

Smlouva o podpoře a rozvoji systému VITAKARTA ONLINE

Smluvní strany

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

se sídlem: Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4
zástupce: Ing. Ladislav Friedrich, CSc. – generální ředitel
IČO: 47114321
DIČ: CZ47114321
Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 7232

Dále jako „Objednatel“

a

Jméno Zhotovitele	STYRAX, a.s.
se sídlem:	Praha 4, Zelený pruh 95/97, PSČ 140 00
zástupce:	Ing. Petr Ulč – předseda představenstva
IČO:	274 16 712
DIČ:	CZ27416712
zapsaná v	obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 10465
je plátcem DPH	

Dále jako „Zhotovitel“

v návaznosti na zadávací řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách,
uzavírají tuto Smlouvu:

I. Předmět smlouvy

- Předmětem této Smlouvy je provádění technické podpory informačního systému **VITAKARTA ONLINE**, přičemž cílem této podpory je vždy hospodárné, efektivní a účelné plnění zákonných a smluvních povinností Objednatele, jakož i zajištění kvalitních, moderních a dynamických služeb pro klienty Objednatele a jeho partnerů. Specifikace Software, k němuž jsou služby poskytovány, je rámcově uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.
- Technická podpora zahrnuje:**
 - Servisní podporu** (označovanou též jako SLA) a
 - Podporu VITAKARTY ONLINE**, která dále obsahuje:
 - Údržbu** (ve formě **Operativních požadavků**)
 - Rozvoj** (nazývaný též **Vývoj**)
- Rozsah technické podpory je definován dále v této Smlouvě. Zhotovitel do nabytí účinnosti této Smlouvy zpracuje Katalogové listy jednotlivých provozních služeb. Vzor Katalogového listu je uveden v příloze č. 2 této Smlouvy.
- Přírozenou součástí technické podpory je komplexní zajištění všech úkonů při změně subjektu provádějícího technickou podporu, a to jak na začátku, tak na konci účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel poskytne v rámci Servisní podpory Objednateli plnou podporu při skončení této

07

zvýrazněna
validovat s

Pokud se
skutečno:
intervale

V souča
"Chroni
obstruk
dolních
sám.

Novir
ved
Do t
výkc
Krit
zjiš

Zp
ct
Z
v

- Smlouvy a změně dodavatele technické podpory nebo při změně informačních Objednatele.
5. Údržba a Rozvoj zahrnuje zejména vytvoření (dokončení) díla, jeho předání Objednateli a implementaci, systémovou integraci a poskytování souvisejících služeb. Požadavky na vytvoření díla jsou uvedeny v technické a funkční specifikaci tvořící nedílnou součást zadání jednotlivě a plnění. Dílem se rozumí jakýkoli výstup Zhotovitele související s plněním předmětu této Smlouvy, ať už jde o část nebo součást VITAKARTY ONLINE, či o samostatnou věc, nebo také o jejich změnu či úpravu.
 6. Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě, zadávací dokumentaci a nabídku, na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele provádět technickou podporu a Objednatel se zavazuje bezvadně služby a další plnění přebírat a platit za ně Zhotoviteli sjednanou cenu.
 7. Zhotovitel provádí technickou podporu tak, aby nejméně po celou dobu trvání této smlouvy umožňovala efektivní plnění všech činností Objednatele jako zdravotní pojišťovny v souladu s účinnými právními předpisy, jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky, všemi smluvními závazky a cíli Objednatele.
 8. Rozsah oprávnění k výkonu práva zejména duševního a průmyslového vlastnictví sjednávají strany samostatnou licenční smlouvou.
 9. Ochrana informací je řešena samostatnou Dohodou o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích.
 10. Význam pojmů psaných s velkým počátečním písmenem je pro účely spolupráce na základě této Smlouvy uveden při prvním použití pojmu nebo v příloženém Přehledu pojmů.

II. Cena

1. Cena za plnění podle této Smlouvy, vč. podrobné cenové kalkulace, jednotkových cen a parametrů je uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy.
2. Cena za služby Servisní podpora a Údržba (Operativní požadavky), se hradí jako:
 - a) Paušální platba za Servisní podporu za celé kalendářní čtvrtletí, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
 - b) Zálohová a zúčtovatelná platba za služby Údržby (Operativní požadavky) za každé celé kalendářní čtvrtletí, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
3. Za období ode dne účinnosti této Smlouvy do konce téhož kalendářního roku bude za plnění uvedené v odst. 2 účtována poměrná část ceny za každý celý kalendářní měsíc, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
4. Cena za služby Rozvoje (Vývoje) bude hrazena podle skutečných nákladů Zhotovitele v hodinové sazbě uvedené v příloze č. 3 této Smlouvy. Platba za plnění poskytované v rámci Rozvoje proběhne po převzetí daného plnění dle podmínek převzetí uvedených v této Smlouvě a příslušných přílohách. Do akceptace není přípustná fakturace dílčích plnění. Objednatel nebude poskytovat zálohy. Tím nejsou založeny žádné výhrady Zhotovitele, zejména nevzniká výhrada dle § 2132 občanského zákoníku.
5. Cena za služby převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory bude uhrazena jednorázově na základě Protokolu o převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory.
6. Ceny zahrnují veškeré náklady Zhotovitele potřebné pro plnění Smlouvy a jsou neměnné po celou dobu trvání této Smlouvy s výjimkou změny sazby DPH v České republice.

„veřejné“

Objednatel:

Zhotovitel:

7. Všechny ceny v této Smlouvě jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. K ceně bude účtováno DPH dle platných právních předpisů.
8. Ceny jsou v souladu s nabídkou předloženou v rámci zadávacího řízení a jsou cenami nejvýše přípustnými.

III. Platební podmínky

1. Objednatel zaplatí sjednanou cenu na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Zhotovitelem, splňujícího veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu.
2. Objednatel zaplatí paušální platbu za Servisní podporu za dané období na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním čtvrtletí. Podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude „Akceptační protokol Servisní podpory (SLA)“ za příslušné období, součástí protokolu bude report plnění SLA s vyhodnocením stavu a úrovní poskytovaných služeb za fakturované období. V případě provádění Servisní podpory na místě, vystaví Zhotovitel výkaz odpracované doby na Pracovním listu dle vzoru uvedeného v příloze č. 4 k této Smlouvě.
3. Objednatel zaplatí zálohovou platbu za služby Operativní požadavky v rámci Údržby za dané období na základě zálohové faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním čtvrtletí. Podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude seznam objednaných a uzavřených Operativních požadavků za fakturované období. Roční vyúčtování bude provedeno následovně:
 - a) Bude-li cena prací provedených Zhotovitelem v rámci těchto služeb v součtu za kalendářní rok nižší než částka zaplacená Objednatelům na základě zálohových faktur, Zhotovitel vystaví dobropis na nevyčerpanou částku.
 - b) Bude-li cena prací provedených Zhotovitelem v rámci těchto služeb v součtu za kalendářní rok vyšší než částka zaplacená Objednatelům na základě zálohových faktur, Zhotovitel vystaví fakturu v této výši s datem zdanitelného plnění k poslednímu dni vyúčtovaného kalendářního roku. Podmínkou je, aby Zhotovitel Objednatelům před objednáním těchto služeb písemně prokazatelně upozornil na překročení objemu prací pro daný kalendářní rok krytých zálohovou platbou. Zároveň je podmínkou, že cena prací provedených Zhotovitelem může převýšit zálohové platby nejvíce o dvě dvanáctiny.
 - c) Vypořádání záloh za kalendářní rok provede Zhotovitel do konce ledna následujícího kalendářního roku.
4. Objednatel uhradí částku za Rozvoj dle objednávky anebo dílčí smlouvy v souladu s jednotkovou cenou uvedenou v příslušné příloze této Smlouvy a nejvýše v rozsahu předpokládaného počtu hodin, který Zhotovitel Objednatelům v konkrétním případě sdělí před objednáním nebo v rámci jednání o obsahu dílčí smlouvy. Platba bude provedena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni předání díla do rutinního provozu. Podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude podepsaný „Akceptační protokol k převzetí díla do rutinního provozu“. „Akceptační protokol k převzetí díla do rutinního provozu“ je vystaven a podepsán dle harmonogramu plnění objednávky nebo dílčí smlouvy. Vzory protokolů jsou uvedeny v příloze č. 5 k této Smlouvě.
5. Faktura vystavená na základě této Smlouvy musí být vyhotovena ve dvou vyhotoveních (originál a kopie) a musí obsahovat zejména tyto údaje:
 - a) jméno Objednatelů a Zhotovitelů, jejich sídlo, IČO, DIČ,
 - b) číslo Smlouvy a příslušný článek Smlouvy,

- c) evidenční číslo faktury,
 - d) datum vystavení a datum splatnosti faktury,
 - e) datum zdanitelného plnění,
 - f) označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
 - g) fakturovanou částku, včetně vyčíslení DPH,
 - h) označení plnění,
 - i) razítko a podpis Zhotovitele.
6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje s výjimkou splatnosti faktury, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli ve lhůtě třicet dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné faktury Objednateli.
7. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet dnů od doručení faktury Objednateli. Je-li na faktuře uvedena doba splatnosti kratší, použije se doba splatnosti uvedená v této Smlouvě. Platební povinnosti Objednatele jsou splněny dnem odeslání finančních prostředků z bankovního účtu Objednatele.
8. Možnost požadovat zaplacení ceny za Rozvoj platí toliko pokud v době splatnosti neuplatní Objednatel práva z vad nebo záruky za jakost. Pokud tato práva uplatní, odsouvá se právo Zhotovitele požadovat zaplacení ceny na dobu, kdy bude bezvadné plnění poskytnuto Objednateli po celou dobu splatnosti bez přerušení, aniž by Objednatel uplatnil práva z vad nebo záruky za jakost. Možnost uplatnění práv z vad nebo záruky za jakost v pozdější době tímto ustanovením není dotčena.
9. Pokud nastanou okolnosti, na základě kterých Objednatel ručí za DPH nezaplacenou Zhotovitelem podle zákona o DPH v účinném znění, pak je Objednatel oprávněn uhradit část odměny Zhotovitele ve výši vyúčtované DPH na bankovní účet místně příslušného správce daně Zhotovitele.
10. Zhotovitel může postoupit pohledávku za Objednatelem jen s výslovným předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pouze za účelem vyloučení všech pochybností si smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel není oprávněn započítávat žádné své pohledávky na jakékoliv peněžité plnění či sankční nároky Objednatele dle této Smlouvy nebo ze zákona, ani namítat že plněním předmětu této Smlouvy došlo ke splnění jakéhokoli závazku, který pro Zhotovitele vyplývá z této Smlouvy či ze zákona.

IV. Místo a doba plnění

1. Místem plnění je místo kde je instalována VITAKARTA ONLINE. Pokud Objednatel neurčí jinak, je tímto místem sídlo Objednatele.
2. Smlouva se uzavírá na **dobu určitou 4 let** od účinnosti Smlouvy, která začíná podpisem „Protokolu o převzetí technické podpory VITAKARTA ONLINE“. K převzetí technické podpory a k podpisu uvedeného protokolu dojde do 90 kalendářních dnů od podpisu této Smlouvy.
3. Práva z vad a záruky za jakost, práva na zaplacení ceny, smluvní pokuty a náhrady újmy, jakož i další plnění, jejichž smyslu by to odporovalo, skončením této Smlouvy nezanikají, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.

V. Obecné podmínky služeb

1. Zhotovitel poskytuje technickou podporu VITAKARTY ONLINE v plném rozsahu tak, aby mohla být Objednatel a jeho klienty či dalšími osobami nerušeně efektivně užívána.
2. Objednatel na základě jednoznačného písemného doporučení Zhotovitele daného s dostatečným předstihem zajistí, že Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software i technické vybavení, na kterém tento Software pracuje, bude vyhovovat technické specifikaci určené jeho výrobcem. Změny konfigurace technického vybavení a Systémového software i změny konfigurace Software Objednatel ohlásí Zhotoviteli. Takovou změnu zaznamená Objednatel formou Hlášení.
3. Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software, musí být v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 6.
4. Zhotovitel zajistí, že VITAKARTA ONLINE bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy v souladu s oprávněnými zájmy třetích osob (zejména s licenčními politikami pro užívání Software třetích stran). Zhotovitel v případě hrozícího rozporu Objednatele písemně upozorní nejméně 3 měsíce před vznikem takového rozporu, a to včetně písemného návrhu konkrétního řešení hrozící situace.
5. Zhotovitel zajistí, že VITAKARTA ONLINE bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy v souladu s účinnými právními předpisy a jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky (dále jen jako právní předpisy). Zhotovitel pro tento účel bude sledovat vývoj právních předpisů již ve fázi jejich přípravy, aby v dostatečné době před jejich účinností písemně navrhl Objednateli potřebné změny v rámci Servisní podpory. V písemném návrhu uvede přesný popis navrhovaných změn a maximální hodnotu služeb, kterou budou vyžadovat. Pokud Objednatel poptá úpravy, provede Zhotovitel změny Software jako Operativní požadavky nebo Vývoj – dle volného rozhodnutí Objednatele.
6. Na základě písemného návrhu Zhotovitele si strany před každou akcí vzájemně upřesní způsob a rozsah zálohování dat, u kterých existuje možnost poškození nebo ztráty.
7. Zhotovitel odpovídá za data, která se ve VITAKARTĚ ONLINE nacházejí a je povinen se vyvarovat jejich poškození nebo zničení (zejména v provozní části). V případě modifikace dat provozní databáze při zásahu, který si vyžádal Objednatel, Objednatel data před tímto zásahem zálohuje na základě písemného doporučení Zhotovitele. Objednatel a Zhotovitel vedou společnou evidenci provozních zásahů do VITAKARTA ONLINE formou Provozního deníku.
8. Zhotovitel bude při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatele tak, aby nebyly narušeny činnosti Objednatele. Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě se Zhotovitelem zajistí odstávku (nedostupnost) Software tak, aby mohl Zhotovitel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 12 hodin v jednom kalendářním měsíci pokud nebude dohodnuto jinak.
9. Pracovníci Zhotovitele nesmí bez výslovného písemného svolení oprávněných osob nebo zástupce pro věcná jednání Objednatele kopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory Objednatele. Tuto činnost neumožní ani třetím osobám. Samostatná Dohoda o pravidlech pro zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích tím není dotčena.

VI. Rozsah služeb

1. Služby vztahující se k odstraňování závad a kritických závad Software:
 - a) Hot-line pro Ohlašovatele a pohotovost k zásahu v pracovní dny od 9:00 do 17:00.
 - b) Technická podpora prostřednictvím dálkového připojení při řešení jednoduchých ZKZ, včetně možností telefonické konzultace, která může být vedena též elektronickou poštou.

- c) Technická podpora při řešení složitějších ZKZ nebo závad, jejichž příčina je v interakci Software se Software třetích stran pracujícím na podporovaných výpočetních systémech (viz Příloha č. 6).
 - d) Řešení ZKZ na základě Hlášení (v souladu s Reklamačním řádem, je-li přiložen).
 - e) Optimalizace dynamického chování Software.
 - f) Výkonová optimalizace provozu Software.
 - g) Spolupráce při kontrolách obsahu databáze v průběhu provozu.
 - h) Aktivní účast na změnách konfigurace Software.
2. Služby pro administrátory Objednatele v oblasti Systémového software a služby vztahující se k administraci a technické podpoře Software:
- a) Konzultace při instalaci Software nebo Aktualizace Software.
 - b) Pomoc při řešení problémů spočívajících v nastavení Software a nastavení komunikací Software s databázovým serverem.
 - c) Konzultace při instalaci Software a jeho změn.
 - d) Poskytování konzultací uživatelům k ovládání a provozu Software.
 - e) Hot-line.
3. Údržba a Rozvoj Software:
- a) Zpracování Změn v Software na základě Operativního požadavku vystaveného Objednatelem.
 - b) Zpracování návrhů řešení nebo jejich variant na základě Operativního požadavku vystaveného Objednatelem.
 - c) Rozvoj Software na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí plnění ve formě objednávky nebo návrhu dílčí smlouvy, nebo na základě písemné výzvy Objednatele k předložení nabídky Zhotovitelem, nebo na základě jiného postupu, který pro zadání zakázky na základě rámcové smlouvy umožní zákon o veřejných zakázkách.
4. Technická podpora dle této Smlouvy neobsahuje:
- a) Poskytování nových verzí podporovaného Software třetích stran ani jejich vyšší nebo opravné verze nebo opravné patche, které nebyly ani neměly být dodány Zhotovitelem.
 - b) Řešení chyb Software vzniklých v důsledku jeho užití na jiném technickém vybavení (hardware) nebo operačním systému, případně ve spojení s jiným spolupracujícím Software třetích stran, než je předpokládáno v této Smlouvě nebo Objednatelem sděleno Zhotoviteli.
5. Technické a organizační vymezení poskytované podpory:
- a) Místo, kde je instalován Software, k němuž se váže technická podpora Zhotovitele, je místo plnění. Objednatel může stanovit místo provozu odlišné od výše uvedeného, přičemž o této změně je povinen informovat Zhotovitele v dostatečném předstihu. Změní-li Objednatel adresu, na níž je poskytována služba, bude tato změna zachycena formou dodatku k této Smlouvě.
 - b) Software, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora, je rámcově uveden v Příloze č. 1 k této Smlouvě.
 - c) Objednatel má právo si vyžádat dva typy zásahu a to Havarijní zásah nebo Normální zásah formou zápisu do ISH.

