* Priorita 2 (Prio 2) – 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení,
* Priorita 3 a 4 (Prio 3 a Prio 4) – 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý den prodlení dohodnutého termínu plnění.
1. V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny (doby plnění) dohodnuté pro realizaci prací zvlášť vyžádaných Objednatelem nebo nedodrží příslušné termíny pro odstranění nedostatků (připomínek) případně uvedených v příslušných Akceptačních protokolech o provedení prací (k tomu viz Příloha č. 5), je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu výši 2000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto smluvní pokutu uhradit.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
3. Vyúčtováním nebo uhrazením jakékoliv smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu vzniklé škody s výjimkou uvedenou v čl. X., odst. 7. této Smlouvy.

**Článek IX. Odpovědnost za škodu, náhrada škody, záruka, pojištění**

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména dle § 2894 a násl. a § 2913 občanského zákoníku.
3. Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu trvání této Smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním těchto závazků. Toto pojištění musí být sjednáno s pojistnou částkou ne nižší než 5 000 000 Kč (slovy: pět miliónů korun českých).
4. Poskytovatel je povinen na výzvu Pověřené osoby Objednatele doložit, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto závazku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude splnění závazku na pojištění vyplývat, tj. pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, nebo pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.
5. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
6. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 4. tohoto článku je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých), a to za každý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
7. Objednatel je oprávněn právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 5. a 6. tohoto článku uplatnit opakovaně i souběžně.

# Článek X. Ochrana informací, osobních údajů a dat

1. Objednatel podle § 24 odst. 1 zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 551/1991 Sb.**“), spravuje, aktualizuje a rozvíjí informační systém VZP ČR, přičemž postupuje a řídí se příslušnými ustanoveními cit. zákona a souvisejícími právními předpisy. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko-organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které Objednatel eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné. Tutéž mlčenlivost podle tohoto odst. 2. tohoto článku se zavazuje zachovávat i Poskytovatel.
3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a odst. 2. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v odst. 1. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých).
6. Za porušení závazku uvedeného v odst. 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých), v případě porušení povinností uvedených ve větě druhé tohoto odst. 2. pak v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: sto tisíc korun českých).
7. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje, a to v celém rozsahu.
8. Práva a závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.

**Článek XI. Licenční ujednání**

1. Poskytovatel poskytuje touto Smlouvou Objednateli oprávnění k užití veškerého příslušného softwarového vybavení (software), které poskytování Služby vzdáleného pečetění podle této Smlouvy zahrnuje, pokud toto požívá autorskoprávní ochrany, a to včetně všech jeho upgrade/update/patches, všech nových verzí atd. poskytnutých na základě této Smlouvy (např. v rámci provádění Správy a údržby)
2. Tato licence je poskytována **ode dne** podpisu Akceptačního protokolu o akceptaci plnění jako celku **na dobu do skončení účinnosti této** Smlouvy, a to jako nevýhradní, bez místního omezení a ke způsobu užití v rámci VZP ČR podle jejích potřeb tak, aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
3. Do doby podpisu Akceptačního protokolu o akceptaci plnění jako celku je Objednatel oprávněn užít příslušné softwarové vybavení v rozsahu a způsobem nezbytným k realizaci příslušného plnění (akceptace příslušné části plnění, po dobu testování, Pilotního provozu atd.).
4. Poskytovatel prohlašuje a odpovídá za to, že plnění dle této Smlouvy, která jsou předmětem jakéhokoliv práva duševního vlastnictví, je oprávněn distribuovat a poskytovat třetím osobám včetně Objednateli.
5. Poskytnutou licenci nelze vypovědět, pro účely tohoto licenčního ujednání se nepoužije ust. § 2370 občanského zákoníku.

**Článek XII. Uveřejnění Smlouvy**

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

# Článek XIII. Závěrečná ustanovení

* 1. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Tato Smlouva je podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZSVD**“). Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel podepíše tuto Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 ZSVD; Objednatel tuto Smlouvu podepíše v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
	2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
	3. Účinnost této Smlouvy končí uplynutím doby uvedené v čl. III., odst. 1. písm. c) této Smlouvy, popř. dnem předčasného ukončení této Smlouvy (viz odst. 5. tohoto článku) s tím, že přetrvají práva a závazky Smluvních stran, které mají podle jejich povahy i nadále přetrvat.
	4. Pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak, lze tuto Smlouvu měnit pouze v souladu se ZZVZ, a to písemnými dodatky k této Smlouvě. Tyto dodatky se pak stávají nedílnou součástí této Smlouvy. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba v případech výslovně stanovených touto Smlouvou.
	5. Ukončení této Smlouvy před uplynutím sjednané doby plnění:
	6. písemnou dohodou Smluvních stran při dodržení pravidel ZZVZ,
	7. výpovědí v době vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění (i bez uvedení důvodu výpovědi) ze strany Objednatele, a to takto:

výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Poskytovateli a skončí posledním dnem kalendářního měsíce třetího,

* 1. odstoupením od této Smlouvy (k tomu viz odst.10., odst.11. a odst.12. tohoto článku).
	2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o jejich výklad či platnost, a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou.
	3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně, bude daná věc předložena k rozhodnutí místně a věcně příslušnému soudu v České republice.
	4. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
	5. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
	6. Každá ze Smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušnou Smluvní stranou příslušné Smluvní straně.
	7. Pro účely odstoupení od této Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje:
	8. prodlení Poskytovatele s provedením Implementace, tj plnění dle čl. II., odst. 1. této Smlouvy o více než 20 pracovních dnů oproti termínu plnění stanoveném v Harmonogramu plnění / Aktualizovaném harmonogramu plnění,
	9. při opakovaném (nejméně 3x) nedodržení doby pro vyřešení servisních požadavků u incidentů Prio 1 nebo Prio 2 , stanovené v Příloze č. 5. této Smlouvy,
	10. při opakovaném (nejméně 2x) nedodržení doby dostupnosti v kterémkoliv vyhodnocovacím období v době trvání této Smlouvy, stanovené v Příloze č. 5 této Smlouvy.
	11. V případě, kdy Objednatel od této Smlouvy odstoupí, zaplatí Poskytovateli jen paušál za dobu, kdy skutečně konzumoval vlastní poskytování Služby vzdáleného pečetění a cenu za skutečně vytvořené kvalifikované pečetě. Cena za Implementaci (včetně DPH) bude Poskytovatelem Objednateli po odstoupení od této Smlouvy bez zbytečného odkladu vrácena.
	12. Ostatní práva a povinnosti Smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
	13. Za Objednatele jsou osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy (Pověřené osoby), a to:
	14. ve věcech týkajících se Implementace:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXX |
| Funkce: | projektový vedoucí |
| E-mail: | xxxx@vzp.cz |
| Telefon: | + 420 xxx xxx xxx |

**nebo**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXX |
| E-mail: | xxxx@vzp.cz |
| Telefon: | +420 xxx xxx xxx |
|  |  |

* 1. ve věcech týkajících se Správy a údržby, prací zvlášť vyžádaných Objednatelem apod.

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXX |
| E-mail: | xxxx@vzp.cz |
| Telefon: | +420 xxx xxx xxx |
|  |  |

* 1. Za Poskytovatele jsou osobami pověřenými k jednání ve věci plnění této Smlouvy (Pověřené

osoby):

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXX |
| Funkce: | projektový vedoucí |
| E-mail: | xxxx@602.cz |
| Telefon: | +420 xxx xxx xxx |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXX |
| Funkce: | Obchodní manažer |
| E-mail: | xxxx@602.cz |
| Telefon: | +420 xxx xxx xxx |

* 1. V případě, že některá ze Smluvních stran uvede více Pověřených osob, platí, že každá je pověřena k jednání ve věci plnění této Smlouvy samostatně.
	2. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZZVZ, formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
	3. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba:
	4. v případě změn Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů;
	5. v případě změn identifikačních údajů Smluvních stran (název, sídlo).

V takových případech postačí tuto skutečnost pouze bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně (e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky). Změna Pověřené osoby či jejích kontaktních údajů pak je účinná dnem uvedeným v oznámení, nejdříve však okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

* 1. Uzavření písemného smluvního dodatku dále není třeba v dalších případech výslovně stanovených touto Smlouvou.
	2. **Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:**

Příloha č. 1 – Technická specifikace vč. jejích příloh

Příloha č. 2 – Věcný a časový harmonogram plnění

Příloha č. 3 – Specifikace ceny plnění

Příloha č. 4 – Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR

Příloha č. 5 – Podmínky provádění Správy a údržby

Příloha č. 6 – Standardy IS VZP – NIS

* 1. Smluvní strany výslovně sjednávají, že jakákoli ustanovení obsažená v přílohách této Smlouvy přiložených Poskytovatelem počínaje číslem 7, která jsou v rozporu s touto Smlouvou a/nebo jejími Přílohami č. 1 až č. 6, resp. jejichž aplikací by se jakkoli zhoršilo právní postavení Objednatele oproti textu této Smlouvy a/nebo jejích Příloh č. 1 až č. 6 a/nebo podmínkám vyplývajícím z obecné úpravy obsažené v platných právních předpisech (vč. úpravy dispozitivní), se při posuzování závazků Smluvních stran nepoužijí, tj. na taková ustanovení se hledí jako na neexistující. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně vylučují použití veškerých ustanovení v dalších přílohách Poskytovatele měnících text této Smlouvy a/nebo jejích Příloh č. 1 až č. 6 pokud jde o vznik, trvání a ukončení smluvního vztahu (vč. výpovědi a odstoupení), podmínky zahájení a ukončení poskytování Služeb, podmínky platební a sankční, povinnost k náhradě škody a způsob komunikace Smluvních stran při plnění této Smlouvy.
	2. Smluvní strany prohlašují, že si před podpisem tuto Smlouvu včetně jejích příloh řádně přečetly, textu porozuměly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Všeobecná zdravotní pojišťovna Software602 a.s.