- d) V případě nedostupnosti ISH Ohlašovatel kontaktuje telefonicky formou SMS Dispečera TP v případě, že neobdrží od Zhotovitele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na službu technické podpory, aby ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na služby technické podpory. Smluvní strany se pro vyloučení pochybností dohodly, že v takovém případě se lhůty pro odstraňování ZKZ počítají od okamžiku, kdy byla prokazatelně Ohlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.
- e) V případě, kdy není Operativní požadavek realizován a předán do rutinního provozu ve stanoveném termínu, který byl v souladu s postupy popsány v této Smlouvě zadán a zároveň uplynula platnost stávajícího Software, tj. např. v důsledku legislativní změny, neposkytuje Software výstupy odpovídající stávající legislativě a zadaný požadavek tuto situaci řeší, přejde řešení takového Operativního požadavku do režimu krizového řízení pod přímým dozorem zástupců pro věcná jednání obou smluvních stran. Další konsekvence uvedené v této Smlouvě tím nejsou dotčeny.
- f) Havarijní zásahy nebo práce prováděné v režimu krizového řízení se dle rozhodnutí Objednatele provádějí i v mimopracovní době a ve dnech pracovního volna.
- g) Zhotovitel je povinen na požadavek na Havarijní zásah doručený v Době pohotovosti, reagovat v Době odezvy a zahájit kroky k jeho řešení.
- h) Pro postup při uplatnění reklamace nebo žádosti o zásah na systému může Zhotovitel podrobněji upravit v Reklamačním řádu, který uvede jako přílohu č. 7 k této Smlouvě. V případě rozporu znění reklamačního řádu s textem Smlouvy se aplikuje v celém rozsahu výhradně Smlouva. Reklamační řád nemůže uložit Objednateli povinnosti nad rámec textu Smlouvy.
- i) Při poskytování služeb technické podpory musí Poskytovatel zajistit, aby byly dodrženy provozní parametry systému VITAKARTA ONLINE (odezvy, stabilita, apod.).
6. Profylaktické služby na vyžádání jsou služby, které budou poskytnuty na vyžádání Objednatele a zahrnují na straně Zhotovitele tyto služby:
- a) Sledování záznamů o denním a nočním chodu z důvodu rychlé orientace v systému při řešení případného problému.
- b) Zajištění dohledu, asistenci a kontrole provozu Software nebo jeho částí.
- c) Kontrolu výkonnosti Software.
- d) Profylaktické, provozní, instalační práce a Objednatelem vyžádaná součinnost v oblasti operačních systémů, databázových systémů, aplikačních serverů a v oblasti portálů.
- e) Pomoc při administraci systému.
- f) Kvalifikované posouzení a připomínkování všech Změn ohlášených formou Evidence Operativních požadavků.
- g) Závazek Zhotovitele schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci Změny ohlášené formou Evidence Operativních požadavků.
- h) Garantování dosažení záměru či zadání při schválení a realizování Změny ohlášené formou Evidence Operativních požadavků.
- i) Zabezpečení řešitelských kapacit potřebných na realizaci a implementaci Změny ohlášené formou Evidence Operativních požadavků v dohodnutém termínu a kvalitě.
7. Monitoring je Zhotovitelem poskytován v rozsahu:

- a) Monitorování funkcí VITAKARTA ONLINE, v rámci kterého Zhotovitel zajistí primárně sledování stavu funkcí VITAKARTA ONLINE z hlediska jejich dostupnosti.
 - b) Monitorování databázové a systémové vrstvy.
 - c) Monitorování externích rozhraní.
 - d) Monitorování interních rozhraní.
 - e) Telemetrická data, která budou monitorována, jsou uvedena v příloze č. 8.
8. Údržba a aktualizace příslušné dokumentace zejména ke zdrojovým kódům a zdrojových kódů, bude Zhotovitelem průběžně aktualizována v rámci release.

VII. Operativní požadavky

1. Na pracovišti Objednatele bude elektronicky vedena „Evidence Operativních požadavků“. Tyto záznamy budou k dispozici oběma smluvním stranám a jejich obsah bude pravidelně vyhodnocován. Operativní požadavky předávané Zhotoviteli budou obsahovat minimálně tyto informace: evidenční číslo požadavku, popis požadavku, datum předání, předávající osoba Objednatele, přebírající osoba Zhotovitele, kategorie požadavku.
2. Operativním požadavkům budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatele a Zhotovitele bude stanoven termín jejich realizace a to zpravidla zařazením do Release dle Harmonogramu Release. Nad rámec plánovaných Release mohou být určeny termíny případných mimořádných Release, které budou projednávány na pravidelných kontrolních dnech Objednatele a Zhotovitele. Jednání kontrolních dnů v délce trvání maximálně do tří hodin budou konána zpravidla jednou za dva týdny.
3. Pracnost Operativního požadavku bude odhadnuta Zhotovitelem před zařazením do Release a písemně oznámena Objednateli. Před zařazením či zahájením realizace musí pracnost schválit Objednatel. Pokud se v průběhu realizace ukáže, že pracnost bude vyšší o 10% než odhadovaná, Zhotovitel je povinen o této skutečnosti Objednatele informovat a může provést nový odhad pracnosti, který rovněž musí schválit Objednatel.
4. Aplikace Objednatele „Evidence Operativních požadavků“ bude využita pro evidenci čerpání hodin na Operativní požadavky. Na základě akceptace hodin Objednatel, Zhotovitel jednou za měsíc předá Objednateli čerpání hodin na Operativní požadavky Výkazem nákladů na řešení Operativních požadavků, jehož vzor je uveden v příloze č. 9. Zhotovitel je povinen do 10. dne měsíce předat Objednateli výkaz činnosti za předchozí měsíc. V opačném případě ztrácí právo na zaplacení nevykázaných činností v předchozím měsíci a platí, že byly poskytovány zdarma nad rámec této Smlouvy.

VIII. Provádění Rozvoje

1. Provedení díla zahrnuje zejména činnosti vytvoření a implementaci díla, tedy:
 - a) Provedení analýzy, detailního návrhu a vytvoření díla (zpravidla naprogramování funkcí) podle požadavků Objednatele a případného písemného zpřesnění specifikace. Ke zpřesnění specifikace Objednatel na konkrétní písemný dotaz Zhotovitele poskytne informace, Zhotovitel poté vypracuje specifikaci zpřesnění a Objednatel posléze posoudí a akceptuje nebo vrátí zpřesnění specifikace k doplnění.
 - b) Dodání a implementace díla, včetně dodání datového modelu a zcela výjimečně i Software třetích stran nezbytně nutných pro realizaci díla. Pro odstranění pochybností si strany výslovně sjednávají, že součástí tohoto plnění je mimo jiné také předání zdrojových kódů,

- instalačních souborů, struktury a popisu databáze, vývojové, bezpečnostní a provozní dokumentace a uživatelské dokumentace na adekvátním nosiči dat.
- c) Provedení příslušné projektové, bezpečnostní, provozní a uživatelské dokumentace k dílu. Zhotovitel se zavazuje udržovat aktuální stav dokumentace k Software. Veškerá dokumentace bude v českém jazyce, a to včetně dokumentace k produktům třetích stran, které Zhotovitel pro plnění použije. U dokumentace k produktům třetích stran předloží Zhotovitel dokumentaci v oficiálním znění a překlad do českého jazyka. Postačí neúřední překlad, přičemž Zhotovitel přebírá odpovědnost za případná pochybení ve vztahu ke třetím stranám, pokud byla způsobena, byť nezaviněnou, chybou v překladu.
 - d) Poskytnutí odborné pomoci při kvalifikačním testování aplikačního software a zkušebním provozu na počítačovém vybavení Objednatele.
 - e) Zajištění školení uživatelů (managementu a koncových uživatelů) a správců systému dle požadavků Objednatele.
 - f) Poskytování součinnosti při jednání s třetími stranami při převozech dat, tvorbě bezpečnostní dokumentace, případných atestačních či certifikačních řízeních a dalších příležitostech.
2. Náklady na provedení díla dle čl. VIII odst. 1 jsou zahrnuty do dílčí smlouvy anebo objednávky.
3. Zhotovitel může při provedení díla využívat třetích stran. Produkty či výtvořky třetích stran (např. Software třetích stran nebo Licenční software), mohou být Zhotovitelem používány pro plnění jen s výslovným konkrétním písemným souhlasem Objednatele. Zhotovitel musí postupovat tak, aby Objednatel mohl efektivně dodržovat zákon o veřejných zakázkách a zároveň bezpečně a hladce změnit dodavatele technické podpory k VITAKARTĚ ONLINE jako celku při skončení této Smlouvy.

IX. Předávací řízení

1. Zhotovitel předá Objednateli plnění, popř. jeho část dle příslušné etapy, v požadovaném rozsahu. V rámci předávacího řízení Objednatel:
 - a) v případě předávání dokumentace provede její formální a obsahovou kontrolu,
 - b) v případě předávání Software provede dohodnuté kvalifikační testy pro ověření provozních, systémových a funkčních či uživatelských požadavků. Vzory protokolů jsou uvedeny v příloze č. 5 k této Smlouvě.
2. V průběhu kvalifikačního testování Objednatel dokumentuje nedostatky plnění oproti zadání a do deseti dnů je písemně oznámí Zhotoviteli. Takto zjištěné nedostatky Zhotovitel odstraní v průběhu kvalifikačního testování tak, že do deseti dnů od písemného oznámení nedostatků uvede plnění do souladu se zadáním.
3. Kvalifikační testování bude ukončeno v termínu uvedeném v nabídce, objednávce, dílčí smlouvě či jiném písemném dokumentu, kterým Objednatel závazně zadává Zhotoviteli zakázku na základě této Smlouvy.
4. Předání a převzetí kompletního implementovaného díla provedou zástupci stran Akceptačním protokolem k převzetí díla do rutinního provozu. Převzetí znamená, že dílo prošlo kvalifikačními testy a je zahájen jeho provoz a užívání. Objednatelem odůvodněné odmítnutí převzetí vylučuje prodloužení Objednatele s přijetím plnění.
5. Vyhotovení příslušných protokolů, musí být ukončeno nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení předávacího řízení. V případě zjištění vad bude předávací řízení odloženo do doby jejich odstranění. Vady, které znemožňují provozování díla, je Zhotovitel povinen odstranit

v dohodnutém termínu, nejdéle do třiceti dnů. Nedojde-li k dohodě, platí pro odstranění závažných vad lhůta třicet dnů.

6. K datumu podpisu Akceptačního protokolu k převzetí díla do rutinního provozu a při splnění dalších podmínek dle této Smlouvy má Zhotovitel právo na základě tohoto protokolu fakturovat Objednateli odpovídající cenu.
7. Objednatel může na základě své volné úvahy převzít i dílo, které vykazuje vady, pokud neznemožňují provozování díla. Na tyto vady se hledí stejně jako na vady vzniklé nebo zjištěné v průběhu provozu díla, bez ohledu na to, zda je Objednatel zjistil před nebo při převzetí nebo kdykoli potom.
8. Bude-li dílem software, bude předáván vždy formou Release. Popis procesu vydávání release je popsán v příloze č. 10.

X. Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli na konkrétní písemné vyžádání úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění jeho závazků.
2. Objednatel se zavazuje zajistit na konkrétní písemné vyžádání pro Zhotovitele potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z této Smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.
3. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele na konkrétní písemné vyžádání vstup do svých prostor v rozsahu nezbytném k plnění předmětu Smlouvy a poskytnout Zhotoviteli na konkrétní písemné vyžádání v minimálním rozsahu nutný přístup k technickým prostředkům a k Software. Ve stejném režimu zajistí Objednatel Zhotoviteli přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele, a s pracovníky znalými potřebných hesel a disponujícími oprávněními nutnými k provedení zásahu.
4. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele na písemné vyžádání vzdálený přístup k nutným technickým prostředkům Objednatele v minimálním rozsahu nutném pro naplnění předmětu této Smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách, za obdobných podmínek jako svým zaměstnancům.
6. Objednatel má právo si vyžádat provedení zásahu na svém výpočetním systému. Požadavek Objednatele na služby technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení a to pouze pracovníky Objednatele zařazené mezi Ohlašovatele.
7. V případě, že Objednatel provede jakékoliv Změny Software vlastními silami (eventuálně třetí stranou), Ohlašovatel Změnu ohlásí formou Hlášení a záznamem v Provozním deníku.
8. Objednatel zajistí Zpracovateli po dobu výkonu sjednané služby u Objednatele následující:
 - a) Přístup k Hardware a Software.
 - b) Přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedených v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně.
 - c) Přístup k síti Internet ze zařízení ve správě Objednatele.
 - d) Přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele.

- e) Výjimečně možnost předem dohodnuté konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá.

XI. Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele v jednotlivých případech plnění této Smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy s veškerou odbornou péčí, v souladu s účinnými právními předpisy, uplatnitelnými technickými normami a dalšími předpisy upravujícími dotčené činnosti Objednatele. Objednatel nevyklučuje poskytnutí součinnosti, ale s ohledem na jeho pracovní kapacity nemůže Poskytovatel součinnost vyžadovat a její neposkytnutí nemá vliv na povinnosti a odpovědnost Poskytovatele.
3. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele a jeho pravidla pro práci v prostorách Objednatele, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabraňujících zejména majetkové újmě nebo pracovním úrazům v prostorách a na zařízení Objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této Smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatelem a zejména na kontrolních dnech jej informovat o postupu prací a stavu plnění.
5. Zhotovitel je povinen zajistit odstranění ZKZ. Pokud bude zrealizováno Náhradní řešení, je povinností Zhotovitele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení.
6. Zhotovitel se zavazuje použít k odstranění Kritické závady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy Software není v provozu, bylo zkráceno na minimum.
7. Zhotovitel neodpovídá za ZKZ, které prokazatelně způsobil Objednatel úmyslně neodborným zásahem nebo úmyslně nedodržením provozních podmínek uvedených v Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software, ledaže Objednatel postupoval na základě doporučení Zhotovitele.
8. Zhotovitel výslovně přebírá odpovědnost i za ZKZ produktů třetích stran, které jsou součástí Software, jako by tyto produkty poskytl sám.
9. Zhotovitel je povinen písemně s dostatečným předstihem upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat nebo změna konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a doporučí Objednateli způsob a rozsah zálohy, v opačném případě odpovídá za újmu Objednatele takto způsobenou.
10. Zhotovitel vede evidenci vykonaných služeb v rámci této Smlouvy a předkládá je pravidelně Objednateli.
11. V případě potřeby převodu (migrace) VITAKARTY ONLINE do nového prostředí bude Zhotovitel odpovědný za převod VITAKARTY ONLINE včetně případných dat. Tato odpovědnost zahrnuje i zajištění případné součinnosti třetích stran – provozovatelů nebo dodavatelů systémů. Objednatel nevyklučuje poskytnutí součinnosti, ale s ohledem na jeho pracovní kapacity nemůže Zhotovitel tuto součinnost vyžadovat a její neposkytnutí nemá vliv na povinnosti a odpovědnost Zhotovitele.
12. Zhotovitel přebírá plnou právní odpovědnost za kontinuitu a konzistenci činností VITAKARTY ONLINE.

XII. Záruka za jakost

1. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost. Zhotovitel zejména odpovídá za to, že si dílo včetně všech součástí a příslušenství uchová vlastnosti a bude z pohledu Objednatele efektivně zajišťovat funkce v souladu s požadavky této Smlouvy.
2. Vadou plnění se rozumí odchylka od podmínek, vlastností či parametrů díla nebo jeho části, stanovených zadávací dokumentací, nabídkou a touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy či technickými normami. Zhotovitel odpovídá za vady zjevné, skryté i právní, které má dílo v době jeho předání Objednateli nebo které se vyskytnou v záruční době. V pochybnostech, zda se jedná o vadu nebo vlastnost plnění platí, že se jedná o vadu.
3. Záruku za jakost poskytuje Zhotovitel na dobu, po kterou Zhotovitel zároveň poskytuje Objednateli technickou podporu podle této Smlouvy, ale nejméně na dva roky po podpisu Akceptačního protokolu k převzetí díla do rutinního provozu. Pokud Zhotovitel přestane poskytovat technickou podporu, ručí za jakost částí, které vytvořil.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě vady plnění uplatněné v záruční době má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli její úplné bezplatné odstranění bez zhoršení vlastností díla, VITAKARTY ONLINE nebo jejich částí. Případná dohoda stran o krátkodobém řešení (např. workaround), které umožní alespoň nezbytnou funkčnost díla, VITAKARTY ONLINE nebo jejich částí, nemá na tento závazek vliv.
5. Nárok na odstranění vady musí být uplatněn písemně a Objednatel jej může uplatnit kdykoli v záruční době, tedy strany si výslovně nesjednávají žádnou lhůtu pro uplatnění vad. Zhotovitel se zavazuje odstranit případné vady do třiceti dnů od jejich uplatnění. O vadě, době a způsobu jejího odstranění sepíší smluvní strany zápis, který podepíší zástupci stran.
6. Zhotovitel je povinen v návaznosti na Objednatelem uplatněnou vadu bezodkladně zahájit práce na odstranění uplatněné vady. V případě, že se Zhotovitel domnívá, že za uplatněnou vadu neodpovídá, nebo že není povinen plnit ze záruky za jakost či zákonných práv z vad, je povinen před provedením jakýchkoli činností písemně informovat o této skutečnosti Objednatele, včetně důvodů, proč svou odpovědnost vylučuje a s uvedením nepřekročitelné ceny za odstranění této vady (v režimu Rozvoje). Pokud Zhotovitel Objednatele včas neinformuje, přebírá odpovědnost za vadu v režimu záruky za jakost. Objednatel zhodnotí důvody uváděné Zhotovitelem, a buď uloží Zhotoviteli práce provést, nebo zahájí kroky k výběru dodavatele, který změny provede. Uložení povinnosti práce provést není akceptací návrhu na odstranění vady za stanovenou cenu. Stanovení ceny má tolíko předem určit hodnotu, o kterou bude posléze vedeno jednání. V případě, že Objednatel uloží Zhotoviteli odstranění vad, Zhotovitel to nemůže odmítnout a musí postupovat podle první věty tohoto odstavce. V takovém případě strany bezodkladně vyvolají jednání statutárních zástupců s cílem urovnat vzniklou neshodu.
7. Záruční doba se v případě oprávněně uplatněné vady prodlužuje o dobu, kterou trvalo její odstranění.

XIII. Povinnost k náhradě újmy

1. Smluvní strany nesou povinnost nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. V případech povinnosti nahradit újmu způsobenou porušením této Smlouvy se nevyžaduje zavinění Zhotovitele. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
2. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Zhotovitel je však povinen Objednatele na takové vadné zadání včas písemně upozornit. Objednatel nemá

- povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Zhotovitele. Zhotovitel nemá povinnost nahradit újmu způsobenou prodlení Objednatele, stanoví-li tak zákon.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost nahradit újmu bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost nahradit újmu.
 4. Výše náhrady škody či jiné újmy (dále jen náhrady škody) se řídí občanským zákoníkem a její maximální výše není omezena. Zhotovitel bere na vědomí, že výše škody, kterou může Objednateli způsobit, není omezena výší pojistky, kterou vyžadoval v rámci zadávacích podmínek k veřejné zakázce a prohlašuje, že je mu známa přibližná hodnota VITAKARY ONLINE jakož i přibližný objem finančních prostředků, s nimiž Objednatel hospodaří. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či úrok z prodlení. Zaplacením sjednané smluvní pokuty či úroku z prodlení není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši.
 5. Zhotovitel odpovídá za veškeré jednání osob, které k plnění Smlouvy použil (zejména zaměstnanců a subdodavatelů), jakož i za jakost plnění třetích stran, která Objednateli dodal či doporučil, v rozsahu, v jakém by odpovídal on sám. Náhrada škody způsobené nesprávnou informací nebo radou tím není vyloučena.
 6. Použije-li zhotovitel k plnění díla subdodavatele, je povinen jej uvést již v nabídce a v příloze č. 11 k této Smlouvě, včetně podílu subdodavatele na plnění (z pohledu věcného plnění i podílu na ceně). Zhotovitel odpovídá za plnění subdodavatele, jako kdyby plnil sám. Použití neuvedeného subdodavatele či jiný než uvedený podíl subdodavatele na plnění je porušením smluvní povinnosti a dílo takto dodané je vadné. Zhotovitel je povinen písemně oznámit Objednateli informace uvedené v § 147a zákona o veřejných zakázkách, ve lhůtách tam uvedených.

XIV. Úroky z prodlení a smluvní pokuty

1. Smluvní strana zaplatí v případě prodlení s plněním dle Smlouvy druhé smluvní straně úroky z prodlení ve výši 0,05 % z ceny tohoto plnění za každý započatý den prodlení.
2. Strany mohou uplatnit níže uvedené smluvní pokuty písemnou žádostí doručenou druhé smluvní straně. Pokud není u konkrétní pokuty výslovně uvedeno jinak, vyžaduje uplatnění smluvní pokuty předchozí písemné upozornění na porušení Smlouvy, ve kterém bude stanovena lhůta pro jeho odstranění ne kratší než pět pracovních dní.
3. Zhotovitel zaplatí v případě porušení kterékoli své povinnosti podle této Smlouvy smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení, není-li v této smlouvě pro případ konkrétního porušení smlouvy stanoveno jinak. Při porušení povinnosti dle § 147a zákona o veřejných zakázkách se předchozí písemné upozornění nevyžaduje.
4. V případě závažného porušení Smlouvy Zhotovitel zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč. Závažným porušením Smlouvy je zejména některé z níže uvedených porušení, pokud nebylo odstraněno ve lhůtě určené Objednatelům ne kratší než deset pracovních dní. Odstranění závažného porušení smlouvy ve stanovené lhůtě nevylučuje náhradu újmy ani uplatnění smluvní pokuty dle ostatních ustanovení této Smlouvy, zejména tohoto článku. Závažnými porušeními jsou zejména nefunkčnost celé VITAKARTY ONLINE nebo jejích částí, závažné výkonové problémy v rámci ostrého provozu a prodlení Zhotovitele delší než šedesát dní, pokud je toto prodlení způsobeno okolnostmi na straně Zhotovitele.
5. V případě, že bude Objednateli, v souvislosti s porušením smluvní povinnosti Zhotovitele navrhnout úpravu VITAKARTY ONLINE tak, aby byla v souladu s právními předpisy, uložena

- sankce, zaplatí Zhotovitel Objednateli navíc smluvní pokutu ve výši 10 % z této sankce, přičemž k uplatnění této smluvní pokuty se předchozí písemné upozornění nevyžaduje. Právo Objednatele na náhradu újmy zejména ve formě plné náhrady uložené sankce tím není dotčeno.
6. V případě, že Zhotovitel nedodrží lhůtu pro odstranění vad díla, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Právo Objednatele požadovat úroky z prodlení tím není dotčeno.
 7. V případě, že bude Zhotovitel v prodlení s plněním Operativních požadavků, může Objednatel požadovat navíc smluvní pokutu v rozsahu jedné člověkohodiny na práce v rozsahu druhu plnění definovaného jako Operativní požadavky, a to za každý započatý den prodlení. Pro uplatnění této smluvní pokuty se předchozí upozornění nevyžaduje.

XV. Pravidla komunikace smluvních stran

1. Komunikace mezi smluvními stranami, případně mezi smluvní stranou a subdodavatelem druhé smluvní strany, bude probíhat v českém jazyce a veškerá dokumentace bude rovněž v českém jazyce, jak je uvedeno výše.
2. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob a statutárních zástupců smluvních stran.
3. Oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové nebo elektronické) podobě a druhé straně doručena osobně, faxem, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, nebo datovou schránkou. Běžná pracovní komunikace může být vedena prostřednictvím elektronické pošty.
4. Písemnosti doručované v souvislosti s touto smlouvou (oznámení) se považují za doručené třetí pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
5. Ukládá-li tato Smlouva předat některý dokument, musí být předán také v elektronické podobě.
6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svých kontaktních údajů (adresy, telefonní čísla, čísla faxů a adresy elektronické pošty) budou o této změně písemně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.

XVI. Oprávněné osoby

1. Osoba oprávněná za stranu Objednatele:
 - a) Objednat služby Servisní podpory (služby na vyžádání) je oprávněn a za kontrolu a převzetí služby je odpovědný:
Ing. Jan Devetter, vedoucí oddělení provozu IT
 - b) Objednat služby Údržby, které zahrnují služby Operativní požadavky, je oprávněna a za kontrolu a převzetí služby je odpovědná:
Ing. Jarmila Vořechovská, vedoucí oddělení vývoje ASW a reportingu
 - c) Objednat služby Vývoje je oprávněna a za kontrolu a převzetí služby je odpovědná:
Ing. Jarmila Vořechovská, vedoucí oddělení vývoje ASW a reportingu
2. Osoba oprávněná za stranu Poskytovatele:
Ing. Petr Ulč, předseda představenstva

Ing. Karel Egem, ředitel vývoje

3. Osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany v ostatních smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy jsou výhradně statutární zástupci Objednatele a Zhotovitele a osoby jimi výslovně písemně pověřené.
4. Seznam kontaktních a internetových adres technické podpory je uveden v příloze č. 12.
5. Smluvní strany mohou změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
6. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy, zápisy z jednání a dodatky k zadání podepisují příslušné oprávněné osoby uvedené v tomto článku.

XVII. Řešení sporů

1. Všechny případné spory mezi stranami, které vzniknou z této Smlouvy a v souladu s ní a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou řešeny před soudy České republiky a podle práva platného na jejím území.
2. V případě sporů souvisejících s plněním osob, jejichž činnost nebo výsledky činnosti použil Zhotovitel k plnění této Smlouvy (zejména subdodavatelé), zavazuje se Zhotovitel převzít na žádost Objednatele účelně vynaložené náklady, včetně nákladů právního zastoupení Objednatele v dané věci. Tyto náklady jsou součástí ceny díla. V případě, že bude Zhotovitelem prokázáno, že spor s osobami uvedenými výše v tomto odstavci vznikl výhradně zaviněním Objednatele, může Zhotovitel požadovat od Objednatele náhradu takto převzatých nákladů.
3. Probíhající řešení sporných otázek není pro Zhotovitele důvodem k pozastavení plnění předmětu Smlouvy.

XVIII. Ukončení Smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu je možné ukončit níže uvedenými způsoby a z níže uvedených důvodů, nebo způsoby a z důvodů stanovených zákonem, není-li jejich použití výslovně vyloučeno.
2. Objednatel může Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu s roční výpovědní dobou, která se počítá od posledního dne kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena Zhotoviteli.
3. Objednatel může od Smlouvy odstoupit, jestliže Zhotovitel nedodrží ustanovení této Smlouvy nebo právního předpisu souvisejícího s jejím plněním či tímto smluvním vztahem, a ani po třiceti dnech od doručení písemné výzvy své jednání neuvede do souladu s nimi. Objednatel může dále od Smlouvy odstoupit, pokud Zhotovitel nespíní opakovaně lhůty pro řešení Hlášení (opakovaně znamená pro účely tohoto důvodu pro odstoupení překročení sjednaných termínů pro řešení Hlášení v průběhu 12 měsíců alespoň dvakrát o více než 25 %). Odstoupení je v takovém případě účinné prvním dnem kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po dni doručení oznámení o odstoupení Zhotoviteli.
4. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit také podle pravidel občanského zákoníku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména prodlení strany s plněním delší než 6 měsíců. Odstoupení je v takovém případě účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
5. Odstoupí-li Objednatel od Smlouvy, má právo požadovat, aby Zhotovitel od něj odkoupil to, co již Objednatel obdržel, nemůže-li to při odstoupení vrátit Zhotoviteli. Odkoupení bude provedeno za obvyklou cenu stanovenou znalcem. Tato cena nemůže překročit náklady, které za

toto plnění Objednatel Zhotoviteli zaplatil. Náklady na znalecké posouzení se mezi strany rozdělí rovným dílem. Toto právo platí po celou dobu trvání této Smlouvy a přechází na právní nástupce stran.

- Objednatel je dále oprávněn písemně vypovědět Smlouvu v případě nedostatečného finančního krytí Objednatele na plnění veřejné zakázky v závislosti na čerpání finančních prostředků. Tato písemná výpověď nabývá účinnosti dnem jejího doručení Zhotoviteli. Pro tuto výpověď platí obdobně ujednání o účincích odstoupení od Smlouvy.
- V případě, že bylo proti Zhotoviteli zahájeno řízení podle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), může Objednatel bez omezení jakéhokoliv jiného svého práva odstoupit kdykoliv od Smlouvy písemným sdělením Zhotoviteli, popřípadě insolvenčnímu správci.
- Objednateli vzniká odstoupením nárok na náhradu vícenákladů jím prokazatelně vynaložených na řádné splnění předmětu Smlouvy.
- Pokud Objednatel odstoupí od Smlouvy a ukončí Zhotoviteli právo pokračovat v plnění předmětu Smlouvy, je oprávněn dokončit sjednané plnění libovolným způsobem, který považuje za účelný, avšak bez zbytečného prodlení nebo nákladů. Zároveň Objednatel pozastaví jakékoliv platby Zhotoviteli, dokud nebude předmět plnění vykazovat vlastnosti předpokládané nebo stanovené Smlouvou. Proti pozastaveným platbám je pak Objednatel oprávněn započíst své pohledávky podle této Smlouvy.

XIX. Závěrečná ustanovení

- Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Strany se zavazují vykládat své smluvní i zákonné závazky s ohledem na zásadní význam Software pro činnost Objednatele a s přihlédnutím k nutnosti zajistit fungování Objednatele v souladu s právními předpisy a smluvními závazky.
- S ohledem na povinnost zajištění rovných podmínek v rámci veřejné zakázky se Zhotovitel výslovně a při plném vědomí vzdává práva dovolat se jakýchkoli zvyklostí z předchozí spolupráce s Objednatelem.
- Plní-li Objednatel povinnosti či vykonává-li činnosti při plnění této Smlouvy nad rámec této Smlouvy, činí tak dobrovolně, avšak jeho jednání nezakládá do budoucna právo Zhotovitele se takového jednání domáhat.
- Strany se zavazují, že budou postupovat v souladu s oprávněnými zájmy Objednatele, a že uskuteční právní jednání, která se ukážou být nezbytná pro realizaci plnění upravených touto Smlouvou. Tento závazek se vztahuje pouze na taková jednání, která přispějí či mají přispět k efektivnímu dosažení účelu této Smlouvy.
- Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, které mají platnost originálu, z nichž každá strana obdrží jeden výtisk.
- Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a vzestupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Tyto změny musejí být vždy v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění.
- Specifikace uvedené v některých přílohách zachycují aktuální stav ke dni podpisu Smlouvy a je zřejmé, že tento se bude v čase v důsledku rozvoje Software měnit. Změny budou průběžně stranami aktualizovány dle skutečného stavu.
- Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění Smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit

ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

9. Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že obsah této Smlouvy řádně zvážily, její celý text přečetly, rozumí mu a neobsahuje pro ně překvapivá ustanovení, a tudíž Smlouvu uzavírají o své svobodné vůli. Rovněž tak prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou anebo zmařit její účel tak, jak jej v této Smlouvě vážně deklarují.

Seznam příloh:

Definice pojmů

- Příloha č. 1 Rámcová specifikace Software
- Příloha č. 2 Vzor Katalogového listu
- Příloha č. 3 Podrobná cenová kalkulace
- Příloha č. 4 Vzor pracovního listu
- Příloha č. 5 Vzory protokolů
- Příloha č. 6 Specifikace hardware a systémového SW
- Příloha č. 7 Reklamační řád (nepovinná příloha)
- Příloha č. 8 Specifikace telemetrických dat pro monitoring VITAKARTA ONLINE
- Příloha č. 9 Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků
- Příloha č. 10 Popis procesu vydávání Release
- Příloha č. 11 Seznam subdodavatelů
- Příloha č. 12 Seznam kontaktních a internetových adres
- Příloha č. 13 Nabídky „Lékový management“ a „Chronické stavy“

v Praze dne: 25.3.2015

Ing. Ladislav Friedrich, CSc.
generální ředitel

Oborová zdravotní pojišťovna
zaměstnanců bank, pojišťoven a
stavebnictví



OBOROVÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠTOVNA
ZAMĚSTNANCŮ BANK, POJIŠTOVEN
A STAVEBNICTVÍ
ROŠKOTOVA 1225/1
140 21 PRAHA 4



v Praze dne: 26.3.2015

Ing. Petr Ulč
předseda představenstva

STYRAX, a.s.

STYRAX, a.s.
Zelený Pruh 95/97
140 00 Praha 4
IČ: 274 16 712, DIČ: CZ27416712

Přehled pojmů

- Pro účely této Smlouvy se strany dohodly na používání následujících pojmů, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.
- Pojmy:

Pojem	Dohodnutý význam
VITAKARTA ONLINE	Pojmenování informačního systému, portálu OZP (nebo jeho části), k němuž jsou služby technické podpory dle této Smlouvy poskytovány (viz příloha č. 1). Částí se zpravidla rozumí identifikovaný (popsaný) modul či funkce VITAKARTY ONLINE.
Software	Počítačový program čili souhrn aplikačního software (jinak též ASW) VITAKARTA ONLINE.
Údržba Software	Provádění úprav existujících funkčních vlastností Software. Údržba Software se realizuje formou Operativních požadavků.
Rozvoj Software / Vývoj Software	Jedná se o vývoj nového Software. Vývoj Software se realizuje formou objednávek a dílčích smluv.
Servisní podpora - SLA	Podpora, která zahrnuje služby dle stanovených parametrů SLA (Service Level Agreement), tedy služby poskytované k zajištění zásahů (závady Software, konfigurace, instalace, převody dat, release, apod.) a služeb poskytovaných při správě a řešení problémů při užívání a provozu systému VITAKARTA ONLINE (pohotovost k zásahu, monitoring, profylaxe, apod.).
Software třetích stran	Software, který nebyl vyvinut Zhotovitelem a zároveň Zhotovitel nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a zároveň není oprávněn takový software upravovat.
Licenční software	Software, který je dodáván dle podmínek licenční smlouvy. Jedná se o každý Software třetích stran. Na výtvořích Zhotovitele použité pro plnění této Smlouvy, vytvořené pro osoby odlišné od Objednatele, se hledí jako na výtvořích provedené pro Objednatele na základě této spolupráce stran.
Podpora Licenčního software (maintenance)	Placená služba poskytovaná výrobcem Licenčního software anebo jeho partnerem, nebo třetí stranou, na základě které lze obvykle získat nové nebo opravné verze daného software, vzdálenou podporu Hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků.
Informační systém hlášení (též ISH)	Informační systém Zhotovitele, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software a Licenčním software. ISH (ServiceDesk/HelpDesk) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres uvedené v příslušné příloze k této Smlouvě. ISH musí umožnit Objednateli založit požadavek na Havarijní zásah i na Normální zásah.

Pojem	Dohodnutý význam
Hlášení	Zápis Objednatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro Hlášení adresu ze Seznamu kontaktních a internetových adres. Takto zasláná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH.
Služba Hot-line	Poskytování odpovědí prostřednictvím telefonické linky na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním Software (například problémy při instalaci a migraci, při návrhu a nastavení, při ladění Software, při zálohování a obnově dat, při správě systému, otázky týkající se kompatibility, funkčnosti, atd.), poskytování součinnosti s dodavateli ostatních informačních technologií v souvislosti s řešením problémů s provozem a užíváním Software a Licenčního software.
Doba odezvy	Časový interval, který uplyne od Doby ohlášení do okamžiku, kdy Zhotovitel oznámí Ohlašovatelovi přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Zhotovitel kontaktuje Ohlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.
Doba pohotovosti	Pracovní doba Zhotovitele, během které je povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy.
Doba ohlášení	Datum a čas, kdy bylo Hlášení zaznamenáno Objednatelem do ISH nebo odesláno na kontaktní adresy technické podpory Zhotovitele.
Hardware	Technické zařízení potřebné pro provoz VITAKARTA ONLINE.
Aktualizace Software	Verze Software, která je provedena Zhotovitelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstranění ZKZ, Změny realizované na základě Operativních požadavků a další technická vylepšení.
Dokumentace Software	Dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.
Uživatelská dokumentace	Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software a Licenčního software.
Závada	Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací, zejména pokud jsou v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software.
Kritická závada	Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software či Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně.
ZKZ	Zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu.

Pojem	Dohodnutý význam
Havarijní zásah	Zásah Zhotovitele, který si může Objednatel vyžádat v případě Kritické závady.
Normální zásah	Zásah Zhotovitele, který není Havarijním zásahem.
Změna	Jakákoliv úprava Software.
Operativní požadavek	Požadavek na služby hrazené ve Smlouvě popsáním způsobem, zejména požadavek na úpravu vlastností Software a související služby (opravné verze, úpravy ASW, změny databázového modelu, analýzy, studie, export dat, apod.).
Evidence Operativních požadavků	Elektronicky vedený záznam o Operativních požadavcích v Software Objednatele, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.
Provozní deník	Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích do VITAKARTA ONLINE provedených jak Zhotovitelem, tak Objednatelem, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.
Release	Verze Software.
Harmonogram Release	Termíny nasazení jednotlivých Release podléhají ročnímu harmonogramu, který je vždy počátkem kalendářního roku stanoven Objednatelem po projednání se Zhotovitelem. Termíny v Harmonogramu Release jsou stanoveny dle Popisu procesu vydávání Release uvedeného v Příloze č. 10.
Ohlašovatel	Osoba nebo osoby pověřené Objednatelem k Ohlašování ZKZ a osoby pověřené k užívání Služby Hot-line.
Dispečer TP	Osoba pověřená Zhotovitelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory.
Trvalé řešení	Ohlašovatelem a Zhotovitelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ.
Náhradní řešení	Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je dočasné odstranění ZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem nebo definování způsobu předcházení ZKZ, dočasné realizování Změny nebo přijetí dočasného opatření, jehož výsledkem je požadovaná Změna.