České republiky

*podepsáno elektronicky* *podepsáno elektronicky*

Ing. Zdeněk Kabátek Mgr. Martin Plevka,

ředitel VZP ČR obchodní ředitel (na základě plné moci)

**Příloha č. 1 – technická specifikace**

# Seznam zkratek a slovník pojmů

Seznam zkratek

| **Zkratka** | **Význam** |
| --- | --- |
| AD  | Active Directory |
| HSM | Hardware Security module |
| SLUŽBA VZDÁLENÉHO PEČETĚNÍ | Služba kvalifikované elektronické pečeti |
| SaaS | Software jako služba |
| UAT | Uživatelské akceptační testování  |
| VZP ČR | Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky |
| XAdES | XML Advanced Electronic Signatures  |
| CAdES | CMS Advanced Electronic Signatures  |
| PAdES | PDF Advanced Electronic Signatures  |

Seznam pojmů

| **Termín** | **Význam** |
| --- | --- |
| Pilotní provoz | Zkušební provoz v produkčním (reálném, ostrém) IT prostředí.  |
| Rutinní provoz | Jedná se o každodenní, běžný provoz v produkčním (reálném, ostrém) IT prostředí.  |
| IT prostředí /prostředí | Podle povahy buď Prostředí informačních technologií VZP ČR nebo Prostředí informačních technologií Poskytovatele |
| PostSignum | Poskytovatel časového razítka (Česká pošta) v době uzavření Smlouvy |

# Předmět plnění

Předmětem plnění je poskytování Služby vzdáleného pečetění, a to automatického kvalifikovaného elektronického pečetění ve shodě s nařízením eIDAS (dále též jen „Služba“).

Musí být realizovány veškeré činnosti a práce spojené s poskytováním Služby, a to v tomto minimálním rozsahu:

* Konfigurace a implementace spojené se Službou;
* Zpřístupnění a zajištění užívání Služby v režimu SaaS;
* Realizace integrací mezi prostředím Poskytovatele a prostředím VZP ČR;
* Implementaci Technické komponenty pro vzdálené pečetění (klient) do produkčního a testovacího prostředí Objednatele;
* Zaškolení administrátorů Technické komponenty /Služby;
* Předání kompletní dokumentace;
* Poskytovatel zajistí správu a údržbu Technické komponenty u Objednatele a zařízení HSM po dobu trvání Smlouvy.

# Požadavky na předmět plnění

# Obecné a legislativní požadavky

* Poskytovatelem služeb musí být kvalifikovaný poskytovatel služeb vytvářejících důvěru (QTSP) dle zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (nikoli jeho poddodavatel);
* Služba musí být v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropské unie po celou dobu provozu.
* Poskytovatel nemusí být uveden v seznamech dle čl. 22 nařízení eIDAS, včetně seznamu vedeného Digitální a informační agenturou. Objednatel požaduje, aby poskytovaná Služba byla v souladu s nařízením eIDAS.

# Funkční požadavky

* Dokumenty musí být pečetěny na straně Objednatele (tj. nesmí opustit prostředí Objednatele);
* Služba musí využívat časové certifikáty od poskytovatele VZP ČR (v současnosti VZP ČR využívá certifikáty vydavatele PostSignum). V případě změny vydavatele certifikátu musí Poskytovatel umožnit použití certifikátu od jiného vydavatele;
* Služba musí zajistit elektronické pečetění a razítkování dokumentů s využitím formátů AdES (PAdES, XAdES a CAdES);
* Poskytovatel služby pečetění musí zajistit časové orazítkování s využitím časového razítka poskytovatele určeného VZP ČR (a to i v případě jeho změny v průběhu trvání Smlouvy).

# Architekturní požadavky

* Služba musí být poskytována vzdáleně formou SaaS;
* V produkčním a testovacím prostředí Objednatele musí být instalována komponenta, zprostředkující vzdálené pečetění (tzv. Technická komponenta pro vzdálené pečetění), tak aby pečetěné dokumenty neopouštěly prostředí Objednatele;
* Technická komponenta pro vzdálené pečetění musí být nainstalována na virtualizační platformu Objednatele (v současnosti VMw 7.0.U3; je nutno podporovat i na verzi 8.0.U3) ve formě virtuální appliance (která obsahuje operační systém, databázi, aplikační server, klient a všechny potřebné funkcionality a potřebné licence). Kontejnerizované řešení (např. Docker, Kubernetes) není přípustné;
* Služba musí umožnit více vláknové zpracování požadavků;
* Mezi prostředím poskytovatele Služby a on-premise prostředím VZP ČR musí být vytvořen zabezpečený kanál;
* Technická komponenta pro vzdálené pečetění musí zajistit v produkčním IT prostředí VZP ČR vysokou dostupnost (High Availability). V testovacím prostředí není vysoká dostupnost požadována. Objednatel počítá s využitím aplikačního a síťového load balanceru, kdy síťový load balancing zajistí Objednatel a aplikační load balancing Poskytovatel dodáním min. 2 tech. komponent včetně zajištění load balancingu proti HSM.
* Služba musí vůči IT prostředí VZP ČR poskytovat integrační rozhraní API formou webových služeb SOAP nebo REST;
* Služba a související Technická komponenta pro vzdálené pečetění musí být v souladu se současnou architekturou informačních a komunikačních technologií IS VZP ČR dle Standardů IS VZP ČR.
* Objednatel nepočítá s využitím CMS ani KIVS, zabezpečený kanál bude realizován pomocí důvěryhodné VPN.

# Výkonnostní požadavky

* Služba musí zajistit minimálně 1,5 mil. pečetí ročně~~;~~
* Služba musí zajistit 120 tis. pečetí za den (600 tis. pečetí za 5 dní) – při standardní velikosti dokumentu 1MB;
* Služba musí mít dostupnost 99,5 %.
* Ověření výkonnostních požadavků na Službu bude realizováno v rámci příslušného UAT a pilotní provozu.

# Bezpečnostní požadavky

* Nepřetržitý soulad s GDPR včetně požadavku na výkon práv způsobem, který umožní správci údajů doložit soulad s požadavky GDPR;
* Logování v oblastech bezpečnosti a transakcí dle standardů VZP ČR (viz Standardy IS VZP ČR – NIS kapitola 5).

# Požadavky na Správu a údržbu

* Poskytovatel plně zodpovídá za aktualizace Technické komponenty pro vzdálené pečetění včetně zařízení HSM a preventivní údržby a dodržení bezpečnostních standardů dle platných zákonů o kybernetické bezpečnosti;
* Řešení incidentů;

# Koncepce řešení

Kapitola popisuje koncepci architektury řešení a začlenění Služby do IT prostředí.

# Koncepce architektury

Služba bude realizována prostřednictvím příslušného prostředí Poskytovatele, integrovaného jednak do IT prostředí VZP ČR a dále pomocí zařízení HSM umístěného mimo IS VZP ČR. Komunikace mezi prostředím Poskytovatele a prostředím VZP ČR bude realizována zabezpečeným kanálem.

Diagram ilustruje hlavní komponenty řešení a související datové toky. Zeleně orámované komponenty jsou součástí veřejné zakázky.

Obrázek 1 Koncepce architektury řešení



* K pečetění je používáno zařízení HSM modul v prostředí Poskytovatele;
* V prostředí Objednatele je instalována komponenta, zprostředkující pečetění (Technická komponenta pro vzdálené pečetění);
* Metadata jsou pečetěna na straně (zůstávají v prostředí) Objednatele;
* Časová razítka jsou konzumována od jiného poskytovatele.

**Proces opečetění dokumentu**

* IS VZP (obecně volající aplikace) prostřednictvím integrační platformy VZP ČR provolá SOAP službu Technické komponenty pro vzdálené pečetění;
* IS zasílá do Technické komponenty pro vzdálené pečetění metadata k opečetění spolu s parametry pečetění;
* Technická komponenta pro vzdálené pečetění vypočte hash, který spolu s parametry pečetění odešle do prostředí Poskytovatele oboustranně autentizovaným TLS kanálem pro komunikaci. Z IT prostředí VZP ČR se tedy nebudou odesílat dokumenty, ale pouze jejich hashe;
* Poskytovatel v odpovědi vrací opečený hash do Technické komponenty pro vzdálené pečetění.
* Dále k zapečetěnému dokumentu připojí kvalifikované časové razítko, které získá od externího poskytovatele kvalifikovaných časových razítek;
* Technická komponenta pro vzdálené pečetění předá opečetěný a časově orazítkovaný dokument volající aplikaci.

**Softwarové vybavení:**

* instalace Technické komponenty ve formě nezbytného softwaru na virtuální platformu Objednatele;
* software pro Službu vzdáleného pečetění, který je součástí infrastruktury příslušného prostředí Poskytovatele;
* související integrace provedené Poskytovatelem podle Smlouvy.

# Architektonické standardy VZP ČR

Poskytovatel je povinen se seznámit se Standardy IS VZP - NIS, které tvoří Přílohu č. 6 Smlouvy.