Pojem	Dohodnutý význam
Telemetrie	Telemetrie představuje data, která jsou shromažďována o VITAKARTA ONLINE (Software, databáze, systém, ...) za účelem monitoringu. VITAKARTA ONLINE automaticky odesílá informace o tom, jak často a jak dlouho byla spuštěna, a taky, jestli v ní došlo k chybě. Tyto informace se shromažďují a analyzují pro jednotlivé funkce. Následně se zobrazují v analytických sestavách. Shromažďování dat telemetrie může být kdykoli Objednatelům povoleno nebo zakázáno.
Systémový software	Jiný software potřebný pro zajištění provozu Software. Jedná se zejména o Software třetích stran (operační systém, databáze, apod.).
Katalogové listy	Popisují strukturovaně požadavky na provozní služby dle stanovených SLA. Katalogové listy budou popisovat jednotlivé funkční celky VITAKARTA ONLINE s příslušným SLA pro tyto části. Např. komunikační infrastruktura, infrastruktura, aplikačně samostatné celky.

Příloha č. 1

Rámcová specifikace Software

Software (VITAKARTA ONLINE) Oborové zdravotní pojišťovny zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví předaný ke dni účinnosti této Smlouvy.

Název části Software	Popis části Software
➤ Vitakarta - zdraví	
– Úvodní přehled	Přehled základních údajů dostupných ve Vitakartě (informace o lékařích, doporučení preventivních prohlídek, aktuální výše kreditů na Vitakontu, poslední kontakt s Asistenční službou OZP, akční nabídky pro klienta – všeobecné i individualizované)
– Přehled zdravotní péče	Klient má možnost náhledu, reklamací a komentářů k uhrazené zdravotní péči, poplatkům a doplatkům za léky, k refundacím, uhrazeným lékům, nemocniční péči, zapůjčeným zdravotnickým prostředkům.
– Administrace individuálních záznamů klienta	Klient sám zadává a mění údaje nebo nahrává soubory v těchto sekcích: Osobní deník, Aktuální zdravotní stav, Anamnéza, Zdravotní plán, Menstruační kalendář.
– Preventivní prohlídky	Popis a frekvence preventivních prohlídek u praktického lékaře, stomatologa či gynekologa, časový plán, upozorňování na termíny prohlídek.
– Bonusový systém VITAKONTO	Část pro OZP – nastavování pravidel pro přidělování a čerpání kreditů, přidělování kreditů (individuální a skupinové), schvalování čerpání kreditů, předávání k proplacení. Část pro klienta – sledování stavu kreditního účtu (svého i osob v zástupu), převádění kreditů na rodinné příslušníky, čerpání kreditů, nahrávání účtenek, aktualizace bankovních účtů).
– Mapa smluvních partnerů a poboček OZP	Grafická aplikace zobrazuje rozmístění smluvních partnerů OZP s využitím Google mapy a s vazbou na data OZP.
– Asistenční služba OZP	Klient registrovaný v Asistenční službě OZP zadává různé dotazy a požadavky (textově, nahráváním lékařských zpráv apod.), které se třídí a odesílají na AS OZP, resp. ke zpracování odbornými útvary.
– Emergentní údaje	Soustřeďuje data, zapsaná klientem, určená pro zdravotní záchrannou službu (ZS) - seznam užívaných léků, kontakt v nouzi, aktuální zdravotní ukazatele, chronické obtíže. Dále zpracovává souhlas klienta s postoupením těchto údajů ZSS.
– Skupina voleb Nastavení	Nastavení parametrů pro zasílání upozornění (SMS nebo e-mail), autorizace mobilních zařízení, nastavení práva přístupu vybraných lékařů k datům klienta (uděluje klient).
➤ Vitakarta +	
– Ekonomika/ KHN	Je určena pro PL a PLDD, kteří jsou zařazeni do bonifikačního systému OZP vycházejícího z komplexního hodnocení nákladovosti všech jeho registrovaných klientů, pojištěnců OZP. Obsahuje roční přehledy vykázané péče lékařem registrovaných pojištěnců OZP, rozčleněných do 17 vrstev podle typu poskytované péče. Filtrování a třídění dat, přechod na aktuální přehled uhrazené zdravotní péče klienta do sekce Klientela.

- Ekonomika/Platební bilance	Začlenění a spouštění hotové funkcionality ze sekce ekonomika s filtrováním dat v členění: Účetní pohled, Podle data poskytnutí zdrav. služby, Pohled na doklady, Přehled záloh, doplatků, srážek, vratek.
- Klientela/Seznam pacientů	Přehled klientů, kteří jsou buď registrováni k tomuto praktickému lékaři, anebo speciálně poskytlí tomuto lékaři prostřednictvím Vitakarty - zdraví svůj souhlas k přístupu k veškerým svým zdravotním údajům. Vyhledávání, filtrování, přístup do osobních zdravotních záznamů klienta, zápis a změna dat s e-mailovým oznámením klientovi.
- Zařazení klienta do chronických skupin	Součástí podpory je údržba, rozvoj a spouštění algoritmů pro začlenění klientů OZP do chronických skupin. Lékař potvrzuje či mění zařazení pacienta do chronické skupiny.
➤ mVitakarta	
- Synchronizace dat s webovou Vitakartou online	Aplikace uchovává převážnou část zdravotních dat v paměti mobilních zařízení a jejich aktuálnost zajišťuje synchronizací v případě dostupnosti internetového spojení, šifrování dat, možnost neomezeného počtu mobilních zařízení k jedné webové Vitakartě, možnost registrace více pojištěnců (např. děti) v rámci jedné mVitakarty.
- Vybrané sekce z webové Vitakarty - zdraví	Léky, Aktuální stav, Chronické obtíže, Zdravotní plán, Vykázaná péče, Preventivní prohlídky, Očkování, Osobní deník, Soubory, Asistenční služba, Vitakonto. Rozsah funkčnosti jako u webové aplikace.
- Modul komunikace	Zajišťuje komunikaci s AS OZP, Zdravotnickými zařízeními, Zdravotní pojišťovnou a osobou blízkou.
- Mapa smluvních partnerů a poboček OZP	Vyhledání smluvního partnera OZP, zobrazení informací. Z mapy může klient přímo udělit souhlas lékaři s přístupem ke svým datům.
- Nastavení volitelných parametrů mVitakarty	Zadávání emergentních údajů pro potřeby rychlé záchranné služby, nastavení způsobu synchronizace dat apod.
➤ Webová aplikace pro zrychlenou aktivaci přístupu k Vitakartě ONLINE	
- Webový formulář pro registraci klienta	Klienti zadají své přihlašovací údaje, které jsou validovány proti údajům v centrální databázi OZP, a následně je požadavek předán ke zpracování příslušným pracovníkům OZP
- Nevizuální funkcionality	Načítání dat z interního provozního systému OZP (IZOP, Informix), ukládání dat a souborů od klientů do vlastní evidence v LAN OZP, analýza vykazovaných zdravotních služeb, Zpřístupnění dat webové části do DMZ OZP (Integrační platforma portálu), cacherování dat, zpřístupnění dat mobilním zařízením (mVitakarta) prostřednictvím webových služeb, Zdravotnické záchranné službě prostřednictvím datového rozhraní, dopočítávání GPS souřadnic do adres mapy smluvních partnerů, logování přístupů, vedení statistik, alertovací systém generující emailové a SMS-notifikace pojištěncům, monitoring stavu systému.

Příloha č. 2
Vzor Katalogového listu

ID služby	Název provozní IT služby	Zjištění provozu od 7x24	Poznámka
1	Komunikační kanály		
2	VITAKARTA - zdraví		
3	VITAKARTA +		
4	mVITAKARTA		
5	...		
....			

Formát katalogového listu provozní IT služby

- Uživatelské informace
- Poskytování služby – informace o podpoře a přístupu
- Konfigurační informace – detailní IT informace
- Service level informace

UŽIVATELSKÉ INFORMACE – Katalogový list

Název služby	Název subsystému VITAKARTA ONLINE (například mVITAKARTA)
ID služby	
Status služby	Stav služby (v provozu, v testování, ve vývoji, mimo provoz)
Kategorie a klasifikace služby	
Klíčová slova služby	(například mVITAKARTA , ...)
Popis služby a její funkcionality	Stručný popis funkcionalit služby tj. například „Provoz mVITAKARTY“
Vazby služby na provoz dalších služeb	Výčet vazeb služby na provoz dalších služeb tj. například „Bez provozu webové VITAKARTY ONLINE není provoz mVITAKARTY možný“
Volitelné varianty služby	V případě variant služby uvést jednotlivé varianty

Kvalifikování odběratelé služby (Cílová skupina služby)	Uvedení cílových skupin služby (například Zaměstnanci OZP, veřejnost, pojištěnci, PZS, zaměstnavatelé apd.)															
Odběratelská specifikace služby	Uvedení specifikace služby z pohledu odběratele (tj. ten kdo službu odebírá jako zákazník).															
Odpovědnosti odběratele	Povinnosti z pohledu odběratele služby (například dodržování provozního řádu)															
Business information officer (BIO)	Jméno zodpovědné osoby z ICT OZP, která odpovídá za stav ICT služby a je schopný komunikovat s odběrateli služby ohledně změn a dalších událostí, které se služby týkají.															
Cíle a přínos služby	Popis cílů a přínosů služby															
Analýza IT komponent služby	Popis jednotlivých komponent služby															
Služba neobsahuje	Popis co služba neobsahuje (například tedy co obsahuje jiná služba, čím není služba vybavena apod.)															
Parametry úrovně dodávky služby	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Název parametru</th> <th>Požadovaná hodnota parametru</th> <th>Způsob vyhodnocení</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dostupnost</td> <td>24x7</td> <td>Měsíčně naměřená v % za službu a podíl v souboru služeb</td> </tr> <tr> <td>Rychlost reakce na incident</td> <td>Do 30 min</td> <td>Statistiky dohledu</td> </tr> <tr> <td>Max. spojitý výpadek</td> <td>4 hodiny</td> <td>Statistiky dohledu</td> </tr> <tr> <td>Doba vyřešení incidentu</td> <td>Do 12 hodin</td> <td>Statistiky dohledu</td> </tr> </tbody> </table>	Název parametru	Požadovaná hodnota parametru	Způsob vyhodnocení	Dostupnost	24x7	Měsíčně naměřená v % za službu a podíl v souboru služeb	Rychlost reakce na incident	Do 30 min	Statistiky dohledu	Max. spojitý výpadek	4 hodiny	Statistiky dohledu	Doba vyřešení incidentu	Do 12 hodin	Statistiky dohledu
	Název parametru	Požadovaná hodnota parametru	Způsob vyhodnocení													
	Dostupnost	24x7	Měsíčně naměřená v % za službu a podíl v souboru služeb													
	Rychlost reakce na incident	Do 30 min	Statistiky dohledu													
	Max. spojitý výpadek	4 hodiny	Statistiky dohledu													
Doba vyřešení incidentu	Do 12 hodin	Statistiky dohledu														
Akceptační kritéria služby / Způsob zhodnocení služby	V případě, že se jedná o službu, která je dodávána prostřednictvím dodavatele, tak zde musí být uvedeno, jak je služba měsíčně akceptována.															

POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY – INFORMACE O PODPĚŘE A PŘÍSTUPU			
Vlastník služby	Odkaz na oddělení OZP, které je zodpovědné za provoz služby		
Závazky a povinnosti vlastníka služby	Povinnosti z pohledu poskytovatele služby (například dodržování provozního řádu)		
Subjekty podílející se na výkonu služby	Výčet subjektů (interních, externích) které se podílejí na výkonu provozu služby.		
Odkazy na smlouvy	OLA	Odkaz na provozní SLA (OLA)	
	SLA	Odkaz na SLA	
	UC	Odkazy na externí servisní smlouvy s dodavateli (UC)	
Podpora	Org. jednotka OZP	Servisní hodiny	Činnost podpory
Level 1	Helpdesk OZP	Po-Pá 6-20	

Level 2	Interní tým podílející se na podpoře služby		
Level 3	Externí tým podílející se na podpoře služby		
Identifikace zákazníka oprávněného čerpat podporu	Seznam a způsob identifikace klientů, kteří mají oprávnění čerpat podporu v rámci této služby (směrem k týmům L2, L3)		
Seznam odkazů na řídicí dokumentaci	Odkazy na dokumentaci		
Procedury vyžádání/změny/ zrušení služby	Odkazy na procedury týkající se změny nebo zrušení služby		

KONFIGURAČNÍ INFORMACE – DETAILNÍ IT INFORMACE

	CI	CI/vztah	Vlastník
CI vztahy (informace do CMDDB)		Vztah CI ke službě:	
Popis sdílených zdrojů a IT infrastruktury pro podporu služby	Název konfigurační položky (HW, SW, NW, dokumentace, lokalita, osoba)	<ul style="list-style-type: none"> • Připojeno • Závisí na • Nadřízený/podřízený • Běží na • Podporuje • Používá 	Jméno oddělení nebo osoby, která je zodpovědná za CI
Podpůrné a doplňkové služby (Vazba ICT služby na ostatní ICT služby)	ID služby	Název související služby	Vztah ke službě v tomto Katalogovém listu
	ID služby	Název služby, která se službou souvisí	Popis vztahu ke službě
Odkazy na technickou a provozní dokumentaci (CMDDB/CMS)	Odkazy na dokumentaci		

SERVICE LEVEL INFORMACE

Dostupnost a špička služby	24x7
Parametry odezvy	Max. doba odezvy na řešení incidentu

podpory služby	Max. doba vyřešení incidentu	
Plánovaná a dohodnutá přerušení služby	Servisní okno služby	
Backup a recovery procedury/ Disaster recovery plán/ BIA	Odkazy na dokumentaci týkající se zálohování, obnovy dat. Dále odkaz na BIA případně rovnou na recovery plán.	
Směrnice pro určení dopadu a priority incidentů	Priorita	Dopad
	Popis, které incidenty mají vysokou prioritu	Popis, které incidenty mají vysoký dopad
	Střední	Střední
	Nízká	Nízký
Postupy řešení stížností	Odkaz na dokumentaci týkající se postupu řešení stížností	
Popis komunikace v případě eskalace	Popis případně odkaz na dokumentaci týkající se postupu v případě eskalace	
Účtování služby	Popis účtování služby	
Limity kapacit pro maximum zátěže služby	Popis limitních kapacit služby pro maximální zátěž	
Definice typických problémů a incidentů služby	Popis typických incidentů a případně i problémů (opakující se incidenty, u kterých není známa příčina)	
Definice typických samoobslužných požadavků	V případě existence požadavků, které jsou registrovány, ale uživatel služby se dovede sám obsloužit (například reset hesla apd.)	
Reporting/ Poskytování požadavků na informace o službě	Popis jakým způsobem je prováděn reporting, respektive jak jsou poskytovány informace o službě.	
Změny služby	Odkaz na dokumentaci týkající se změnového řízení služby.	
Uvolnění změn (Change release)	Odkaz na dokumentaci týkající se uvolnění schválených změn služby.	

KATALOGOVÝ LIST

Verze	Datum	Autor	Změny
0.1			

Příloha č. 3

Podrobná cenová kalkulace

Poskytovatel může uvést podrobnější rozpad cen, ale uvedená struktura musí být bezvýhradně naplněna.

1. Servisní podpora

p.č.	Servisní podpora	Cena za měsíc (Kč bez DPH)
1	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah	10 000,- Kč
2	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah	5 000,- Kč
3	Pohotovost k zásahu o svátcích a dnech pracovního klidu bez ohledu na typ zásahu	15 000,- Kč
4	Pohotovost k zásahu v pracovní dny mimo pracovní dobu	12 500,- Kč
5	Profylaktická kontrola	2 000,- Kč
6	Monitoring	4 000,- Kč
7	Účast na kontrolních dnech a jednáních	5 000,- Kč
8	Servisní podpora na vyžádání	10 000,- Kč
9	Penetrační testy	2 000,- Kč
10	Sledování legislativních změn	2 000,- Kč
Celkem za měsíc		67 500,- Kč

Parametry služby:

p.č.	Parametr	Hodnota parametru (Rozsah „od-do“/Reakce „do“)	Poznámka
1	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah pro podporu Software dle Přílohy č. 1	<ul style="list-style-type: none"> 7:00 – 18:00 v pracovní dny 24 hod. u OP, 10 dnů u dílčích smluv 	Požadavek doručení mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručení v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah pro Servisní podporu VITAKARTA ONLINE dle Přílohy č. 6	<ul style="list-style-type: none"> 7:00 – 18:00 v pracovní dny 24 hod. 	Požadavek doručení mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručení v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
2	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah pro podporu	<ul style="list-style-type: none"> 7:00 – 18:00 v pracovní dny 	Požadavek doručení mimo Dobu rozsahu

p.č.	Parametr	Hodnota parametru (Rozsah „od-do“/Reakce „do“)	Poznámka
	Software dle Přílohy č. 1	<ul style="list-style-type: none"> • 4 hod. 	pohotovosti se považuje za doručení v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah pro Servisní podporu VITAKARTA ONLINE dle Přílohy č. 6	<ul style="list-style-type: none"> • 7:00 – 18:00 v pracovní dny • 4 hod. 	Požadavek doručení mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručení v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
3	Rozsah pohotovosti pro podporu Software dle Přílohy č. 1	<ul style="list-style-type: none"> • 7:00 – 18:00 ve svátky a dny pracovního klidu • 4 hod. 	Zásahy ve svátky a dny pracovního klidu musí být řešeny operativně s ohledem na závažnost požadavku. Jedná se o zásahy na vyžádání. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
	Rozsah pohotovosti pro Servisní podporu VITAKARTA ONLINE dle Přílohy č. 6	<ul style="list-style-type: none"> • 7:00 – 18:00 ve svátky a dny pracovního klidu • 4 hod. 	Zásahy ve svátky a dny pracovního klidu musí být řešeny operativně s ohledem na závažnost požadavku. Jedná se o zásahy na vyžádání. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
4	Pohotovost k zásahu v pracovní dny mimo pracovní dobu	<ul style="list-style-type: none"> • 18:00 – 7:00 • 4 hod. 	Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH.
5	Požadavek na profylaktickou kontrolu	Dle dohodnutého plánu profylaxí	Profylaktické prohlídky budou v periodicitě 1 x měsíčně.
6	Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> • 0:00 – 24:00 • On-line 	S automatickou notifikací prostřednictvím e-mail a

p.č.	Parametr	Hodnota parametru (Rozsah „od-do“/Reakce „do“)	Poznámka
			SMS zpráv na určené osoby.
7	Účast na kontrolních dnech a jednáních	<ul style="list-style-type: none"> 7:00 – 18:00 2 x měsíčně v rozsahu do 2 hod. 	V případě, že bude překročen počet jednání, nebude toto překročení zvlášť zpoplatněno.
8	Servisní podpora na vyžádání	<ul style="list-style-type: none"> 7:00 – 18:00 10 hodin měsíčně 	Služba v rámci paušálu na vyžádání.
9	Penetrační testy	<ul style="list-style-type: none"> 1 x ročně do 2 týdnů 	Služba v rámci paušálu na vyžádání.
10	Sledování legislativních změn	<ul style="list-style-type: none"> průběžně 	Viz čl.V odst.5 Smlouvy

2. Údržba Software (Operativní požadavky):

Údržba Software (Operativní požadavky)	Cena za hod. (Kč bez DPH)
Celkem za hodinu	700,- Kč

Parametry služby:

Parametr	Hodnota parametru	Poznámka
Počet předplacených hodin na měsíc na realizaci úprav Software a souvisejících služeb	95 hodin	Čerpání hodin se provádí dle podmínek uvedených v této Smlouvě

3. Rozvoj (Vývoj) Software

Rozvoj Software	Cena za hod. (Kč bez DPH)
Celkem za hodinu	700,- Kč

4. Převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory

Poř.	Převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory	Cena (Kč bez DPH)
1	Cena za projekt převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory	2 100,- Kč
2	Cena za analýzu stávajících modulů a funkcí VITAKARTY ONLINE	2 100,- Kč
3	Cena za vytvoření dokumentace	2 100,- Kč
n	Ostatní (počet položek Ostatní doplnit dle uvážení)	0,- Kč
	Celková nabídková cena za převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory	6 300,- Kč

Příloha č. 4
Vzor pracovního listu

Pracovní list č.: XX

Zákazník:	OZP	
Činnost provedena na základě:	objednávky/ smlouvy: P - xyz/2014	
Druh činnosti:		
<input type="checkbox"/> Analýza	<input type="checkbox"/> Oprava	<input type="checkbox"/> Systémové práce
<input type="checkbox"/> Instalace, testování	<input type="checkbox"/> Práce s daty	<input type="checkbox"/> Konzultace
<input type="checkbox"/> Vytváření programu	<input type="checkbox"/> Technická podpora	<input type="checkbox"/> Školění

Datum zadání:	
Předpokládaný rozsah prací:	
Zadání předal za Objednatele:	Zadání převzal za Zhotovitele:
Popis řešení (činnosti):	
Podklady pro fakturaci:	
Zaměstnanci Zhotovitele, kteří práci vykonávali:	
Skutečný rozsah prací:	
Převzal řešení za Objednatele:	Datum: <input type="text"/>
	Podpis: <input type="text"/>

Datum a podpis zaměstnance Zhotovitele_____
Datum a podpis zástupce Objednatele.

Parafováno:

Zhotovitel: _____ Objednatel: _____

strana 1/1

Příloha č. 5

Vzory protokolů

k Č.j.:

Počet listů:

Přílohy: -/-

PROTOKOL O PŘEVZETÍ VITAKARTA ONLINE DO TECHNICKÉ PODPORY

1. Datum převzetí VITAKARTY ONLINE do technické podpory

Maximálně Č + 90 kalendářních dnů (Č=datum účinnosti této Smlouvy)

2. Objednatel

VITAKARTA ONLINE byla předána Zhotoviteli v rozsahu odpovídajícímu předmětu Smlouvy. VITAKARTA ONLINE byla předána ve funkčním stavu s dohodnutou dokumentací.

3. Poskytovatel

Zhotovitel přebírá do technické podpory dle ustanovení této Smlouvy VITAKARTU ONLINE. VITAKAKARTA ONLINE je převzata bez závad a plně funkční.

4. Závěr

VITAKARTA ONLINE je/není převzata do technické podpory s výhradami/bez výhrad.

Role	Jméno a příjmení	Organizace	Datum schválení	Podpis
Zástupce Objednatele pro věcná jednání				
Zástupce Zhotovitele pro věcná jednání				

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-**AKCEPTAČNÍ PROTOKOL K PŘEVZETÍ DÍLA
DO RUTINNÍHO PROVOZU**

Objednatel potvrzuje ukončení etapy

Č.		Ze dne:	
Bod:			

Název etapy:

--

Objednatel potvrzuje, že připomínky akceptované oběma stranami v průběhu zkušebního provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla, byly zapracovány a schváleny Objednatелеm.

Případné závady nebránící uvedení díla do rutinního provozu jsou uvedeny ve Formuláři pro evidenci záznamů o neshodě, který je přílohou tohoto protokolu.

Termíny přebíracího řízení:

Zahájení převzetí díla:	
Datum převzetí díla:	

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

PROTOKOL O PŘEDÁNÍ DÍLA DO TESTOVACÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje převzetí etapy

Č.		Ze	
Bod:		dne:	

Název etapy:

--

V souladu s objednávkou / s článkem dílčí smlouvy bylo Poskytovatelem předáno dílo v rozsahu dané etapy.

Objednatel potvrzuje předání díla.

Objednatel potvrzuje, že proběhlo zaškolení použití díla v rozsahu daném objednávkou / dílčí smlouvou.

Objednatel potvrzuje, že byla předána dokumentace v rozsahu daném objednávkou / dílčí smlouvou.

Součástí převzetí je následující dokumentace:

1.	
2.	

Termíny zpracování připomínek:

Připomínky k předanému dílu budou zpracovány Objednatel a předány Zhotoviteli do:	
Připomínky Objednatele budou zpracovány Zhotovitelem do předávaného díla do:	

Termíny předávacího řízení:

Datum zahájení předávacího řízení:	
Datum ukončení předávacího řízení:	

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

PROTOKOL O PŘEVZETÍ DÍLA DO ZKUŠEBNÍHO PROVOZU

Objednatel potvrzuje převzetí díla

Č.		Ze dne:	
Bod:			

Název etapy:

--

Do zkušebního provozu je dílo přebíráno po ukončení testovacího provozu. Průběh kvalifikačního testování je zaznamenán v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, který je nedílnou součástí tohoto protokolu.

Schválením dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, objednatel potvrzuje že:

- předané dílo odpovídá objednavce / dílčí smlouvě,
- s pomocí testovacích scénářů a testovacích případů je ověřen soulad plnění se zadáním,
- připomínky akceptované oběma stranami v průběhu testovacího provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě díla, byly zapracovány a schváleny Objednatelem,
- dílo je možno předat do rutinního provozu. Případné závady nebránící uvedení díla do zkušebního provozu jsou uvedeny v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU. Dílo je tímto převzato do zkušebního provozu v rutinním prostředí.

Délka zkušebního provozu odpovídá harmonogramu v článku dílčí smlouvy.

Termíny přebíracího řízení:

Zahájení převzetí díla:	
Datum převzetí díla:	

Za Objednatele: (Zadavatele)

Za Zhotovitele:

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

PROTOKOL O EVIDENCI ZÁZNAMŮ O NESHODĚ

<SMLOUVA> Etapa <číslo> Datum <dd.mm.rr>
verze
protokolu

Pořadové číslo	Datum zápisu neshody	Aplikace / modul	Popis	Tester	Kategorie dle Objednatele	Datum oznámení neshody	Zhotovitel	Akceptovaná Kategorie	Datum akceptace neshody	Plánovaný termín řešení neshody	Skutečný termín řešení neshody	Plánovaný termín otestování neshody	Skutečný termín otestování neshody	Datum akceptace řešení neshody	Pozn.

Kategorie neshody:*)

- A - neshoda se zadáním nebo chyba, která brání ve využití díla a znemožňuje jeho nasazení do provozu
- B - neshoda se zadáním nebo chyba, která při vynaložení vyššího úsilí, nebo přijetím organizačních opatření umožňuje využití díla v omezené míře - nebrání uvedení do provozu
- C - neshoda se zadáním nebo chyba, která nebrání uvedení do provozu (formální chyby v úpravě, textech, ergonomie)
- D - požadavek na změnu, nebo rozšíření vlastností oproti zadání

*) Akceptovaná kategorie je hodnocení neshody po dohodě obou stran. V případě, že v hodnocení nedojde k dohodě Osob oprávněných zastupovat smluvní strany a osoby zodpovědné za otestování a převzetí díla, bude problém přenesen na zástupce pro věcná jednání ve věci této smlouvy. Pokud ani pak nedojde k dohodě, tak bude problém přenesen na rozhodovací úroveň statutárních zástupců.

k Č.j.:

Počet listů:
Přílohy: -/-

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL SERVISNÍ PODPORY (SLA)

Objednatel potvrzuje provedení servisní podpory za dané období

č.		Ze dne:	
Období od:		do:	

Report plnění SLA:

p.č.	Servisní podpora	Vyhodnocení stavu a úrovně poskytované služby	Akceptováno Ano/Ne
1	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah		
2	Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah		
3	Pohotovost k zásahu o svátcích a dnech pracovního klidu bez ohledu na typ zásahu		
4	Pohotovost k zásahu v pracovní dny mimo pracovní dobu		
5	Profylaktická kontrola		
6	Monitoring		
7	Účast na kontrolních dnech a jednáních		
8	Servisní podpora na vyžádání		
9	Penetrační testy		
10	Sledování legislativních změn		
Závěr akceptačního řízení :			(*)

(*) Akceptováno/Neakceptováno/ Akceptováno s výhradou. Případné výhrady nebrání celkové akceptaci servisní podpory za dané období jsou uvedeny ve Formuláři pro evidenci záznamů o neshodě, který v tomto případě je přílohou tohoto protokolu.

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

Příloha č. 6
Specifikace hardware a systémového SW

1. Specifikace hardware

Typ serveru	Prostředí			Hardware	Umístění
	Provozní	Testovací	Vývojové		
Reverzní proxy (Apache)	rp1	rp1-test	rp1-dev	virtuální	hosting (hypervisor 1)
Aplikační servery (JBoss a WebLogic)	app1-final	app1-test	app1-dev	virtuální	hosting (hypervisor 1)
Databáze (Oracle)	db1	db1-test	db1-test	db1 fyzický, db1-test virtuální	hosting (db1-test na hypervisor 1)
Aplikační server (JBoss)	jdol	jdol-test	jdol-test	virtuální	OZP (virtualizační server)
Aplikační server (JBoss), databáze (Informix)	helios	selene	selene	fyzický	OZP
Webový server (Apache)	www1	není	není	fyzický	OZP
Backup server (FTP)	ftp-ozp	není	není	fyzický	hosting

2. Specifikace systémového SW

Základní parametry licenčního SW

- Druh licence: Full Use
- Platnost podpory: od 31.08.2014 do 30.08.2015

Server „VITAKARTA ONLINE“

- 1x Advanced Security – Processor Perpetual
- 1x Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual
- 1x Internet Application Server Standard Edition One - Processor Perpetual
- 2x Weblogic Standard Edition 4 Year Term Licence

Server „Helios“

- Solaris 10 11/06, SunOS, OS_release: 5.10
- IBM Informix Dynamic Server Version 11.50.FC3
- JBoss [Trinity] 4.2.3.GA (build: SVNTag=JBoss_4_2_3_GA date=200807181417)
- Java version: 1.5.0_24, Sun Microsystems Inc.
- Java VM: Java HotSpot(TM) Server VM 1.5.0_24-b02, Sun Microsystems Inc.
- JBoss [The Oracle] 5.1.0.GA (build: SVNTag=JBoss_5_1_0_GA date=200905221634
- SaxJBossXBParser] Created parser: org.apache.xerces.jaxp.SAXParserImpl@1367e28
- java.vm.specification.vendor: Sun Microsystems Inc.

- java.runtime.version: 1.6.0_22-b04
- JBoss [Trinity] 4.2.3.GA (build: SVNTag=JBoss_4_2_3_GA date=200807181417)
- NetWorker 7.6.4.Build.1039 Workgroup Edition/8

Server „Selene“

- Solaris 10 11/06, SunOS, OS_release: 5.10
- IBM Informix Dynamic Server Version 11.50.FC3
- IBM INFORMIX-4GL Version 7.50.FC1
- Sun kompilátor C
- Java, Tomcat viz. helios

Servery App+db+jdol

- Sun Java System Application Server Enterprise Edition 8.1 2005Q1
- Sun Java System Access Manager 6 2005Q1
- Sun Java System Instant Messaging 7 2005Q1
- Sun Java System Messaging Server 6 2005Q1
- Sun Java System Portal Server 6 2005Q1 Sun Java System Portal Server
- Mobile Access 6 2005Q1
- Sun Java System Portal Server Secure Remote Access 6 2005Q1
- System Web Server 6.1 SP4 2005Q1
- LibreOffice_4.0.0_Linux_x86
- IFX klient
- CUPS
- XFRending Server firmy Ecrion
- XML knihovny

Příloha č. 7

Reklamační řád

POSTUP PŘI ODSTRAŇOVÁNÍ PROVOZNÍCH PROBLÉMŮ A REKLAMACÍ

A.1 Strany se dohodly na tom, že při odstraňování provozních problémů, které vzniknou při používání podporovaného programového vybavení na výpočetním systému Objednatele, bude použit vždy postup, který je tvořen těmito etapami:

- (a) kategorizace provozního problému a přidělení stupně naléhavosti řešení,
- (b) analýza příčin, které provozní problém způsobují,
- (c) vlastní odstranění příčin, které provozní problém způsobují nebo stanovení postupu jak pokračovat v práci jiným způsobem.

A.2 Objednatel uvědomí Zhotovitele o vzniku problému formou hlášení do informačního systému Zhotovitele – HelpDesku STYRAX, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software a Licenčním software. ISH (ServiceDesk/HelpDesk) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese <https://www.styrax.cz/helpdesk/>. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro Hlášení adresu helpdesk@styrax.cz. Takto zasláná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH.

Strany se též dohodly, že zvláště závažné problémy tj. problémy, které ve svých důsledcích brání běžné práci s programovým vybavením podporovaným na základě Smlouvy a hrozí vznikem škody, budou Objednatelem navíc mimo ISH hlášeny i telefonicky a v předmětu zprávy hlášení ISH budou označeny slovem HAVARIE. Jiná hlášení takto značena nebudou.

A.3 Analýzu příčin, které způsobují provozní problém při použití programového vybavení dodaného Zhotovitelem vždy organizují zástupci Objednatele v souladu s jeho provozními řády. V rámci této činnosti se mohou prostřednictvím kontaktních adres, obrátit na servisní zaměstnance Zhotovitele.

A.4 V etapě analýzy příčin je Zhotovitel povinen na vyžádání technického zástupce Objednatele poskytnout konzultaci v rozsahu potřebném k identifikaci nebo vyloučení možných příčin chybového stavu. Případně, vyžaduje-li to charakter problému, vyžádá si technický zástupce Objednatele zásah zaměstnanců Zhotovitele na pracovišti Objednatele.

A.5 V případě, že v rámci analýzy příčin byla, jako jednoznačná příčina, která provozní problém způsobuje, zjištěna opakovatelně prokazatelná funkční vada programového vybavení, dodaného Zhotovitelem na základě rozvojových prací a operativních požadavků, zaeviduje zástupce Objednatele skutečnost do hlášení ISH. Zhotovitel je povinen prověřit správnost výsledků analýzy a problém klasifikovat a řešit. V případě, že není schopen provozní problém odstranit, je povinen ve spolupráci s Objednatelem problém popsat a eskalovat k výrobci (je-li jím třetí osoba) nebo navrhnout způsob jeho překlenutí, je-li to možné.

A.6 Objednatel je povinen spolupracovat na odstranění oznámeného problému a postupovat podle postupu, který mu sdělí servisní zaměstnanec Zhotovitele, případně umožnit zaměstnanci Zhotovitele, aby zásah provedl, není-li schopen jej provést sám.

A.7 Právo požadovat technickou podporu se týká pouze poslední platné verze programového vybavení, která byla instalována na výpočetním systému Objednatele, nebo Zhotovitelem dodána v rámci plnění rozvojových prací a operativních požadavků v rámci, nebo byl Zhotovitel o její instalaci Objednatelem informován.

A.8 Zaměstnanec Zhotovitele je povinen na případnou průkaznou neoprávněnost reklamací Objednatele upozornit, jakmile si bude neoprávněností reklamací jist a vyžádat si potvrzení objednávky prací na úpravu aplikace podle požadavku reklamací.

A.9 Objednatel je povinen vyznačit v rámci kategorizace reklamací skutečnost, že vada brání v řádném užití díla a skutečnost, kdy Objednatel v důsledku vady hrozí škoda, případně jak velká

škoda a za jakých okolností může nastat. Tím není dotčeno právo na náhradu škody vyplývající z obecně platných právních předpisů nad rámec tohoto ujednání. Pokud zaměstnanec Zhotovitele se způsobem kategorizace vady nesouhlasí je povinen na to průkazným způsobem upozornit.

A.10 Nelze-li o oprávněnosti nebo neoprávněnosti reklamace rozhodnout nebo dosáhnout shody mezi Objednatel a Zhotovitelem zavazují se obě smluvní strany účinně spolupracovat na minimalizaci možných škod a otázku oprávněnosti reklamace řešit jednáním.