Pro Poskytovatele aplikovatelné a závazné části standardu pro Službu jsou uvedeny v Příloze č. 1 „ET Standardy IS VZP Tabulka s povinností Poskytovatele k seznámení a aplikaci příslušného standardu“.

# Přehled implementačních kroků

Následující tabulka uvádí požadavky VZP ČR na průběh implementace Technické komponenty z hlediska jednotlivých implementačních kroků:

Tabulka 6 Kroky implementace

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Krok** | **Název**  | **Popis a klíčové činnosti**  | **Vstup/Výstup** |
| 1.  | Zahájení projektu | Realizace schůzky Kick Off – představení týmu. |  |
| 2.  | Předimplementační Analýza | Poskytovatel l provádí analytickou činnost včetně seznámení se s předanými dokumenty. Probíhají schůzky se zástupci VZP ČR. | Implementační projekt |
| 3.  | Instalace, konfigurace a integrace | Poskytovatel provádí potřebné instalace, konfigurace včetně integrací dle potřeb VZP ČR v  prostředí Objednatele a Poskytovatele. |  |
| 4. | Zaškolení | Poskytovatel realizuje zaškolení minimálně v tomto rozsahu: * Zaškolení administrátorů Technické komponenty pro vzdálené pečetění /Služby (prezenční školení)
 | Uživatelská dokumentacePrezenční listiny  |
| 5.  | Zkušební provoz (UAT) v testovacím prostředí | VZP ČR provádí testování funkcionalit a nastavených procesů. Poskytovatel poskytuje plnou součinnost při testování a opravě funkcionalit. VZP ČR provádí retestování opravených funkcionalit v průběhu UAT. | Testovací scénáře |
| 6.  | Vyhodnocení zkušebního provozu (UAT) | VZP ČR a Poskytovatel provedou vyhodnocení zkušebního provozu. Poskytovatel na základě Zkušebního provozu případně vypracuje Dodatek k Implementačnímu projektu.  | Dodatek k Implementačnímu projektu  |
| 7.  | Úprava konfigurace na základě vyhodnocení zkušebního provozu (UAT) | Poskytovatel provádí úpravu konfigurace dle potřeb VZP ČR a na základě vyhodnocení zkušebního provozu (UAT).  |  |
| 8. | Pilotní provoz | Probíhá zkušební provoz v produkčním prostředí. Poskytovatel poskytuje zvýšenou součinnost. Poskytovatel na základě Pilotního provozu případně vypracuje Dodatek k Implementačnímu projektu.  |  |
| 9. | Vyhodnocení Pilotního provozu | VZP ČR a Poskytovatel provedou vyhodnocení Pilotního provozu. |  |
| 10. | Ukončení projektu | Formální uzavření projektu. |  |
| 11. | Rutinní provoz | Probíhá rutinní provoz v produkčním prostředí. Ze strany Poskytovatele probíhá Správa a údržba rutinního provozu.  |  |

# Implementační projekt

VZP ČR požaduje v rámci implementace Technické komponenty dodání Implementačního projektu v minimálně tomto rozsahu:

Tabulka 7 Implementační projekt

| **Název** | **Popis, obsah** |
| --- | --- |
| Implementační projekt | Dokument Implementační projekt zahrnuje analytickou a implementační část. Dokument musí obsahovat:* obecný popis řešení
* detailní popis implementace (vč. harmonogramu školení)
* detailní popis řešení s ohledem na vyřešení všech požadavků VZP ČR
* popis konfigurace, číselníků, parametrů
* popis integrace se stávajícími systémy VZP ČR vč. časového razítka třetí strany a zařízení HSM Poskytovatele
* popis rozhraní Technické komponenty na okolí
* popis požadavků na součinnost ze strany VZP ČR včetně termínů splnění

Součástí dokumentu mohou být samostatné přílohy. Součástí implementačního projektu budou testovací scénáře popisující otestování všech požadavků VZP ČR a to minimálně 1 scénář na 1 požadavek.* testovaní a předávání chyb k opravě bude vedeno v Azure DevOps
* testovací scénáře pro UAT požaduje VZP ČR dodat ve formě importovatelné do Azure DevOps (Příloha č. 2)
* licence Azure DevOps pro Poskytovatele zajistí po dobu UAT VZP ČR
* testovací scénáře musí zahrnovat části uživatelské, integrační, zátěžové, bezpečnostní, systémové a nefunkční vč. zálohování a obnovy systému
* testování v rámci UAT bude vyhodnoceno a následně akceptováno dle akceptačních kritérií v samostatné etapě projektu
* požadujeme testování dle testovacích standardů uvedených v příloze č. 1
 |
| Dodatek (dodatky) k implementačnímu projektu | Jedná se o dokument případně dokumenty, které popisují odchylky od původního dokumentu Implementační projekt. To znamená, že popisuje skutečně realizovanou implementaci od původního návrhu řešení. K odchylkám může dojít např. v rámci vyhodnocení zkušebního provozu (na základě UAT).  |

# Přílohy

**Příloha č. 1 Technické specifikace** - „ET Standardy IS VZP Tabulka s povinností Poskytovatele k seznámení a aplikaci standardu“

**Příloha č. 2 Technické specifikace –** „VZP Azure testovací scénář – vzor“

**Příloha č. 1 Technické specifikace – ET Standardy IS VZP Tabulka s povinností Poskytovatele k seznámení a aplikaci příslušného standardu.**

**P = povinnost seznámit se s vybranými kapitolami**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kapitola** | **Název části standardu IS VZP** | **Poznámka** | **P** |
| 1 | Úvod |   |  |
| 2 | Architektonické a QA standardy |   |   |
| 02.III | Integrační a komunikační standard | Mimo 2.3.1 | P |
| 02.V | Testovací standardy |   |   |
|   | Typy požadovaných testů pro předání do provozu IT | Pouze Integrační testy a Akceptační uživatelské testy  | P |
|   | Požadavky na testovací dokumentaci |   | P |
|   | Dokumentační standard | poslední bod N | P |
| 4 | Bezpečnostní standardy |   |   |
| 04.I | Dodržování legislativních požadavků |   |   |
|   | Autorský zákon |   | P |
|   | ZOKB |   | P |
|   | Minimální bezpečnostní standard |   | P |
|   | GDPR |   | P |
| 04.II | Minimum běžících a instalovaných služeb |   | P |
| 04.III | Nevyhovující služby nebo protokoly |   | P |
| 04.IV | Synchronizace času |   | P |
| 04.V | Kryptografie |   |   |
|   | Požadavky na kryptografické algoritmy |   | P |
|   | Požadavky na ochranu privátního klíče |   | P |
|   | Požadavky na CA / PKI |   | P |
| 04.VI | Komunikace s veřejnou sítí |   |   |
|   | SMTP komunikace s veřejnou sítí |   | P |
| 04.VII | Řízení přístupu |   |   |
|   | Autentizace a autorizace při přístupu k systémům, nebo aplikacím z interní sítě VZP ČR |   | P |
|   | Autentizace a autorizace při přístupu k systémům, nebo aplikacím VZP ČR z veřejné sítě |   | P |
|   | Ochrana hesel a politika hesel |   | P |
|   | Mechanismus obrany proti hádání přístupu do systému |   | P |
|   | Omezení přístupů ke službám ve vnitřní síti VZP ČR |   | P |
|   | Zobrazení varovného hlášení |   | P |
| 04.VIII | Ochrana informačních aktiv |   |   |
|   | Klasifikační schéma informačních aktiv |   | P |
|   | Data v klidu (Data at Rest) |   | P |
|   | Data v pohybu (Data in Transfer) |   | P |
|   | Data při zpracování použití (Data in Use) |   | P |
|   | Antimalware ochrana |   | P |
|   | Plán obnovy (Disaster Recovery) |   | P |
| 04.X | Požadavky na bezpečnostní dokumentaci |   | P |
| 04.XI | Bezpečnostní monitoring |   | P |
| 5 | Logování |   |   |
| 05.I | Požadavky |   |   |
|   | Obecně platné zásady pro logování |   | P |
| 05.II | Základní úroveň logování z pohledu bezpečnosti |   |   |
|   | Logování procesu autentizace |   | P |
|   | Činnosti provedené administrátorem |   | P |
|   | Změny přístupových oprávnění a změny údajů, které slouží k přihlášení |   | P |
|   | Neprovedení činnosti v důsledku nedostatku přístupových oprávnění |   | P |
| 05.III | Logování transakcí při zpracování osobních a zvláštní kategorie osobních údajů |   | P |
| 6 | Provozní standardy |   |   |
| 06.I | Monitoring |   |   |
|   | Požadavky na návrh monitoringu |   | P |