Příloha č. 8

Specifikace telemetrických dat pro monitoring VITAKARTA ONLINE

V rámci aplikace VITAKARTA ONLINE budou monitorovány především následující telemetrická data:

- Externí webové rozhraní (WDOL):
 - dostupnost aplikace
 - reakční doba vůči aplikaci po prvotním přihlášení od přijetí požadavku na vstup přihlášeného uživatele do aplikace až po zobrazení (resp. odeslání do browseru uživatele) základní obrazovky – dashboardu
 - reakční doba aplikace při práci s daty od přijetí požadavku na zobrazení ostatních obrazovek aplikace kromě dashboardu až po jejich zobrazení (resp. odeslání do browseru uživatele)
 - u každého z výše uvedených dvou typů měření bude uvedena i konkrétní stránka aplikace, které se měření týká
 - u každého z výše uvedených dvou typů měření bude dále rozdělen čas na jednotlivé podkroky zpracování. Konkrétně jde o:
 - čas od přijetí požadavku z browseru do předání požadavku integrační platformě portálu (IPP)
 - čas „čekání“ na zpřístupnění dat od JDOL prostřednictvím IPP
 - čas po přijetí dat z IPP do jejich zpracování a odeslání do browseru uživatele
 - počet neúspěšných operací aplikace za jednotku času (například počet neúspěšných pokusů o přístup do databáze, apod. – výpočet bude prováděn analýzou logů)
 - počet přístupů k aplikaci dle jednotlivých funkcí za jednotku času a v absolutním počtu (např. vstup do aplikace, zobrazení přehledu péče, zobrazení dalších obrazovek,...)
 - počet provedení změn v datech ze strany uživatelů rozčleněno dle jednotlivých funkcí aplikace (změny užívaných léků, změny chronických stavů, změny kontaktních osob, apod.) v absolutních počtech a relativně za jednotku času
- Mobilní aplikace pro iOS, Android a Windows Phone:
 - Dostupnost serverových komunikačních služeb přes které přistupuje mVítakarta
 - Počet instalací jednotlivých verzí aplikací
 - Počet aktualizací jednotlivých verzí aplikací
 - Počet přístupů (synchronizací dat) z jednotlivých verzí aplikací – členěno dle operačního systému (včetně verze), typu mobilního zařízení a verze aplikace
 - Počet využití online-funkcí zpřístupněných v rámci mVítakarty (asistenční služba, mapa smluvních partnerů, apod.)
- Interní rozhraní (JDOL):
 - dostupnost interního rozhraní a dostupnost komunikace JDOL-WDOL
 - reakční doba JDOL na požadavek z WDOL od přijetí požadavku přes IPP na získání nebo aktualizaci dat až po odeslání výsledku prostřednictvím IPP do WDOL. Čas vyřízení požadavků bude členěn dle jednotlivých typů požadavků
 - počet neúspěšných operací aplikace za jednotku času (například počet neúspěšných pokusů o přístup do databáze, apod. – výpočet bude prováděn analýzou logů)
 - dostupnost interního rozhraní pro administrátory a pracovníky OZP (schvalovací aplikace pro proplácení žádostí Vitakonta, apod.)
- Měření stavu serverů, na kterých běží aplikace WDOL a JDOL
 - měření zatížení CPU
 - měření zatížení procesů aplikačních serverů WebLogic (WDOL) a JBOSS (JDOL)
 - zjišťování běhu a dostupnosti komponent nutných pro běh aplikací na serverech (dostupnost databáze, běh aplikačních serverů, apod.)

Výše uvedená telemetrická data budou monitorována nástroji (skripty a dalšími SW komponentami) dodanými Zhotovitelem, přičemž výsledky budou dostupné následujícími kanály:

- prostřednictvím pluginů pro monitorovací software MONET společnosti Novicom
- prostřednictvím datových záznamů v dohodnuté struktuře
- prostřednictvím monitorovacích nástrojů Zhotovitele pro účely monitoringu ze strany Zhotovitele

Příloha č. 9

Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků

A - Tabulka 1: Výkaz nákladů měsíční
Výkaz obsahuje následující údaje:

1. Číslo OP *
2. Název OP nebo popis problému*
3. Řešitel Poskytovatele
4. Počet hodin práce řešitele
5. Cena vykazovaná za práce (bez DPH)

Tabulka č. 1 - Výkaz nákladů měsíční

Číslo OP*	Název požadavku *	Řešitel Poskytovatel	Počet hodin	Cena (bez DPH)
	<Měsíc> celkem			

* údaje dle podkladů Objednatele

B - Tabulka 2: Celkový přehled čerpání plánovaných nákladů od počátku roku a za dané čtvrtletí
Přehled obsahuje následující údaje:

1. Kalendářní měsíc roku
2. Čerpané hodiny na OP Objednatelem v Kč
3. Čerpaný paušál v Kč
4. Součet položky 2 a 3 v Kč
5. Plán
6. Rozdíl *** /

Tabulka č. 2 – Celkový přehled čerpání plánovaných nákladů od počátku roku a za dané čtvrtletí

Měsíc	Čerpané hodiny TP v Kč	Čerpaný paušál v Kč	Cena celkem v Kč	Plán v Kč	Rozdíl v Kč***
Celkem bez DPH					
Celkem s DPH					

*** součet uvedený v posledním měsíci čtvrtletí nárůstem od počátku roku

C - Tabulka 3: Výkaz nákladů k Release
Výkaz obsahuje následující údaje:

1. Číslo OP
2. Název OP nebo popis problému
3. Odhad pracnosti při zařazení do Release
4. Vynaložený počet hodin
5. Cena vykazovaná za práce (bez DPH)
6. Zařazení Z – Technické zhodnocení, S - Služba

Tabulka č. 3 - Výkaz nákladů za Release

Číslo OP*	Název OP *	Odhad pracnosti	Vynaložený počet hodin	Cena (bez DPH)	Zařazení
	Release <číslo> celkem				

* údaje dle podkladů Objednatele

Příloha č. 10

Popis procesu vydávání Release

Software bude dodáván vždy formou Release nebo mimořádné Release.

Číslo kroku procesu	Název kroku procesu	Popis	Výstup kroku procesu	Součinnost Objednatele
1.	Sběr OP	Specifikace OP na úpravu Software.	OP evidovaný v Operativní evidenci požadavků.	Zapisují a schvalují pověření pracovníci Objednatele.
2.	Uzavření sběru OP pro Release	Pracovník Poskytovatele dle termínů v harmonogramu uzavře množinu OP pro Release a doplní do Evidence operativních požadavků ohodnocení jejich pracnosti. Na základě jednání oprávněných pracovníků Objednatele a Poskytovatele dojde k výběru OP, které budou zahrnuty do Release.	Seznam požadavků k implementaci do následující Release.	Upřesnění, projednání a schvalování zadání a návrhů řešení OP.
3.	Implementace požadavků	Podle zadání OP vývojáři Poskytovatele implementují změny do Software, připravují interní testy a připravují testovací případy pro interní testy. Po ukončení vývoje je Software předán k internímu testování pracovníkům Poskytovatele.	Aktualizované programy, procedury, testovací případy.	

4.	Interní testování pracovníky Poskytovatele	<p>Vstupem do interního testování jsou testovací případy z předchozího kroku, které obsahují testované funkce vyplývající z OP, popis postupu při testování funkcí, způsobu dokumentace testů a kritéria pro splnění / nesplnění požadavků včetně. Případy jsou sestaveny do testovacích scénářů a doplněny o testovací datové sady (ke každé vstupní datové sadě i sada očekávaných výstupních dat a popis způsobu jejich ověření).</p> <p>Testy jsou prováděny automatizovaně - provádí tester s použitím testovacího nástroje anebo manuálně – provádí tester bez použití testovacího nástroje dle charakteru OP (regresní testy jsou zpravidla automatizované).</p>	<p>Log zjištěných vad (chyb), tj. soupis zjištěných chyb včetně i jejich životního cyklu. Protokol testovacího scénáře, tj. popis průběhu provádění každého testovacího případu. Zaznamenává historii jeho provádění včetně výsledků. Obsah protokolu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifikace testu • Testovací postup • Specifikace vstupů • Specifikace výstupů • Výsledek testu • Datum běhu testu • Kdo test provedl 	
----	--	---	--	--

5.	Vytvoření Release pro Objednatele	Na základě výstupu testů je možné přehodnotit původní plán Release. Pracovník Zhotovitele vytvoří dle aktualizovaného plánu výsledný Release kombinací otestovaných verzí jednotlivých komponent SW. Je vytvořen balík Release k nasazení do prostředí Objednatele a dohodnutým způsobem předán Objednateli včetně instalačních doporučení, pokud se liší od postupu, popsáno v instalační příručce.	Soupis změn v Release. Dokumentace konfigurace Release - identifikace všech jejich částí a jejich verzí. Kopie balíku Release včetně dokumentace v knihovně nebo na archivním médiu. Popis instalační procedury. Postup návratu k předchozí verzi (back-out plan).	
6.	Akceptační testování pracovníky Objednatele.	Proběhnou akceptační testy a akceptace Release Objednatelem. Pro předání k akceptačnímu testování mohou sloužit dohodnuté a oběma stranami schválené testovací případy vytvořené Poskytovatelem.	Objednatelem schválené předání do rutinního provozu v Evidenci operativních požadavků.	Provedení akceptačních testů.
7.	Nasazení do ostrého provozu.	Poskytovatel předá finální verzi Software a instalační skripty pro instalaci release.	Instalační skripty Poskytovatele.	Instalace do ostrého provozu.

Proces pro vydání mimořádné verze

V případě legislativních změn nebo OP, s jejichž zapracováním není možno čekat až na další Release, anebo v případě, kdy se projeví kritická chyba v Software, která vyžaduje urgentní řešení, je definován proces vydávání mimořádných verzí.

Základní kroky procesu jsou shodné jako u Release, s výjimkou prvního kroku. Místo něj dojde k dohodě oprávněných osob obou stran o tom, které OP budou implementovány mimo Release.

Pokud dojde, na základě požadavku zadavatele ke zkrácení, nebo dokonce vynechání některých kroků v rámci přípravy mimořádné verze bude nutné odsouhlasit možná rizika se všemi důsledky z toho vyplývajícími a vymezit případné dopady na hodnocení úrovně služeb z pohledu nastavených smluvních podmínek (SLA).

Harmonogram vydávání pravidelných verzí

Číslo Release v rámci roku	Název kroku procesu	Zahájení	Ukončení
1	Sběr OP		
	Uzavření sběru OP pro Release		
	Implementace požadavků		
	Interní testování pracovníky Poskytovatele		
	Vytvoření Release pro Objednatele		
	Akceptační testování pracovníky Objednatele		
	Nasazení do ostrého provozu		
2	Sběr OP		

Příloha č. 11
Seznam subdodavatelů

Zhotovitel nezajišťuje žádnou část plnění prostřednictvím subdodavatelů.

Subdodavatel č. 1

Jméno:	
Sídlo:	
IČO: _	
Věcné vymezení části zakázky, která bude plněna prostřednictvím subdodavatele:	

Příloha č. 12

Seznam kontaktních a internetových adres

Kontaktní adresa	Internetová adresa	Jméno
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	petr.ulc@styrax.cz	Ing. Petr Ulč
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	karel.egem@styrax.cz	Ing. Karel Egem
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	vladimir.solc@styrax.cz	Ing. Vladimír Šolc, DMS
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	jiri.vonasek@styrax.cz	Ing. Jiří Vonášek
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	jiri.fajkos@styrax.cz	Ing. Jiří Fajkoš
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	tomas.pospisil@styrax.cz	Bc. Tomáš Pospíšil
STYRAX, a.s. ul. Zelený pruh 95/97, 140 00 Praha 4	karel.houska@styrax.cz	Ing. Karel Houška

Příloha č. 13 - Nabídky „Lékový management“ a „Chronické stavy“

Technická úroveň řešení díla

Cena za dílo:

Poř.	Plnění	Cena v Kč bez DPH
1	<i>Cena za analýzu a realizaci modulu „Lékový management“</i>	383 600,- Kč
2	<i>Cena za analýzu a realizaci modulu „Chronické stavy“</i>	535 500,- Kč
	Celková nabídková cena za dílo	919 100,- Kč

1 Technická a funkční specifikace

1.1 Lékový management

V následujících podkapitolách je popsáno rozšíření funkcionalit Vitakarty a Vitakarty+ o funkci zjišťování interakcí užívaných léků, potravin a potravinových doplňků a lékových přesahů. Za cíl je kladeno zainteresovat pojištěnce na efektivní péči o jeho zdraví.

V rámci realizace bude provedena detailní analýza, jejímž obsahem bude podrobná specifikace řešení včetně návrhu obrazovek pro web, mobil a tablet a vytvoření prototypů. Vzhled obrazovek uvedených dále v textu je pouze orientační, aby bylo možné popsat obsahovou část dané obrazovky – finální design bude upraven tak, aby odpovídal jednotnému vzhledu Portálu OZP a aplikaci Vitakarta.

V následující tabulce je uveden seznam dílčích hodnotících kritérií dle dodatečných informací zadávací dokumentace s odkazem na podkapitoly, které popisují způsob naplnění požadavku.

Tab. č. 4: Systém přidělování bodů pro hodnocenou část „Lékový management“

Poř.	Hodnocená část „Lékový management“	Kapitoly
1	Zda návrh řešení obsahuje analýzu lékových přesahů.	1.1.2
2	Zda návrh řešení obsahuje analýzu lékových interakcí nejen u léků, ale i u potravinových doplňků a potravin.	1.1.1
3	Zda návrh řešení obsahuje adekvátní vstup dat jak z vykázané péče, tak i z ručního zadávání dat pojištěncem.	1.1.1
4	Zda návrh řešení obsahuje možnost výběru lékových interakcí a lékových přesahů podle doporučené denní dávky léků s možností filtrování vybraných ATC skupin.	1.1.1 1.1.2
5	Zda obsahuje řešení jak zjistit potenciálně nebezpečné kombinace léků a potenciální nadužívání léků.	1.1.1 1.1.2
6	Zda obsahuje popis řešení přístupu k zjištěným lékovým interakcím a lékovým přesahům pro pojištěnce prostřednictvím Vitakarty pro web, mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet), mVitakarty pro WindowsPhone (případně novější verze operačního systému), z Vitakarty+ pro lékaře.	1.1.1 1.1.2 1.1.3
7	Zda návrh řešení obsahuje, v případě zjištění závažné skutečnosti, že bude aplikace odesílat automatický alert pojištěnci, kde možnost odeslání alertů (míra) musí být konfigurovatelná.	1.1.1 1.1.2 1.1.4
8	Zda návrh řešení obsahuje návrhy obrazovek zvláště pro web, mobilní telefon a tablet pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro	1.1.1 1.1.2

1.1.1 Analýza lékových interakcí u léků, potravinových doplňků a potravin, vstup dat z vykázané péče a z ručního zadávání dat pojištěncem (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.2, č.3, č.4, č.5, č.6, č.7, č.8)

V menu Vitakarty bude doplněna nová funkce „Lékové interakce“, která umožní pojištěnci zjistit, které ze zadaných léků spolu nežádoucím způsobem interagují. Systém bude mimo jiné obsahovat analýzu lékových interakcí nejen u léků, ale i u potravinových doplňků a potravin. Aplikace zobrazí pro zadané léky **informace o potravinách a potravinových doplňcích**, které by neměly být současně s léky užívány.

Princip funkce Lékových interakcí bude pro mVitakartu analogický s tím, že funkcionalita zjištění lékových interakcí bude vyhodnocována na serverové části (bude nutná on-line komunikace mezi mobilním zařízením a serverem). Přístup k zjištěným lékovým interakcím bude pro pojištěnce zajištěn kromě webové verze i také prostřednictvím mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet) a mVitakarty pro WindowsPhone a pro lékaře přes Vitakartu+.

Lékové interakce by bylo možné zobrazit pojištěncům všechny, ale doporučujeme zobrazovat jen ty závažnější. Lékové interakce nižších stupňů, pokud nejsou nikterak závažné, by mohly pojištěnce zbytečně vystrašit.

S využitím softwaru Vademecum INFOPHARM navrhujeme např.:

- stupeň závažnosti lékových interakcí 1 - 3 pojištěncům nezobrazovat,
- stupeň závažnosti lékových interakcí 4, 5 a 5! pojištěncům zobrazovat – jakožto **potenciálně nebezpečné kombinace léků**.

U vyšších stupňů závažnosti bude možné zasílat **alerty pojištěncům** - upozornit je na tuto skutečnost a nabídnout jim možnost probrat svoji farmakoterapii s ošetřujícími lékaři, Asistenční službou či lékařem v OZP. Míra alertů ale bude konfigurovatelná.

V systému bude mimo jiné využít adekvátní vstup dat jak z vykázané péče, tak i z ručního zadávání dat pojištěncem.

Princip fungování aplikace je naznačen na následujících obrazkách.

Po vstupu do funkce se uživateli zobrazí dva seznamy léků:

- Léky, které v poslední době pojištěnec čerpal na recept. Léky se vyberou ale jen takové, jejichž datum čerpání bylo od aktuálního dne vzdáleno maximálně o DDD – doporučenou denní dávku (položka z číselníku léků označující, na kolik dní obvykle vystačí balení léku).
- Léky, které pojištěnec ručně zadal do seznamu léků, které užívá.

Kromě ručního zadání názvu léků bude možné ve webové verzi Vitakarty zadat čárový kód léku, v mobilu bude možné čárový kód vyfotit a následně bude danému čárovému kódu přiřazen přesný název léku.

Návrhy obrazovek pro web:

Lékové interakce	
Upozornění: Niže uvedené identifikované lékové interakce mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter - veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem.	
Uveďte název léku, který chcete přidat do porovnání, nebo vyberte z níže uvedených seznamů.	
Název léku: <input type="text"/>	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
Zadání čárového kódu léku <input type="text"/>	<input type="button" value="zadat čárový kód léku"/>
Seznam léků z vykázané péče vyzvednutých na recept v poslední době (léky, u kterých dle výpočtu podle DDD=doporučené denní dávky vychází, že jsou ještě aktuálně užívány)	
DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
AERIUS 5 MG	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
DIMEXOL	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
Seznam léků uvedených v individuálním seznamu uživatele	
VITAMIN C	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
PREVENTAN AKUT	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
BRUFEN	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>

Uživatel může jednak označit lék z jednoho z uvedených seznamů nebo zadat do položky „Název léku“ či „Zadat čárový kód léku“.

Následující obrazovka ukazuje stav po přidání dvou léků, které jsou ve vzájemné interakci. U obou léků se zobrazuje jednak odkaz na jiný lék, se kterým interaguje a jednak se uvádí seznam potravin a potravinových doplňků, které by neměly být současně s lékem konzumovány.

Lékové interakce

Upozornění: Níže uvedené identifikované lékové interakce mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter - veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem....

Identifikované interakce		Wipeout	Užít
DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG ↳ DIMEXOL ↑↑ Alkohol ↑↑ Citronová šťáva	Zobrazit detail ze SÚG		Odstranit z porovnání
DIMEXOL ↳ DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG ↑↑ Alkohol	Zobrazit detail ze SÚG		Odstranit z porovnání

Uveďte název léku, který chcete přidat do porovnání, nebo vyberte z níže uvedených seznamů.