**Příloha č. 2 Technické specifikace – „VZP Azure testovací scénář – vzor“**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Work Item Type | Title | Test Step | Step Action | Step Expected | Area Path | Assigned To | State |
|   | Test Case | 1.01: Uživatelské testy: Aplikace: Uživatel: Přihlášení do Aplikace - SSO |   |   |   | ATS | Petr Benda <petr.benda@vzp.cz> | Design |
|  |  |  | 1 | V prohlizeci zadat adresu https://xxx.svc.vzp.cz (prohlizec nesmi byt v anonymnim rezimu). | Uzivatel je přes Single-Sign-On automaticky prihlasen do aplikace. |   |   |   |
|   | Test Case | 1.02: Uživatelské testy: Aplikace: Uživatel: Přihlášení do Aplikace - jmeno/heslo |   |   |   | ATS | Petr Benda <petr.benda@vzp.cz> | Design |
|  |  |  | 1 | V prohlizeci zadat adresu https://xxx.svc.vzp.cz?AUTH=LDAP | Zobrazila se prihlasovaci obrazovka |   |   |   |
|  |  |  | 2 | Na prihlasovaci obrazovce vyplnit Jmeno uzivatele a Heslo svym domenovym uzivatelskym jmenem a heslem a stisknout tlacitko PRIHLASIT | Uzivatel je overen a prihlasen do aplikace |   |   |   |
|   | Test Case | 1.03: Uživatelské testy: Portal: Uživatel: Uživatelská příručka |   |   |   | ATS | Petr Benda <petr.benda@vzp.cz> | Design |
|  |  |  | 1 | Po prihlaseni do portalu kliknout na dlazdici Uzivatelska prirucka | Zobrazil se seznam clanku prirucky s ROZCESTNIK clankem na prvnim miste |   |   |   |
|  |  |  | 2 | Zvolit si nektery z clanku(kapitolu prirucky) a stisknout tlacitko CIST | Zobrazil se formular s detailem vybraneho znalostniho clanku (kapitoly prirucky) |   |   |   |
|  |  |  | 3 | Vratit se zpet do seznamu clanku tlacitkem <- zpet v prohlizeci nebo tlacitkem < umisteneho vlevo od pole Vyhledavani | Zobrazil se opet seznam clanku prirucky |   |   |   |
|  |  |  | 4 | Zvolit si prvni clanek Prirucka koncoveho uzivatele (ROZCESTNIK) a stisknout tlacitko CIST | Zobrazil se obsah prirucky s primymi odkazy na znalostni clanky jednotlivych kapitol prirucky |   |   |   |
|  |  |  | 5 | Zvolit si nekterou kapitolu v clanku a kliknout na odkaz kapitoly | Zobrazil se formular s detailem vybraneho znalostniho clanku (kapitoly prirucky) |   |   |   |
|  |  |  | 6 | Vratit se na domovskou stranku portalu kliknutim na logo VZP v levem hornim rohu | Zobrazila se uvodni obrazovka se seznamem dlazdic |   |   |   |
|  |  |  | 7 | Do pole Vyhledavani napsat v uzivatelske prirucce hledany text a stisknout ENTER, napr.: rozpracovane pozadavky z puvodniho systemu | Zobrazily se vysledky vyhledavani vcetne znalostniho clanku pro hledany text, napr.: Co se stalo s pozadavky, které byly drive zadane ve starem portalu |   |   |   |
|  |  |  | 8 | Ve vysledku vyhledavani zaskrnout na liste Filtrova podle hodnotu Znalost | Zobrazene vysledky se omezily pouze na Znalostni clanky |   |   |   |

**Příloha č. 2 – věcný a časový harmonogram plnění**

| **Etapa** | **Realizace plnění** | **Doba dílčích plnění / doba plnění jako celku**  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa 0.** | Start prací | Plnění bude zahájeno následující pracovní den (dále jen „PD“) ode dne nabytí účinnosti Smlouvy |
| **Etapa I. –Předimplementační analýza (IA)** | Předání první verze implementačního projektu (IP) Poskytovatelem Objednateli (nedílnou součástí IP jsou testovací scénáře – TS)  | Do 10 PD ode dne nabytí účinnosti Smlouvy  |
| Revize a zpracování připomínek první verze IP Objednatelem  | Do 3 PD od předání první verze IP  |
| Vypořádání připomínek k IP a předání finální verze IP Poskytovatelem Objednateli | Do 3 PD od předání připomínek k první verzi IP |
| Akceptace finální verze IP a testovacích scénářů Objednatelem  | Do 2 PD od předání finální verze IP |
| Akceptace Etapy I. Objednatelem | Do 1 PD od akceptace finální verze IP |
| **Etapa II. – Implementace pro UAT** | Zahájení Etapy II. | Následující PD po akceptaci Etapy I. Předimplementační analýza (IA) |
| Implementace řešení pro UAT u Objednatele a Poskytovatele (příslušné prostředí), včetně provedení požadovaných integrací do IS VZP ČR.Dodání kompletní uživatelské dokumentace včetně protokolu o provedení funkčních testů Poskytovatelem. | Do 3 PD od zahájení Etapy I.  |
| (1) Zaškolení administrátorů před zahájením UAT | Poslední PD předchozího bodu implementace řešení pro UAT |
| Akceptace implementace řešení pro UAT Objednatelem | Do 1 PD ode dne dokončení implementace řešení pro UAT  |
| Akceptace Etapy II. Implementace pro UAT Objednatelem | Do 1 PD od akceptace implementace řešení pro UAT Objednatelem a realizace zaškolení |
| **Etapa III. – UAT**  | Zahájení Etapy III. | Následující PD po akceptaci implementace řešení pro UAT Objednatelem |
| UAT u Objednatele | 3 PD od akceptace implementace řešení pro UAT Objednatelem |
| Zpracování připomínek z UAT Objednatelem | Do 1 PD ode dne dokončení UAT u Objednatele |
| Vypořádaní připomínek z UAT Poskytovatelem | Do 1 PD ode dne předání připomínek k UAT |
| Přetestování chyb z UAT  | Do 2 PD ode dne vypořádání připomínek z UAT |
| Doplnění poznatků z UAT do IP (dodatek k IP), Provedení (rekonfigurace) u Objednatele/Poskytovatele na základě dodatku IP. | Do posledního PD v rámci přetestování chyb z UAT (doplnění probíhá průběžně během UAT) |
| Akceptace UAT  | Do 1 PD od přetestování chyb z UAT |
| Akceptace Etapy III. - UAT Objednatelem | Do 1 PD ode dne akceptace UAT a doplnění poznatků do IP. |
| **Etapa IV. – Implementace pro Pilotní provoz** | Zahájení Etapy IV. | Následující PD po akceptaci Etapy III. – UAT |
| Implementace řešení pro Pilotní provoz u Objednatele a Poskytovatele (příslušné prostředí), včetně provedení požadovaných integrací do IS VZP ČR. | Do 3 PD od akceptace Etapy III. - UAT |
| Zajištění předávacího protokolu produkčního prostředí pro Pilotní provoz | Do 1 PD od ukončení implementace řešení pro Pilotní provoz |
| Akceptace Etapy IV. – Implementance pro Pilotní provoz Objednatelem | Do 1 PD od zajištění předávacího protokolu produkčního prostředí pro Pilotní provoz |
| **Etapa V. –****Pilotní provoz /****Revize IP** | Zahájení Etapy V. | Následující PD po akceptaci Etapy IV. Implementace pro Pilotní provoz |
| Zahájení a běh Pilotního provozu za zvýšené podpory Poskytovatele po celou dobu Pilotního provozu, vč. průběžného řešení chyb Poskytovatelem. |  3 PD od zahájení Etapy V. |
| Předání nevyřešených připomínek (chyb) Poskytovateli Objednatelem | Probíhá průběžně v rámci 3 PD Pilotního provozu. |
| Vypořádání připomínek z  Pilotního provozu Poskytovatelem | Probíhá průběžně v rámci 3 PD Pilotního provozu. |
| Přetestování vypořádaní připomínek (chyb) Objednatelem  | Do 2 PD ode dne ukončení pilotního provozu a vypořádání připomínek z Pilotního provozu Poskytovatelem |
| Akceptace Pilotního provozu Objednatelem | Do 1 PD ode dne přetestování vypořádaní připomínek (chyb) Objednatelem |
| Dodání revidovaného IP na základě vyhodnocení a vypořádaní připomínek z Pilotního provozu  | Do 1 PD ode dne Přetestování vypořádaní připomínek (chyb) Objednatelem |
| Akceptace revidovaného IP Objednatelem | Do 2 PD ode dne dodání revidovaného IP |
| **Akceptace plnění jako celku Objednatelem (tj. termín provedení plnění jako celku)** | Do 1 PD ode dne akceptace Pilotního provozu Objednatelem a revidovaného IP |

**Příloha č. 3 – Specifikace ceny plnění**

|  |  |
| --- | --- |
| **Cena** za Implementaci tj. plnění dle čl. II., odst. 1., písm. a) Smlouvy | 120 000,-Kč bez DPH |
| **Cena** za vlastní poskytování Služby vzdáleného pečetění vč. provádění Správy a údržby (tj. plnění dle čl. II., odst. 1., písm. b) a písm. c) Smlouvy - paušál. za 1 kalendářní měsíc | 27 000,- Kč bez DPH |
| **Cena za práce zvlášť vyžádané Objednatelem** - 1 MD | 16 000,- Kč bez DPH |
| **Pásma pro stanovení ceny za 1 pečeť v příslušném kalendářním měsíci** | Cena za 1 ks pečetění v Kč bez DPH |
| 1 – 50 000 | 0,01 Kč |
| 50 001 – 500 000 | 0,01 Kč |
| 500 001 – 1 000 000 | 0,01 Kč |

**Příloha č. 4 – Podmínky pro přístup Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR**

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

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

Pro zajištění řádného plnění Poskytovatele podle Smlouvy, jejíž přílohou jsou tyto Podmínky a za účelem současného zajištění bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR a jejích informačních systémů (dále jen „**IS VZP ČR**“) jsou těmito Podmínkami stanoveny vzájemné povinnosti Smluvních stran, které souvisejí se vzdáleným přístupem Poskytovatele do vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a k informacím prostřednictvím VPN VZP ČR (dále též jen „**VPN přístup**“).