Název léku:

Přidat do porovnání

Zadání čárového kódu léku

zadat čárový kód léku

Seznam léků z vykázané péče vyzvednutých na recept v poslední době (léky, u kterých dle výpočtu podle DDD=doporučené denní dávky vychází, že jsou ještě aktuálně užívány)	
DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG	Přidat do porovnání
AERIUS 5 MG	Přidat do porovnání
DIMEXOL	Přidat do porovnání

Seznam léků uvedených v individuálním seznamu uživatele	
VITAMIN C	Přidat do porovnání
PREVENTAN AKUT	Přidat do porovnání
BRUFEN	Přidat do porovnání

Při přidávání léku do porovnání ze seznamu z vykazované péče není třeba doplňovat žádné další informace. Při přidávání léku z individuálního seznamu uživatele nebo prostřednictvím vložení do položky „Název léku“ je lék podle názvu nejprve vyhledán v číselníku léků. Pokud je nalezeno více shod, je zobrazena tabulka viz následující obrázek.

Léková interakce

Umožňuje zobrazení seznamu identifikované lékové interakce mezi jednotlivými léčivými přípravky a v závislosti na nastavení přehledně i doporučené opatření. Pro zobrazení seznamu identifikované lékové interakce je třeba vybrat alespoň dva léčivé přípravky.

Identifikovaná interakce

DIAZEPAM DES TIN RECTAL TUBE 10 MG	Zmazať z porovnání	Odstranit z porovnání																											
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Lék</th> <th style="width: 50%;">Popis</th> <th style="width: 30%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BRUFEN SIRUP</td> <td>POR SIR 1X100ML/2GM</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> <tr> <td>BRUFEN 400</td> <td>POR TBL FLM 100X400MG</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> <tr> <td>BRUFEN 600 MG</td> <td>POR GRA EFF 20X600MG</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> <tr> <td>BRUFEN 600 MG</td> <td>POR GRA EFF 20X600MG</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> <tr> <td>BRUFEN 600 MG</td> <td>POR GRA EFF 30X600MG</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> <tr> <td>BRUFEN 600 MG</td> <td>POR GRA EFF 30X600MG</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> <tr> <td>BRUFEN 600 MG</td> <td>POR GRA EFF 40X600MG</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> <tr> <td>BRUFEN 600 MG</td> <td>POR GRA EFF 40X600MG</td> <td style="text-align: center;">Vybrat</td> </tr> </tbody> </table> </div>			Lék	Popis		BRUFEN SIRUP	POR SIR 1X100ML/2GM	Vybrat	BRUFEN 400	POR TBL FLM 100X400MG	Vybrat	BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 20X600MG	Vybrat	BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 20X600MG	Vybrat	BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 30X600MG	Vybrat	BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 30X600MG	Vybrat	BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 40X600MG	Vybrat	BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 40X600MG	Vybrat
Lék	Popis																												
BRUFEN SIRUP	POR SIR 1X100ML/2GM	Vybrat																											
BRUFEN 400	POR TBL FLM 100X400MG	Vybrat																											
BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 20X600MG	Vybrat																											
BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 20X600MG	Vybrat																											
BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 30X600MG	Vybrat																											
BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 30X600MG	Vybrat																											
BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 40X600MG	Vybrat																											
BRUFEN 600 MG	POR GRA EFF 40X600MG	Vybrat																											
DIAZEPAM DES TIN		Odstranit z porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											
DIAZEPAM DES TIN		Přidat do porovnání																											

Seznam léků uvedených v individuálním seznamu uživatele

DIAZEPAM	Přidat do porovnání
PARALANTAN A CUT	Přidat do porovnání
BRUFEN	Přidat do porovnání

Uživatel vybere jednu z nabízených variant a lék se následně přidá do seznamu porovnání, viz následující obrázek.

Lékové interakce

Upozornění: Níže uvedené identifikované lékové interakce mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter - veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem....

Identifikované interakce		Vyjmout	Užít
DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG ↳ BRUFEN ↳ DIMEXOL Alkohol Citronová šťáva	Zobrazit detail ze SÚKL	<input type="button" value="Odstranit z porovnání"/>	
BRUFEN ↳ DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG Alkohol	Zobrazit detail ze SÚKL	<input type="button" value="Odstranit z porovnání"/>	
DIMEXOL ↳ DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG Alkohol	Zobrazit detail ze SÚKL	<input type="button" value="Odstranit z porovnání"/>	

Uveďte název léku, který chcete přidat do porovnání, nebo vyberte z níže uvedených seznamů.

Název léku:

Zadání čárového kódu léku

Seznam léků z vykázané péče vyzvednutých na poslední době (léky, u kterých dle výpočtu podle DDD=doporučené denní dávky vychází, že jsou ještě aktuálně užívány)	
DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
AERIUS 5 MG	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
DIMEXOL	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>

Seznam léků uvedených v individuálním seznamu uživatele	
VITAMIN C	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
PREVENTAN AKUT	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>
BRUFEN	<input type="button" value="Přidat do porovnání"/>

Léky z porovnání je možné odebírat a přidávat libovolně dlouho.

Pokud má uživatel zájem, může si výsledek porovnání vytisknout nebo uložit jako dokument do svých souborů v rámci aplikace Vitakarta pro web.


1.1.2 Lékové přesahy (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1, č.4, č.5, č.6, č.7, č.8)

„veřejné“

Objednatel:

Zhotovitel:

System bude mimo jiné obsahovat analýzu lékových přesahů. V rámci aplikace Vitakarta+ bude lékař při přístupu do Vitakarty konkrétního pojištěnce zobrazena na stránce s informacemi o pacientovi v nové záložce tabulka dle následujícího obrázku.

 Lékové přesahy	
Pacient: 331122/1111 - Josef Novák	
Seznam léků z vykázané péče vyzvednutých na recept pacientem v poslední době (léky, u kterých dle výpočtu podle DDD=doporučené denní dávky vychází, že jsou ještě aktuálně užívány)	
13.11.2013 DIAZEPAM DESITIN RECTAL TUBE 10 MG	Zobrazit detail ze SÚKL
13.11.2013 AERIUS 5 MG	Zobrazit detail ze SÚKL
13.11.2013 DIMEXOL	Zobrazit detail ze SÚKL

Jedná se o výběr léků vyzvednutých na recept, u kterých dle výpočtu podle DDD vychází, že by je pacient ještě mohl užívat nebo by je mohl mít doma k dispozici.

U pojištěnců s větším množstvím léků bude mít lékař představu o domácí zásobě léků a především může zohlednit léky předepisované od jiných lékařů za poslední období.

Pojištěncům budou ve Vitakartě zobrazovány lékové přesahy v podobné struktuře jako lékařům ve Vitakartě+ s upozorněním na možný souběh užívání léků různých názvů, ale stejného účinku, které byly pojištěncem vyzvednuty v lékárně. Na výrazné lékové přesahy bude pojištěnec upozorněn informačním alertem.

Lékař díky Vitakartě+ bude moci odhalit potenciální nadužívání léků (na recept) - pokud podle DDD bude mít doma pojištěnec nadměrně velkou domácí zásobu léků – hrozí např. riziko předávkování při vysokých dávkách léků nebo užívání prošlých léků.

Lékař bude moci zaslat přes Vitakartu+ do OZP zprávu o nalezeném lékovém přesahu.

Kromě lékových přesahů uvidí lékař také lékové interakce v podobné struktuře, jako pojištěnec (pouze ty závažnější interakce).

Lékař bude mít rovněž možnost filtrovat léky podle ATC skupin a může sledovat shodné či příbuzné ATC skupiny a to ve struktuře:

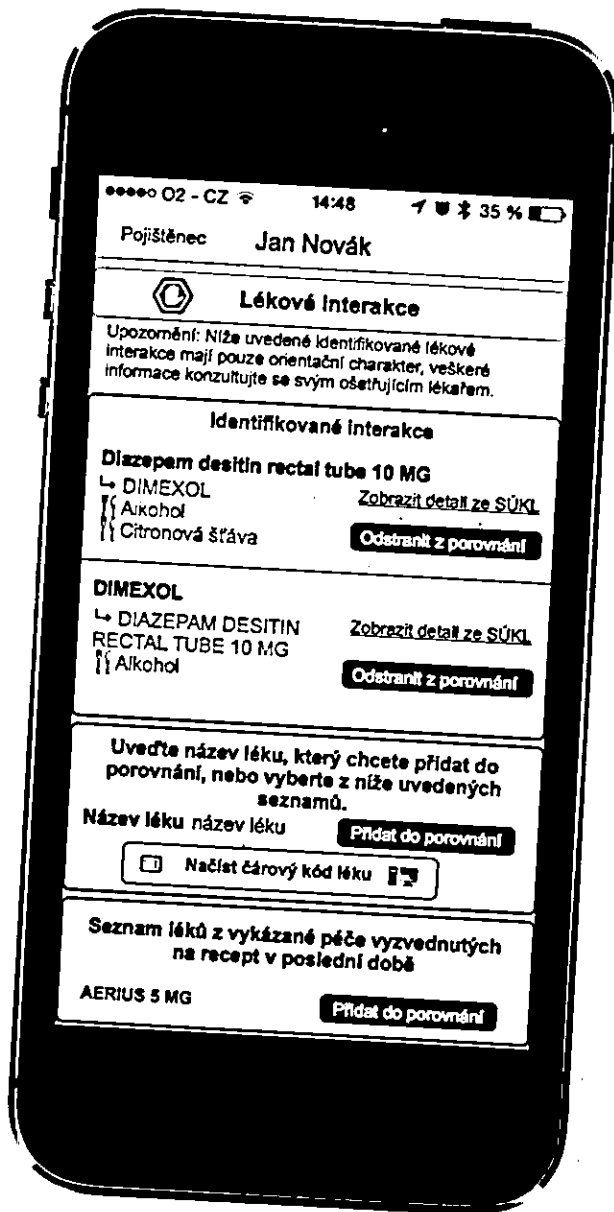
- léky s 1 shodnou ATC skupinou,
- léky s 1 příbuznou ATC skupinou, kde spolupodání není účelné,
- léky s 1 příbuznou ATC skupinou, kde spolupodání není účelné a může být rizikové,
- léky s 1 příbuznou ATC skupinou, kde spolupodání není vhodné pro riziko zvýšení toxicity.

1.1.3 Návrhy obrazovek pro mobily a tablet (body z hodnotící tabulky žadavací dokumentace č.6, č 8)

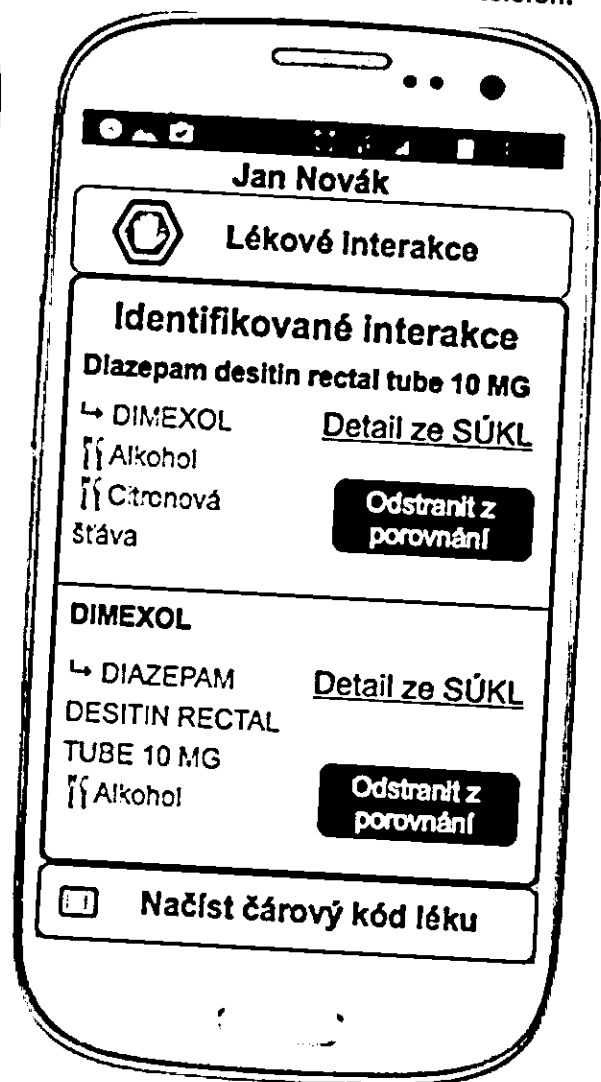
Přístup k zjištěným lékovým interakcím a přesahům bude pro pojištěnce zajištěn kromě webové verze i také prostřednictvím mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet) a mVitakarty pro WindowsPhone.

Výhodou mobilních telefonů bude vyfocení a načtení čárového kódu přímo z krabičky léku.

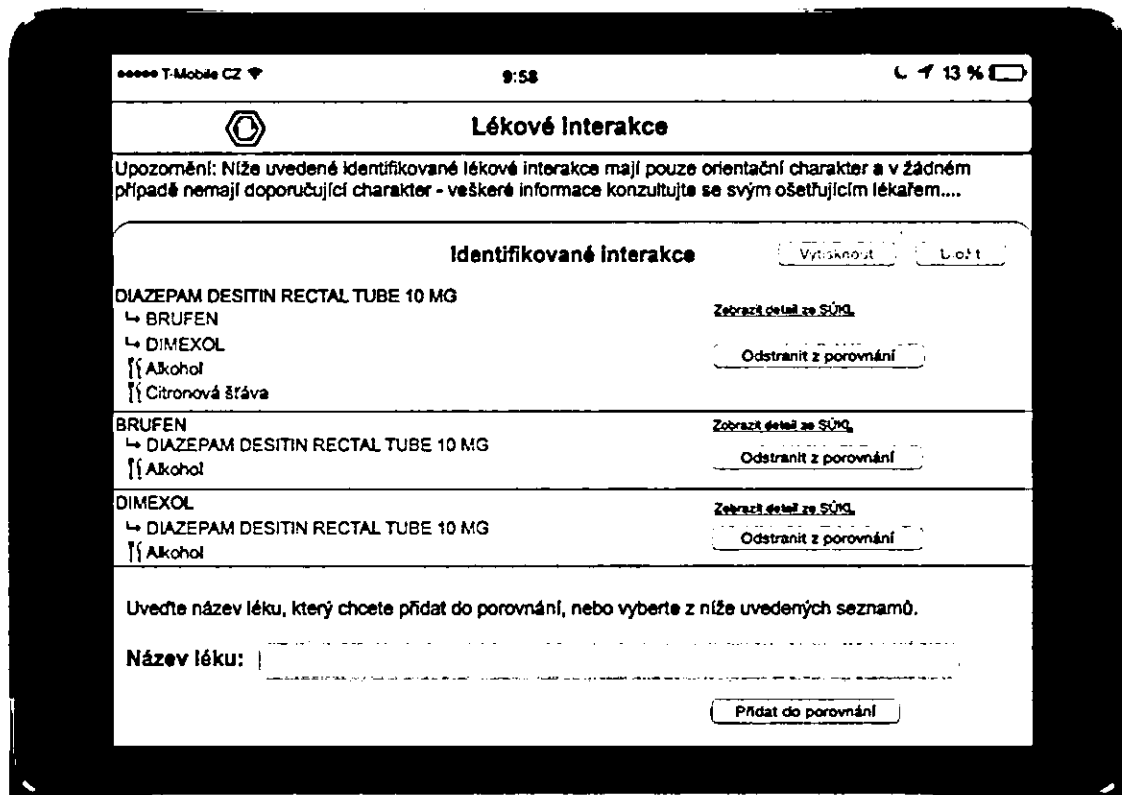
Ukázka verze pro iPhone:



Ukázka verze pro Android – telefon:



Ukázka verze pro iPad:



Ukázka verze pro Android - tablet:



1.1.4 Rozsah informací, aletry (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.7)

Rozsah informací poskytovaný pojištěnci, lékaři a vybraným zaměstnancům OZP bude rozdílný.

Pojištěnec bude mít přístup k datům v rozsahu lékových interakcí svých léků, nedoporučovaných potravinových doplňků a potravin (viz předešlé obrazovky) a lékových přesahů.

V případě zjištění závažné skutečnosti (závažné interakce či přesahu) bude aplikace odesílat **automatický alert** pojištěnci, míra alertů musí být ale konfigurovatelná (tj. bude se týkat jen nejzávažnějších interakcí a výrazných přesahů). Pojištěnec obrzčí email, který ho bude o závažných interakcích informovat a taktéž tuto informaci uvidí po přihlášení do Vitakarty. Informační email bude srozumitelný a doporučí další postup – bude obsahovat zjištěné lékové interakce či výrazné přesahy a doporučení konzultovat je s ošetřujícími lékaři či možnost obrátit se na asistenční službu (telefonicky či přes formulář ve Vitakartě) nebo případně na lékaře v OZP.

Zaměstnanci OZP - především Asistenční služba - budou seznámeni s lékovými interakcemi a přesahy tak, aby mohli pojištěncům pomoci. Např. poradit jak léky zadávat do Vitakarty, porozumět výsledku v souvislosti s vypsáními potravinami a doplňky, případně mohou doporučovat konzultaci s ošetřujícími lékaři nebo bude možnost vybrané lékové interakce konzultovat přímo s lékaři OZP (mají přístup k vykázané péči pojištěnce včetně kompletní farmakoterapie). Rozsah informací pro zaměstnance OZP bude možné rozšiřovat o podrobnější informace v oblasti léků.

Lékařům v rámci Vitakarty+ bude umožněno sledovat farmakoterapii vybraného pojištěnce např. za poslední rok, bude možné filtrovat léky podle ATC skupin, sledovat jednotlivé lékové přesahy podle doporučené denní dávky a lékové interakce podle závažnosti a podle shodných či příbuzných ATC skupin.

1.2 Chronické stavy

V následujících podkapitolách je popsáno doplnění funkcionalit Vitakarty a Vitakarty+ o funkci zjišťování **chronických skupin** z vykázané péče. Cílem je stejně jako u lékových interakcí zainteresovat pojištěnce na efektivní péči o jeho zdraví.

V rámci realizace bude provedena detailní analýza, jejímž obsahem bude podrobná specifikace řešení včetně návrhu obrazovek pro web, mobil a tablet a vytvoření prototypů. Vzhled obrazovek uvedených dále v textu je pouze orientační, aby bylo možné popsat obsahovou část dané obrazovky – finální design bude upraven tak, aby odpovídal jednotnému vzhledu Portálu OZP a aplikací Vitakarta.