 **Čl. I. Použité zkratky**

|  |  |
| --- | --- |
| Zkratka | Význam |
| CA VZP ČR | Interní certifikační autorita VZP ČR vydává certifikáty určené pro VPN přístup Uživatelů a řídí životní cyklus těchto certifikátů. |
| VPN VZP ČR | Virtuální privátní síť VZP ČR |
| VZP ČR | Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky |

**Čl. II. Použité pojmy**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Význam** |
| Uživatel | Fyzická osoba, která se na plnění závazků Poskytovatele dle smlouvy přímo podílí a k tomu potřebuje VPN přístup. Uživatel není ve smluvním vztahu k VZP ČR, ale k Poskytovateli, popř. k jeho poddodavateli. |
| Certifikát | Digitální prostředek sloužící k ověření elektronické identity Uživatele při VPN přístupu. |
| Privátní klíč | Část šifrovacího klíče certifikátu, který slouží k asymetrickému šifrování informací. |
| VPN přístup | Vzdálený přístup realizovaný mezi koncovým zařízením Uživatele připojeným z veřejné sítě Internet a přístupovým bodem VZP ČR umožňujícím přístup do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR. |
| Validační e-mail | E-mailová zpráva zasílaná VZP ČR na e-mail Uživatele uvedený v Žádosti, ověřující, zda Uživatel je stále na tomto e-mailu dostupný. |

**Čl. III. Předmět**

1. VZP ČR zřídí Poskytovateli VPN přístup a zajistí jeho využití po určenou dobu, a to za podmínek dále uvedených v tomto dokumentu.
2. VPN přístup bude Poskytovatelem využíván prostřednictvím Poskytovatelem určených osob, které se podílejí nebo budou podílet na plnění závazků Poskytovatele podle Smlouvy (dále jen „**Uživatel“**).
3. VZP ČR zřídí VPN přístup Poskytovateli pouze v případě, bude-li to pro plnění Poskytovatele podle Smlouvy potřebné.

**Čl. IV. Zřízení VPN přístupu**

1. Zřízením VPN přístupu Poskytovateli se rozumí proces, kterým je Uživateli vydán certifikát a předány autentizační údaje, pomocí nichž může Uživatel přistupovat do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR.
2. Poskytovatel žádá o zřízení VPN přístupu pro konkrétního Uživatele písemně prostřednictvím formuláře „Žádost o zřízení VPN přístupu (dále jen „**Žádost“**), viz Příloha A těchto Podmínek.
3. Poskytovatel odpovídá za to, že všechny údaje uvedené v Žádosti jsou správné a platné. V případě, že dojde ke změně některého z údajů uvedených v bodu 2) Žádosti, je Poskytovatel povinen nejpozději do 8 kalendářních dnů od změny předložit číslovaný dodatek k Žádosti s vyznačením požadovaných změn (dále jen „**Dodatek**“). Dodatek Poskytovatel předkládá v souladu s první větou odst. 7. tohoto článku. Dodatek posoudí VZP ČR obdobně jako Žádost (k tomu viz odst. 8. tohoto článku).
4. Poskytovatel žádá o VPN přístup pro Uživatele maximálně na dobu účinnosti Smlouvy.
5. Pokud se jedna a tatáž fyzická osoba podílí na plnění podle více smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a VZP ČR, předkládá Poskytovatel VZP ČR vždy samostatnou Žádost pro Uživatele pro každou takovou smlouvu.
6. Poskytovatel musí v Žádosti u Uživatele uvést vždy číslo jeho mobilního telefonu a jeho
e-mailovou adresu.
7. Vyplněnou Žádost zasílá Poskytovatel prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu ServiceDesku VZP ČR servicedesk@vzp.cz, přičemž e-mailová zpráva musí být podepsána uznávaným elektronickým podpisem pověřené osoby uvedené ve smlouvě za Poskytovatele. E-mailovou zprávu zasílá Poskytovatel nejpozději 10 pracovních dnů před datem, od kterého Poskytovatel požaduje zřídit Uživateli VPN přístup.
8. VZP ČR doručenou Žádost posoudí z hlediska potřebnosti VPN přístupu pro předmětné plnění Poskytovatele, formálních a věcných náležitostí, případně požádá Poskytovatele o doplnění (opravu) Žádosti.
9. VZP ČR zašle Poskytovateli a v kopii Uživateli prostřednictvím elektronické pošty informaci o schválení / schválení s omezením / neschválení Žádosti.

Přičemž v případě:

* 1. schválení Žádosti s omezením:

VZP ČR uvede změny oproti Žádosti (např. omezení doby požadovaného VPN přístupu apod.) a zdůvodnění;

* 1. neschválení Žádosti:

VZP ČR neschválení zdůvodní.

1. V případě schválení Žádosti nebo schválení Žádosti s omezením zasílá VZP ČR následně na e-mailovou adresu Uživatele též informace potřebné pro zřízení VPN přístupu, tj.  postup, jakým způsobem si Uživatel vygeneruje certifikát pro VPN přístup, postup, jakým způsobem si Uživatel obnoví certifikát a postup pro změnu jemu přiděleného výchozího hesla na přihlašovací heslo / resp. obnovu platného přihlašovacího hesla, včetně pravidel pro jeho tvorbu a dobu platnosti. Informace obsahují rovněž údaj o době platnosti certifikátu.
2. VZP ČR zasílá Uživateli na jeho e-mailovou adresu uvedenou v Žádosti přidělené uživatelské jméno a zároveň na jeho mobilní telefonní číslo uvedené v Žádosti výchozí heslo.
3. Veškeré údaje uvedené v odst. 10. a 11. tohoto článku přebírá Uživatel jménem Poskytovatele.

**Čl. V. Znemožnění VPN přístupu**

1. Znemožněním VPN přístupu se rozumí stav, kdy Uživatel nemůže přistupovat do vnitřní sítě VZP ČR prostřednictvím VPN VZP ČR.
2. VPN přístup je Uživateli znemožněn (nikoliv ukončen):
	1. z důvodu, že si Uživatel včas v době platnosti certifikátu neobnovil certifikát, tj. Uživateli vypršela doba platnosti jeho certifikátu (k tomu srov. Čl. VIII., odst. 6., písm. h.);
	2. z důvodu, že si Uživatel včas nezměnil své přihlašovací heslo, které mu slouží k VPN přístupu, tj. Uživateli vypršela doba platnosti jeho přihlašovacího hesla.
3. O znemožnění VPN přístupu dle odst. 2. tohoto článku **není** VZP ČR povinna Uživatele ani Poskytovatele informovat.
4. VPN přístup, jenž byl znemožněn dle odst. 2., písm. a. a písm. b. tohoto článku, si Uživatel obnovuje sám (tj. na základě vlastní iniciativy prostřednictvím VZP ČR). Nečinnost Uživatele nebo Poskytovatele v tomto směru nemůže jít k tíži VZP ČR. Obnovení VPN přístupu lze Uživatelem provést v rámci doby, na kterou byl VPN přístup podle Žádosti schválen.

# Čl. VI. Pozastavení VPN přístupu

1. Pozastavením VPN přístupu se rozumí jednostranný proces na straně VZP ČR, kterým VZP ČR z dále uvedených důvodů **dočasně** znemožní Uživateli přístup do vnitřní sítě VZP ČR zablokováním jeho účtu v doméně VZP ČR/zneplatněním certifikátu apod.
2. VZP ČR si vyhrazuje právo pozastavit Uživateli VPN přístup:

####  **v případě zjištění porušení nebo podezření na nedodržení některého ustanovení tohoto dokumentu, příp. při nereakci na validační e-mail nebo při podezření na bezpečnostní událost nebo bezpečnostní incident související s osobou Uživatele/Poskytovatele, příp. VPN přístupem (dále jen „Událost“);**

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

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

# Čl. VII. Ukončení VPN přístupu

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

bezodkladně informovat VZP ČR v případech, když:

* 1. došlo ke ztrátě / podezření na ztrátu, k podezření na kompromitaci privátního klíče Uživatele;
	2. došlo k podezření na kompromitaci přihlašovacího hesla k přidělenému uživatelskému jménu Uživatele sloužícímu pro VPN přístup;
	3. došlo k podezření na ztrátu/odcizení nebo ke ztrátě/odcizení koncového zařízení Uživatele, z něhož realizuje VPN přístup;

bezodkladně žádat VZP ČR o ukončení VPN přístupu v případech, když:

* 1. došlo/dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Uživatelem a Poskytovatelem;
	2. Uživatel se přestal/přestane podílet na plnění závazků Poskytovatele dle smlouvy;
	3. došlo/dojde k ukončení smluvního vztahu mezi Poskytovatelem a jeho poddodavatelem, je-li Uživatel ve smluvním vztahu k tomuto poddodavateli.

**Odpovědnost za veškeré činnosti realizované pod přiděleným účtem příslušného Uživatele v doméně VZP ČR nese do splnění příslušné povinnosti podle tohoto odstavce Poskytovatel.**

1. VPN přístup bude v případech uvedených:
	1. pod písm. a. nebo b. odst. 2. tohoto článku ukončen příslušným dnem;
	2. pod písm. c. nebo d. odst. 2. tohoto článku do 3 pracovních dnů od doručení žádosti o ukončení VPN přístupu, pokud nebude v žádosti o ukončení VPN přístupu požadováno pozdější datum ukončení;
	3. pod písm. e. nebo f. odst. 2. tohoto článku po vyhodnocení Události / po doručení žádosti VZP ČR.
2. V případě ukončení VPN přístupu dle odst. 2., písm. d., tohoto článku je **Uživatel** povinen o této skutečnosti neprodleně informovat Poskytovatele; splnění této jeho povinnosti si zajistí Poskytovatel.

# Čl. VIII. Povinnosti Poskytovatele a Uživatele

1. Poskytovatel je povinen dodržovat všechna ustanovení tohoto dokumentu a zajistit jejich dodržování jednotlivými Uživateli.
2. **Poskytovatel je povinen:**
	1. prokazatelně **seznámit** Uživatele s  právy a povinnostmi vyplývajícími pro něj z tohoto dokumentu a prokazatelně Uživatele **poučit** o jeho povinnostech uvedených v tomto dokumentu, a to nejpozději v den podání příslušné Žádosti a na vyzvání VZP ČR tuto skutečnost také VZP ČR ve lhůtě uvedené v příslušné písemné výzvě, která nebude kratší než 10 pracovních dnů, doložit;
	2. zajistit, aby Uživatel dodržoval povinnosti a postupy vyplývající pro něj z tohoto dokumentu;
	3. zajistit, že jsou Uživatelem dodržována taková bezpečnostní opatření, která zamezí narušení nebo ohrožení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, IS VZP ČR a jejich informací.
3. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za nedodržení povinností Uživatelem daných Uživateli tímto dokumentem.
4. VZP ČR je oprávněna kontrolovat plnění ustanovení tohoto dokumentu na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout VZP ČR nezbytné podklady, součinnost, případně umožnit kontrolu na místě.
5. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby Uživatel realizoval VPN přístup pouze z koncového zařízení, které:
6. je chráněno antivirovou a antimalwarovou ochranou a má aktuální virovou databázi;
7. má instalováno a má aktivní (zapnuto) firewalové řešení operačního systému, příp. HIDS/HIPS;
8. má instalovány dostupné bezpečnostní záplaty a aktualizace zveřejněné výrobcem operačního systému a aplikací a operační systém je podporovaný výrobcem;
9. má nastaveno uzamčení koncového zařízení v případě nečinnosti Uživatele;
10. má chráněn přístup do BIOS koncového zařízení;
11. má šifrován pevný disk koncového zařízení;
12. umožňuje přístup ke koncovému zařízení pouze po zadání přihlašovacích údajů.
13. Povinnosti Uživatele:
14. realizovat přístup do vnitřní sítě VZP ČR pouze prostřednictvím VPN VZP ČR;
15. před prvním přístupem do vnitřní sítě VZP ČR si musí změnit výchozí heslo předané VZP ČR na přihlašovací heslo;
16. pro přístup do vnitřní sítě VZP ČR používat jako přihlašovací heslo unikátní, tj. heslo, které není shodné s jinými hesly používanými Uživatelem (kdekoliv);
17. nesmí sdílet s třetími osobami své přístupové údaje ani vydaný certifikát určený pro VPN přístup;
18. nesmí sdílet VPN připojení s jiným zařízením prostřednictvím sdílení připojení na síťové úrovni;
19. zajistit ochranu privátního klíče a vydaného certifikátu proti jeho zneužití;
20. generovat certifikát pro VPN přístup na koncové zařízení se silnou ochranou privátního klíče;
21. obnovit si vydaný certifikát nejdříve měsíc před uplynutím doby jeho platnosti;
22. neukládat své přihlašovací údaje pro VPN přístup do koncového zařízení;
23. nezasahovat do konfiguračních souborů a nastavení VPN klienta dodaného ze strany VZP  ČR;
24. ukončit VPN přístup (navázané spojení) v případě, že koncové zařízení nechává bez dozoru;
25. nepokoušet se narušit bezpečnost vnitřní sítě VZP ČR;
26. **bezodkladně** žádat VZP ČR prostřednictvím Service Desk VZP ČR tel.: 952 220 000 v době PO - PA od 8:30 do 16:30 nebo kdykoliv na e-mail: servicedesk@vzp.cz:
	* 1. o zneplatnění platného certifikátu v případě podezření na kompromitaci privátního klíče;
		2. o zneplatnění platného certifikátu a zablokování přístupových údajů sloužících k VPN přístupu v případě podezření na kompromitaci/ ztrátu/odcizení koncového zařízení nebo přístupových údajů;
		3. o zablokování přístupových údajů k VPN přístupu v případě zjištění dalších hrozeb narušení bezpečnosti vnitřní sítě VZP ČR, např. výskyt spywaru.

Odpovědnost za veškeré činnosti realizované pod přiděleným účtem příslušného Uživatele v doméně VZP ČR nese do splnění příslušné povinnosti podle tohoto písm. m. Poskytovatel.

1. chránit informace získané při VPN přístupu a to i tehdy, pokud přímo nesouvisejí s plněním dle smlouvy, za což nese i osobní odpovědnost;
2. zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámil v rámci plnění smlouvy a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné;
3. vzít na vědomí, že VZP ČR je oprávněna monitorovat přístupy Uživatele do systémů a vnitřní sítě VZP ČR a je oprávněna pozastavit/ukončit Uživateli VPN přístup v případě nesplnění jeho povinností a požadavků uvedených v tomto dokumentu;
4. vzít na vědomí, že osobní údaje uvedené v Žádosti VZP ČR zpracovává z titulu oprávněného zájmu k zajištění účelu poskytnutí přihlašovacích údajů Uživateli a jednoznačnému přidělení vydaného certifikátu pro VPN přístup;
5. odpovědět na validační e-mail VZP ČR nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne, kdy mu byl doručen.

# Čl. IX. Sankce a náhrada škody

1. Pokud Poskytovatel nesplní své povinnosti stanovené v Čl. VIII. odst. 2. písm. a. tohoto dokumentu, tj. že ve lhůtě uvedené v příslušné písemné výzvě nedoloží VZP ČR příslušné skutečnosti, je Poskytovatel povinen za každý den prodlení zaplatit VZP ČR smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč.
2. Za porušení jednotlivých povinností daných tímto dokumentem Poskytovateli:
3. v Čl. IV., odst. 3. tohoto dokumentu nebo
4. v Čl. VII., odst. 3., písm. a. až f. tohoto dokumentu nebo
5. v Čl. VIII., odst. 2., písm. a. tohoto dokumentu, tj. že Uživatele neseznámí s jeho právy a povinnostmi nebo nepoučí Uživatele o jeho povinnostech vyplývajících pro Uživatele z tohoto dokumentu nebo
6. v Čl. VIII., odst. 2., písm. c. nebo d. tohoto dokumentu nebo
7. v Čl. VIII. odst. 5. písm. a. až g. tohoto dokumentu

je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě porušení příslušné povinnosti smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to i opakovaně.

1. Za porušení jednotlivých povinností daných tímto dokumentem Uživateli v Čl. 8., odst. 6., písm. a. až l. tohoto dokumentu je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě porušení příslušné povinnosti smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to i opakovaně.
2. Pokud dojde současně k porušení jedné a téže povinnosti uložené tímto dokumentem Poskytovateli i Uživateli, lze příslušnou sankci uplatnit vůči Poskytovatel pouze 1x; tím není vyloučena možnost opakovaného postihu Poskytovatele, pokud opětovně k porušení jedné a téže povinnosti dojde.
3. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku. Sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu škody v celém rozsahu.
4. Za škodu způsobenou porušením povinností stanovených tímto dokumentem odpovídá Poskytovatel, a to jak za škody způsobené porušením jeho povinností, tak za škody způsobené porušením povinností Uživatelem. Uživatel se pro účely tohoto ustanovení považuje za pomocníka Poskytovatele ve smyslu § 2914 věta první občanského zákoníku.

# Čl. X. Závěrečná ustanovení

1. Pokud není v těchto Podmínkách výslovně stanoveno jinak, komunikují Poskytovatel a VZP ČR ve věci VPN přístupu prostřednictvím pověřených osob uvedených ve Smlouvě.
2. V případě, že v době trvání smlouvy bude nutné přijmout takové bezpečnostní opatření, které vyvolá potřebu upravit tyto Podmínky, zejména bude-li se jednat o bezpečnostní opatření směřující ke zlepšení systému řízení bezpečnosti informací ve VZP ČR, řešení kybernetického bezpečnostního incidentu a s tím spojené potřeby minimalizace vzniklého bezpečnostního rizika nebo o povinnost přijmout opatření vydané Úřadem dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, zavazují se smluvní strany smlouvy vyvinout maximální součinnost směřující k uzavření dodatku ke Smlouvě, kterým budou tyto Podmínky odpovídajícím způsobem upraveny.
3. Uzavírání dodatku ke Smlouvě, jakož i jeho uveřejňování se řídí příslušnými ustanoveními Smlouvy.

**Příloha A**

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

***(Formulář)***

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Č. j. Smlouvy  |  | Poskytovatel: |  |
| Účinnost Smlouvy od: |  | Účinnost Smlouvy do: |  |
| Jméno a příjmení pověřené osoby Poskytovatele dle Smlouvy: |  |
| Zdůvodnění potřebnosti zřízení VPN přístupu  |  |

1. ***Fyzická osoba, pro niž je/byl VPN přístup požadován (Uživatel):***

|  |  |
| --- | --- |
| Jedná se o fyzickou osobu: | ve vztahu k Poskytovateli/poddodavateli 1) |
| Jméno: |  | Příjmení, titul: |  |
| E-mail: |  |
| Mobilní telefon: |  |
| Zaměstnán u Poskytovatele/jiný vztah k Poskytovateli: |  | IČO poddodavatele:IČO fyzické osoby |  |

*1) nehodící škrtněte, pokud uvedete poddodavatele, doplňte jeho název*

1. ***VPN přístup:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VPN přístup požadován zřídit/ pozastavit/ukončit: 2) | od: | do: |

*2) nehodící škrtněte*

 …………………………………

 datum a podpis

*pověřené osoby uvedené ve Smlouvě na straně Poskytovatele*

**Příloha č. 5 – Podmínky provádění Správy a údržby**

1. **Dostupnost Služby vzdáleného pečetění (dále též jen „SVP“)**
	1. **Služba vzdáleného pečetění**

(rozumí se tím vlastní poskytování Služby vzdáleného pečetění - srov. čl. II.odst. 3. Smlouvy)

SVP je služba, na které jsou uloženy příslušné klíče a související kvalifikované certifikáty pro vytváření kvalifikovaných elektronických pečetí.

* 1. **Dostupnost SVP**

Dostupnost SVP se vypočte následujícím způsobem dle níže uvedeného vzorce:

 ***Provozní doba SVP – Doba nedostupnosti (výpadku) SVP***

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

 ***Provozní doba SVP***

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně nahoru na dvě desetinná místa. Provozní doba SVP je období, po které má mít Objednatel podle Smlouvy v daném období **přístup ke službě Službě vzdáleného pečetění**, tj. doba, po kterou mu je vlastní Služba vzdáleného pečetění Poskytovatelem poskytována a Objednatel ji také může fakticky čerpat.

* 1. **Přístup ke  Službě** **vzdáleného pečetění** pro Objednatele musí být v režimu **24 hodin x 7 dní v týdnu.**
	2. **Nedostupnost SVP**

Doba nedostupnosti (výpadku) SVP je případ, kdy se SVP stane pro Objednatele nedostupnou z důvodů na straně Poskytovatele ( tj.Objednatel nemůže SVP fakticky vůbec čerpat).

Doba nedostupnosti (výpadku) SVP je časový úsek z Provozní doby SVP v hodinách, kdy je SVP nedostupná (incident kategorie Prio 1).

Doba nedostupnosti SVP se vypočte následujícím způsobem dle níže uvedeného vzorce:

 ***Doba nedostupnosti = Σ (TI)***

kde:

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

* 1. **Vyhodnocovací období dostupnosti/nedostupnosti SVP**

Prvním Vyhodnocovacím obdobím je doba od zahájení vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění dle Smlouvy do posledního dne kalendářního měsíce, ve kterém bylo vlastního poskytování Služby vzdáleného pečetění dle Smlouvy zahájeno. Každé další následující Vyhodnocovací období trvá 3 po sobě jdoucí kalendářní měsíce a běží vždy od prvního dne příslušného prvního kalendářního měsíce do posledního dne příslušného třetího kalendářního měsíce tohoto období. V případě, že Doba nedostupnosti (výpadku) zasahuje do více Vyhodnocovacích období, započítá se do každého z nich příslušná část Doby nedostupnosti (výpadku). Posledním Vyhodnocovacím obdobím je období, které běží od prvního dne příslušného prvního kalendářního měsíce a končí posledním dnem poskytování Služby vzdáleného pečetění dle Smlouvy.

* 1. **Provozní doba SVP**

Provozní doba SVP je definovaná pro účely vyhodnocování dostupnosti SVP. Je to celková doba poskytování SVP v hodinách ve Vyhodnocovacím období (tj. 24 hodin x počet dnů v příslušném Vyhodnocovacím období).

* 1. **Plánovaná odstávka SVP**

Poskytovatel v rámci poskytování Služby vzdáleného pečetění vždy definuje dobu pro plánovanou nutnou odstávku SVP. O každé plánované odstávce musí být Objednatel předem (minimálně 3 pracovní dny) informován e-mailem na servicedesk Objednatele.

* 1. **Incident**

Incidentem se rozumí neplánované přerušení poskytování Služby vzdáleného pečetění nebo snížení kvality této Služby vzdáleného pečetění, které je způsobeno odchylkou od standardního chování Služby vzdáleného pečetění včetně provedených integrací atd. Incident zahrnuje všechny důvody, pro které Služba vzdáleného pečetění není poskytována řádně. Kategorizace priorit dle závažnosti je uvedena v odst. 3. této Přílohy č. 5 – Tabulka č. 1 – „Kategorizace priorit (dle jednotlivých kategorií)“.

* 1. **Dostupnost SVP**

Poskytovatel musí zajistit v časovém úseku vymezeném Provozní dobou SVP Dostupnost Služba vzdáleného pečetění **na úrovni minimálně 99,5 % v každém Vyhodnocovacím období**. Do doby dostupnosti se započítává doba nutná k poskytnutí součinnosti ze strany Objednatele.

* 1. **Hodnocení dostupnosti SVP**

Vyhodnocení dostupnosti SVP bude Poskytovatel provádět pravidelně vždy za příslušné Vyhodnocovací období (zpravidla tříměsíční), a to nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů po uplynutí každého Vyhodnocovaného období poskytování Služby vzdáleného pečetění dle této Smlouvy. Příslušnou zprávu (report) doručí e-mailem v uvedené lhůtě Pověřené osobě Objednatele. Tento report bude obsahovat kromě případných servisních požadavků („SP“) s Prioritou 1 i seznam ostatních SP s jinou prioritou, které byly v příslušném Vyhodnocovacím období zahájeny (ukončeny nebo nebyly zatím dořešeny). Každé vyhodnocení bude písemně odsouhlaseno Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

Za nedostupnost SVP se nepovažuje porucha v síti internet u jakékoliv ze Smluvních stran a plánovaná odstávka prováděná Poskytovatelem.

1. **Správa a údržba**

V rámci poskytování Služby vzdáleného pečetění provádí Poskytovatel za účelem bezchybného provozu Správu a údržbu Služby vzdáleného pečetění včetně příslušného softwarového a hardwarového vybavení, které je součástí infrastruktury příslušného prostředí Poskytovatele.

1. **Správa a údržba** zahrnuje zejména:
2. **řešení incidentů SVP -** tj. služba spočívající zejména v odstraňování chybových stavů vzniklých při poskytování Služby vzdáleného pečetění, včetně odstraňování programových chyb a provozních nedostatků a dále v poskytování součinnosti při řešení problémů souvisejících s užívaným (vlastním čerpáním) Služby vzdáleného pečetění (dále vše též jen „**incidenty**“). Poskytovatel akceptuje, že u serverů na straně Objednatele musí docházet průběžně k povyšování prostředí (OS, atd.) a současně garantuje, že jako součást Správy a údržby bude řešit též incidenty vzniklé i z těchto důvodů u technologie (prostředí) na jeho straně, kterou využívá při poskytování SVP podle Smlouvy.
3. **Metodickou činnost** – tj. služba poskytovaná v souvislosti s případnými změnami Služby vzdáleného pečetění. Jedná se například konzultační a metodickou činnost poskytovanou on-line, konání workshopů za účelem zaškolení správců/administrátorů Služby vzdáleného pečetění např. v případě změn funkcionalit s dopadem na Službu vzdáleného pečetění, provedených ze strany Poskytovatele apod.
4. **Aktualizace SVP –** povinnost Poskytovatele poskytovat po dobu poskytování SVP aktualizace SVP nezbytné k tomu, aby byla SVP poskytována bez vad. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na jejich dostupnost, informovat o postupu k provedení aktualizací včetně informování o důsledcích jejich neprovedení.

Tyto služby čerpá Objednatel automaticky v rámci poskytování SVP. Součástí služeb Správy a údržby bude i aktualizace dokumentace komunikačního rozhraní (integrace), uživatelské dokumentace a dokumentace určené pro správce Služby vzdáleného pečetění, pokud Služba vzdáleného pečetění na základě poskytované Správy a údržby tuto aktualizaci vyžaduje.

Čerpání služeb v rámci Správy a údržby bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele postupem stanoveným v odst. 4. této Přílohy č. 5, a to v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 16:00 hod., v případě incidentů pak též dle priorit jednotlivých servisních požadavků uvedených v odst. 3. v Tabulce č. 1 této Přílohy č. 5. Kód priority určuje vždy Objednatel, pokud není Pověřenými osobami Smluvních stran prokazatelně ad hoc dohodnuto jinak (mimo dobu stanovenou ve větě první tohoto odstavce lhůty uvedené v Tabulce č. 2 neběží).

1. **Kategorizace priorit u incidentů (SLA)**

Smluvní stany se dohodly na tom, že incidenty budou v rámci poskytování Služby vzdáleného pečetění hodnoceny a řešeny podle následující tabulky.

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

|  |
| --- |
| **Kategorie priorit** |
| **Kód priority** | **Popis** |
| Priorita 1 (Prio 1) | Havarijní stavVšechny klíčové části SVP jsou nefunkční a brání koncovým uživatelům provádět kritické obchodní funkce. Neexistuje náhradní aplikační řešení. |
| Priorita 2 (Prio 2) | Kritický stavVšechny nebo některé části SVP fungují v omezeném provozu s dopadem na koncové uživatele, nejsou ohroženy hlavní funkce služby, incidentem dotčený obchodní proces může pokračovat omezeným způsobem nebo existuje dočasné náhradní řešení. Nespadá svým charakterem do Priority 1. |
| Priorita 3 (Prio 3) | Vážný stavVětšina částí SVP je funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem. Má nízký vliv na externího klienta. Nespadá svým charakterem do Priority 1 či 2. |
| Priorita 4 (Prio 4) | Běžný stavNemá zásadní vliv na činnost podporované SVP |

##### Cílové parametry řešení incidentů

Tabulka č. 2 – Cílové parametry řešení incidentů (SLA):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametr** | **Priorita**  | **Hodnota** |
| Reakční doba na servisní požadavek | 1 | < 1 hodina |
| 2 | < 8 hodin |
| 3 | < 16 hodin |
| 4 | < 16 hodin |
| Doba vyřešení servisního požadavku | 1 | Prio 1 < 8 hodin |
| 2 | Prio 2 < 5 pracovních dnů |
| 3 | Prio 3 < 20 pracovních dnů |
| 4 | Prio 4 - dle dohody Smluvních stran |

##### Definice parametrů

| Tabulka č. 3 - Definice parametrů**Cílové parametry řešení incidentů** |
| --- |
| **Parametr** | **Definice** | **Sledování a měření** | **Výpočet** |
| **Správa incidentů**  |
| Doba odezvy (reakční doba na servisní požadavek) | Doba mezi **zasláním servisního požadavku Objednatelem** kontaktnímu místu Poskytovatele a **přijetím/odmítnutím** (se zdůvodněním) **servisního požadavku** k řešení Poskytovatelem Objednateli (potvrzení e-mailem VZP ČR). | Sledována a určována ServiceDeskem Objednatele  | Doba odezvy (reakční doba na servisní požadavek) = **Čas doručení** **potvrzení o přijetí/odmítnutí** (se zdůvodněním) **servisního požadavku** kontaktním místem Poskytovatele Objednateli **-** (minus)**Čas zaslání servisního požadavku** Objednatelem kontaktnímu místu Poskytovatele. |
| Doba pro vyřešení servisního požadavku | Doba mezi **přijetím servisního požadavku** kontaktním místem Poskytovatele a **předáním řešení příslušného** servisního požadavku Poskytovatelem Pokud Poskytovatel byl nucen přerušit řešení servisního požadavku z důvodu nezbytné součinnosti na straně Objednatele nebo jiného jeho dodavatele atd. (oprávněné výjimky), tak do této doby čas přerušení není započítáván. | Sledována a určována ServiceDeskem Objednatele | Doba vyřešení servisního požadavku =  Čas vyřešení **servisního požadavku** – (minus) Čas přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele – (minus) souhrnný čas oprávněných výjimek z plynutí lhůty pro vyřešení (v rámci časového pokrytí služby). |

1. V případě současného výskytu více Incidentů, pro které bude identifikována společná příčina, jejímž napravením dojde k vyřešení všech těchto Incidentů, jsou tyto Incidenty považovány za jednu entitu, na kterou jsou vázány uvedené SLA metriky včetně případných sankcí. Opakovaným uvedením Incidentu se společnou příčinou nelze na Poskytovateli požadovat opakované plnění sankcí, ale maximálně právě jedno plnění podle uvedených SLA metrik.
2. Lhůta pro vyřešení Incidentu se navyšuje o tzv. oprávněné výjimky:
* dobu, kdy Poskytovatel požádal Objednatele o doplnění nezbytných informací pro vyřešení Incidentu až do jejich obdržení,
* pokud je vyřešení Incidentu vázáno na poskytnutí součinnosti od Poskytovatele systému třetí strany, pak o dobu, kdy Poskytovatel požádal o součinnost Poskytovatele systému třetí strany až do jejího dodání,
* dobu, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím nezbytné součinnosti pro vyřešení Incidentu.
1. Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti všech součástí Služby vzdáleného pečetění provozovaných Objednatelem a řádné poskytování Služby vzdáleného pečetění.
2. **Komunikace Smluvních stran v rámci poskytování Služby vzdáleného pečetění**

Standardní komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude probíhat přes Service Desk VZP ČR, a to výhradně na bázi elektronické komunikace v českém nebo slovenském jazyce. Použití telefonní linky je možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.

VZP ČR bude hlásit servisní požadavek prostřednictvím svého Service Desku (SD) (tel: 952 220 000, e-mail: servicedesk@vzp.cz) na kontaktní místo (service deskový nástroj) Poskytovatele: telefon: +420 222 011 254 e-mail: cu\_dohled@602.cz

**Servisní požadavky budou Poskytovatelem vyřizovány v režimu 5x8 (tj. v pracovní dny a v pracovní době od 8:00 - 16:00 hod.);** bude-li servisní požadavek doručen mimo stanovenou pracovní dobu, doby stanovené v odst.3., Tabulce č. 2 ( SLA) této Přílohy č.5 nebo dohodnuté se počítají až od začátku následující pracovní doby.

4.1 **Správa a údržba - incidenty**:

Komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem při řešení servisních požadavků v rámci poskytování Správy a údržby bude obsahovat zpravidla tyto kroky:

* + 1. Zaslání servisního požadavku (dále též jen „**SP**“) ze strany Objednatele, včetně jeho specifikace a **včetně uvedení kódu priority** – zaslání e-mailu Poskytovateli.
		2. Potvrzení přijetí servisního požadavku kontaktním místem Poskytovatele – reakce ( **reakční doba**) - zaslání e-mailu Objednateli;
		- V případě nesouhlasu Poskytovatele s požadavkem Objednatele - zaslání e-mailu Objednateli s odůvodněním odmítnutí; případně požadavek Poskytovatele na změnu priority;
		- Případný dotaz Objednatele na stav řešení servisního požadavku - (zaslání e-mailu Poskytovateli);
		- Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem Objednateli.
		1. Vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem - zaslání e-mailu s řešením servisního požadavku Objednateli (tj. předání řešení servisního požadavku). Za vyřešení servisního požadavku se považuje takový zásah, který způsobí kompletní odstranění incidentu,.
		2. Datum (okamžik) vyřešení servisního požadavku je datum a čas zaslání informace Objednateli o vyřešení příslušného servisního požadavku; to vše, pokud Objednatel bude následně postupovat podle písm. e) tohoto odstavce.
		3. Potvrzení o vyřešení servisního požadavku Objednatelem (akceptace) – zaslání e-mailu Poskytovateli).
		4. V případě, kdy předmětné řešení nebude potvrzeno (akceptováno), servisní požadavek bude vrácen Poskytovateli a doby řešení se poté budou sčítat.
	1. **Práce zvlášť vyžádané Objednatelem**
1. Zaslání příslušného servisního požadavku Objednatelem na provedení příslušné práce .- (zaslání e-mailu Poskytovateli).
2. Potvrzení **o přijetí/nepřijetí** servisního požadavku Poskytovatelem **k řešení** - **do konce následujícího pracovního dne od jeho doručení** (zaslání e-mailu Objednateli);

V případě nepřijetí servisního požadavku Poskytovatelem k řešení musí potvrzení obsahovat řádné odůvodnění tohoto nepřijetí.

1. Zaslání návrhu řešení Poskytovatele s termínem **vyřešení** servisního požadavku **(tj. s návrhem doby plnění**); součástí návrhu řešení je též návrh maximálního časového rozsahu prací (člověkodnů/člověkohodin) a odpovídající maximální ceny plnění (dále vše jen „**Návrh řešení**“) (zaslání e-mailu Objednateli);

Zaslání příslušného Návrhu řešení e-mailem Objednateli **do pěti (5) následujících pracovních dnů** od dne doručení servisního požadavku**, nedohodnou-li se Pověřené osoby Smluvních stran prokazatelně na době plnění delší.**

1. Potvrzení Návrhu řešení Objednatelem (zaslání e-mailu Poskytovateli);
2. Informace o vyřešení (též „vyřízení“) servisního požadavku Poskytovatelem- (zaslání informace e-mailem Objednateli).
3. **Vyřešení SP- servisní požadavek** považován za vyřešený a plnění za provedené dnem podpisu příslušného „**Akceptačního protokolu o provedení práce**“ Pověřenými osobami obou Smluvních stran. Součástí příslušné akceptace je i odsouhlasení spotřebovaného rozsahu prací a ceny plnění. Objednatel bude vyřešení servisního požadavku akceptovat / neakceptovat bez zbytečného odkladu po zaslání informace dle písm. e) tohoto odstavce. Akceptační protokol o provedení práce bude pak téžpřílohou příslušné faktury.
4. Pokud poskytne Poskytovatel Objednateli plnění **telefonicky**, pak si Pověřené osoby Smluvních stran následně e-mailem **potvrdí obsah**, **časový rozsah a cenu takového plnění**. Příslušné „**Potvrzení o provedení práce**“ bude pak též přílohou přslušné faktury.
5. **Součinnost**

Objednatel bude Poskytovateli zajišťovat při realizaci plnění dle této Přílohy č. 5 následující potřebnou součinnost:

1. Ohlásí Poskytovateli jakoukoli případnou závadu nebo odchylku poskytované SVP bezprostředně po jejím zjištění.
2. Ve svých servisních požadavcích bude v rámci možností pracovníků Objednatele poskytovat Poskytovateli informace potřebné pro správné a včasné provedení servisních požadavků (zejména přesný popis problému).

**Příloha č. 6 - Standardy IS VZP – NIS (příloha je přiložena jako samostatný dokument; dodavatel je povinen tuto přílohu přiložit rovněž ke své nabídce)**