V následující tabulce je uveden seznam dílčích hodnotících kritérií dle dodatečných informací zadávací dokumentace s odkazem na podkapitoly, které popisují způsob naplnění požadavku.

Tab. č. 5: Systém přidělování bodů pro hodnocenou část „Chronické stavy“

Poř.	Hodnocená část „Chronické stavy“	Kapitoly
1	Zda návrh řešení obsahuje využití chronických skupin (viz příloha č. 1 Technická a funkční specifikace) v prostředí Vitakarty pro web, mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet), mVitakarty pro WindowsPhone (případně novější verze operačního systému) a Vitakarty+ pro lékaře.	1.2.1 1.2.2 1.2.3
2	Zda návrh řešení obsahuje návrh sledování změny stavu chronické skupiny pacienta.	1.2.5
3	Zda návrh řešení obsahuje způsob promítnutí emergentních údajů do chronických stavů a rovněž i chronických stavů zpět do emergentních údajů.	1.2.5
4	Zda návrh řešení obsahuje informaci o tom, jakým způsobem bude docházet ke komunikaci s lékařem a s Asistenční službou.	1.2.3
5	Zda návrh řešení obsahuje návrhy obrazovek zvláště pro web, mobilní telefon a tablet pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Android (telefon, tablet).	1.2.4

1.2.1 Aplikace „Chronické skupiny“ ve Vitakartě (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1)

V menu Vitakarty bude doplněna nová funkce „**Chronické skupiny**“, která umožní pojištěnci sledovat, do jaké chronické skupiny na základě vykázané péče spadá (na základě diagnózy, ATC skupiny,

vykázaných odborností, konkrétním výkonu či PCG skupiny) a porovnat výběr chronických skupin s tím, co si o sobě zapsal pojištěnec sám.

Chronické skupiny bude obdobným způsobem jako ve Vitakartě pro web možné zadávat i zobrazovat prostřednictvím mVitakarty pro iOS (iPhone, iPad), mVitakarty pro Andorid (telefon, tablet) a mVitakarty pro WindowsPhone. Princip funkce Chronických skupin bude pro mVitakartu analogický s tím, že funkcionalita zjištění chronických skupin bude vyhodnocována na serverové části (bude nutná on-line komunikace mezi mobilním zařízením a serverem). Využitelnost chronických skupin bude také pro lékaře ve Vitakartě+.

OZP má k dispozici informace o veškeré vykázané péči, emergentních údajích a lécích, které si pojištěnec do Vitakarty zadal sám v nestrukturované podobě. Kromě toho má k dispozici základní klasifikační algoritmy pro zařazení pojištěnců do 35 chronických skupin.

V rámci analýzy bude provedena **kultivace současných chronických skupin**. U každé z chronických skupin zpřesníme mechanismus pro zařazování pojištěnců do jednotlivých chronických skupin.

Při kultivaci dat se zaměříme se především na:

- zpřesnění a konkretizaci jednotlivých výkonů určujících chronický stav (výkony pro laboratoř a samotné výkony)
- vytipujeme další ATC skupiny a současné ATC skupiny upravíme tak, aby do chronických skupin byli zařazeni skutečně jen ti pojištěnci, kteří užívají léky dlouhodobě (hledisko časového horizontu) a ne ti pojištěnci, kteří lék brali jednorázově nebo v zanedbatelném množství
- přidáme další podrobnější diagnózy a upravíme stávající diagnózy
- zpřesníme a upravíme určující odbornosti
- provedeme podrobnější analýzu zdravotnických prostředků
- zohledníme časové hledisko (odlišíme úrazy od chronických nemocí, jednorázové výkony od dlouhotrvajících nemocí, vezmeme v úvahu vyléčené stavy po operacích atd.)
- zaměříme se i na národní centra pro speciální léčbu (např. Národní centra pro těžké astma, neurologové se statusem epileptologa atd.)
- při určování chronických stavů využijeme také data z mobilních aplikací a data z různých přístrojů (zaznamenávání cukru v krvi, informace o tepu, tlaku...), která mohou být přenesena např. prostřednictvím aplikace HealthKit z iOS.

Pro všechny chronické skupiny provedeme evaluaci jednotlivých stupňů závažnosti chronických stavů (lehký, střední a těžký) s ohledem na:

- farmakoterapii,
- vážné komplikace,
- nutnost hospitalizace,
- nákladnost léčby,
- operační výkony,
- orgánové změny,
- selhávání funkce orgánů,
- intervenční postupy atd.

1.2.2 Příklad - Reflux vezikoureterální VUR (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1)

V současné době zařazuje OZP pacienty do chronické skupiny "Reflux vezikoureterální VUR" na základě těchto skutečností:

diagnóza Q627
odbornost 108
výkony 86169, 89617, 76351, 63001, 89163, 09123, 81347, 82015, 81369, 81325
atc skupina J01
léky 03378, 11029, 11706, 03377, 75022, 75023, 91281, 91291, 06264, 68999, 68196,
68197, 68198, 68199, 68998

Chronickou skupinu "Reflux vezikoureterální VUR" bychom rozšířili o:

diagnóza N13, N137, N138, N139, N399, N390, R31, N309 a N10.
výkony 76125, 77111, 89513, 89514, 09135, 09137, 09139, 47199, 47211, 47215, 47217,
47219, 47269, 76567

Při kultivaci zohledníme:

- časové hledisko,
- zanedbáme jednorázové výkony (položky), které mohou být způsobeny např. chybou ve vykazování (pokud je vykázán jen jeden výkon s diagnózou Verzikoureterální reflux během určitého časového období),
- zohledníme hospitalizace a operace (kvůli rozlišení stupně závažnosti onemocnění),
- stanovíme finanční limit pro danou diagnózu a odbornost - kvůli rozlišení stupně závažnosti onemocnění.

Následně doporučujeme pacienty rozřadit na skupiny podle stupňů závažnosti onemocnění dle předchozích kritérií:

- I. pacient bez léků, mírné příznaky
- II. pacient se závažnějšími příznaky, konzervativní léčba, medikace
- III. pacient s nutností chirurgické léčby, těžké stavy, komplikace a hospitalizace

nebo případně pacienty rozdělit jen na dvě skupiny:

- I. pacient bez medikace, mírnější příznaky
- II. pacient s medikací a s komplikacemi (operace, hospitalizace, těžké stavy).

1.2.3 Rozsah informací (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.1, č.4)

Ve Vitakartě pojištěnec uvidí, do které chronické skupiny na základě vykázané péče spadá. Tuto skupinu bude moci pojištěnec následně potvrdit, zapsat do Zdravotního profilu, nechat bez potvrzení či potvrdit, že danou nemocí netrpí.

V úvodu se objeví upozornění, že uvedené chronické skupiny mají pouze orientační charakter a veškeré informace má pojištěnec konzultovat se svým ošetřujícím lékařem.


Zaměstnanci OZP - především Asistenční služba - budou seznámeni s chronickými skupinami tak, aby mohli pojištěncům např. vysvětlit informace týkající se chronických stavů. S asistenční službou bude možné komunikovat telefonicky nebo přes Vitakartu. V případě nejasností bude možné doporučit konzultaci s ošetřujícími lékaři nebo bude možnost chronické skupiny konzultovat přímo s lékaři OZP. Rozsah informací pro zaměstnance OZP bude možné rozšiřovat o podrobnější data či informace z databáze.

Lékařům v rámci Vitakarty+ bude umožněno sledovat chronické skupiny vybraného pojištěnce – navíc oproti pojištěnci v rozlišení na tři stupně závažnosti onemocnění. Lékař se může ke každému chronickému stavu vyjádřit – zda-li pojištěnec daný chronický stav nemá, nebo spadá do I., II. či III. stupně závažnosti chronického onemocnění.

1.2.4 Návrhy obrazovek (bod z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.5)

Pojištěnec v záložce Chronické skupiny uvidí jednotlivé chronické skupiny z vykázané péče a bude moci potvrdit, zda danou chronickou nemocí trpí, zda chronickou nemocí trpí a přeje si tuto informaci zapsat do Zdravotního profilu a nebo chronickou nemoc nemá. Stěžejní chronická skupina bude barevně odlišena.

Návrh obrazovky pro web:

 Chronické skupiny		
<p>Upozornění: Níže uvedené chronické skupiny mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter - veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem.</p> <p>Z vykázané péče (výkonů, diagnóz a léků) byste mohli být zařazeni do následujících chronických skupin:</p>		
ASTMA	<p>Chronický zánět, který způsobuje průvodní zvýšení průduškové reaktivity, což vede při dýchání k opakovaným epizodám pískotů, dušnosti, tlaku na hrudi a kašle (zvl. v noci a časně ráno). Obvykle provázeno rozsáhlou proměnlivou bronchiální obstrukcí, která bývá spontánně či po léčbě reverzibilní.</p>	
<input type="button" value="Potvrdit"/>	<input type="button" value="Potvrdit a zapsat do Profilu"/>	<input type="button" value="Ne, touto nemocí netrpím"/>
ARTRÓZA	<p>Artróza (osteoartróza) je bolestivé onemocnění kloubů, které velmi často postihuje lidi cca od 50-ti let věku. Artrózou jsou postiženy nejčastěji velké klouby, páteř a některé malé klouby rukou. Nemoc se projevuje nejen bolestí, ale i omezením funkčnosti kloubů.</p>	
<input type="button" value="Potvrdit"/>	<input type="button" value="Potvrdit a zapsat do Profilu"/>	<input type="button" value="Ne, touto nemocí netrpím"/>
DIABETES	<p>Onemocnění je charakterizované zvýšenou hladinou cukru v krvi (hyperglykémíí). Diabetes vzniká důsledkem absolutního nebo relativního nedostatku inzulínu. Inzulín snižuje glykémii tím, že podporuje vychytávání glukózy ve svalech, játrech a v tuku. Rozlišují se dva základní typy: diabetes I. typu a diabetes II. typu, které vznikají důsledkem absolutního nebo relativního nedostatku inzulínu.</p>	
<input type="button" value="Potvrdit"/>	<input type="button" value="Potvrdit a zapsat do Profilu"/>	<input type="button" value="Ne, touto nemocí netrpím"/>

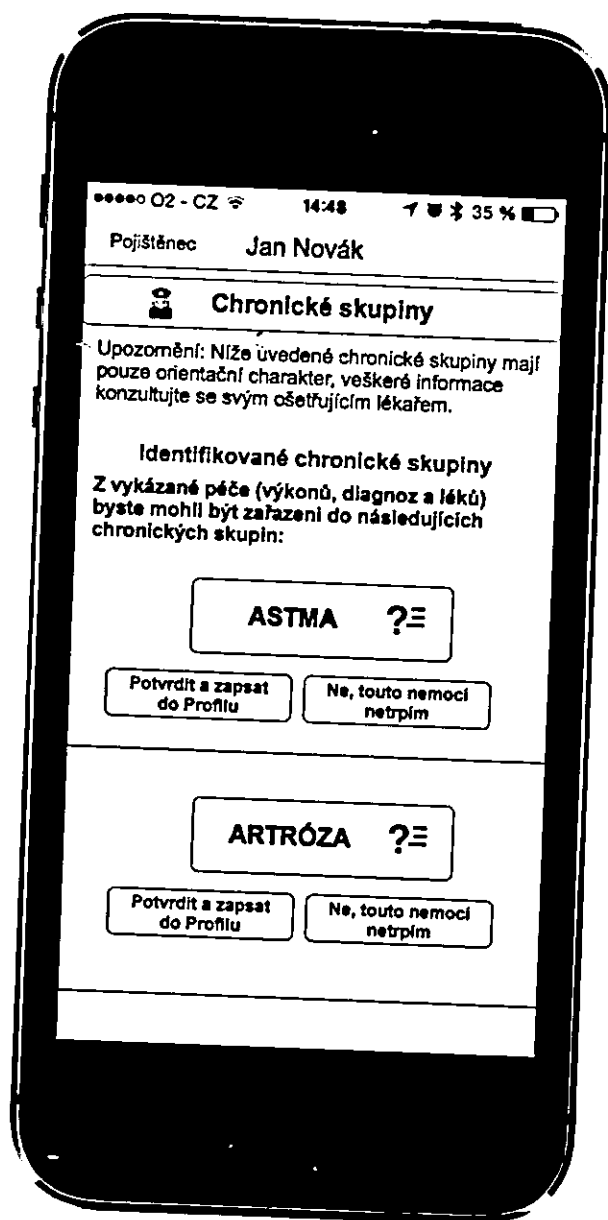
Pokud máte nějaké otázky či chcete konzultovat svůj zdravotní stav, kontaktujte prosím Asistenční službu.



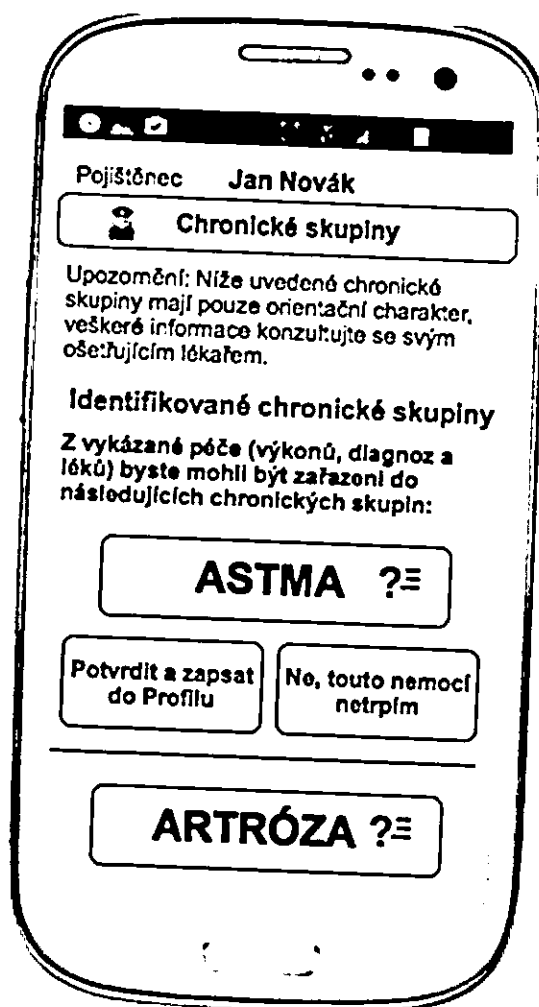
Návrh obrazovky pro mobil a tablet:

U mobilní verze se na úvodní obrazovce objeví chronické skupiny z vykázané péče a tlačítka na potvrzení nebo zamítnutí. U názvu chronické skupiny bude nápověda (v příložené ukázce otazník), která po kliknutí zobrazí vysvětlení zvolené chronické skupiny.

Ukázka pro iPhone:



Ukázka pro Android – telefon:



Ukázka pro iPad:

The screenshot shows the iPad app interface. At the top, the status bar displays 'T-Mobile CZ', '9:58', and '13%' battery. The app title is 'Chronické skupiny'. A warning message reads: 'Upozornění: Níže uvedené chronické skupiny mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter, veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem.' Below this, there are three columns of buttons: 'Z vykázané péče:' (ASTMA, ARTRÓZA, DIABETES), 'Lékařem potvrzeno:' (ASTMA, ARTROZA, DIABETES), and 'Pojištěncem zapsáno:' (ASTMA, DIABETES). An 'Upravit údaje' button is located below the 'Pojištěncem zapsáno:' column. At the bottom, a note says: 'Pokud máte nějaké otázky či chcete konzultovat svůj zdravotní stav, kontaktujte prosím Asistenční službu.'

Ukázka pro Andoid – tablet:

The screenshot shows the Android tablet app interface. The status bar at the top displays 'SAMSUNG', signal strength, Wi-Fi, and '18:46'. The app title is 'Chronické skupiny'. A warning message reads: 'Upozornění: Níže uvedené chronické skupiny mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter, veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem.' Below this, there are three columns of buttons: 'Z vykázané péče:' (ASTMA, ARTRÓZA, DIABETES), 'Lékařem potvrzeno:' (ASTMA, ARTROZA, DIABETES), and 'Pojištěncem zapsáno:' (ASTMA, DIABETES). An 'Upravit údaje' button is located below the 'Pojištěncem zapsáno:' column. At the bottom, a note says: 'Pokud máte nějaké otázky či chcete konzultovat svůj zdravotní stav, kontaktujte prosím Asistenční službu.'







Vitakarta+

V rámci aplikace Vitakarta+ bude lékaři při vstupu do Vitakarty konkrétního pojištěnce zobrazena na stránce s informacemi o pacientovi v nové záložce tabulka dle následujícího obrázku.

Chronické skupiny pacienta: Jan Novák (číslo pojištěnce 9999999999)



Zařazení do SW knižní ze dne: 28.10.2013 Poslední verifikace lékaře dne: 28.8.2013

UKLÍZIT / POKYNY K TAV

 Atróza <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - mírné příznaky, postačují režimová opatření	<input type="checkbox"/> II.kategorie - zvýšená bolestivost, minimální omezení	<input type="checkbox"/> III.kategorie - trvalá potíže, zejména bolestivost
 Astma <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - onemocnění kontrolováno, astmatické záchvaty výjimečné	<input type="checkbox"/> II.kategorie - častější výskyt astmatických záchvatů, farmakoterapie	<input type="checkbox"/> III.kategorie - opakované těžké astmatické záchvaty
Atopický ekzém <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - zasaženy nevelké části těla, dostává se lokální léčba nehormon. masťmi	<input type="checkbox"/> II.kategorie - nutná léčba s pomocí hormonálních masťmi	<input type="checkbox"/> III.kategorie - vyžaduje celkovou léčbu, zasaženy velké části těla
Cefalgie <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - pacient na bezpekové léčbě, s výraznými příznaky	<input type="checkbox"/> II.kategorie - farmakoterapie kortikoidy	<input type="checkbox"/> III.kategorie - atrofie svalů, periferální přeruš. žvň
 Diabetes <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - kompenzován na dietě+PAD, HbA1c<5,3%	<input type="checkbox"/> II.kategorie - subkompenzován na dietě +PAD, HbA1c 5,3 - 5,9%	<input type="checkbox"/> III.kategorie - nekompenzován, HbA1c>5,9%
Dyslipidemie <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - mírné odchylky od normy, dostává se dietní opatření	<input type="checkbox"/> II.kategorie - větší odchylky od normy, nutná farmakoterapie	<input type="checkbox"/> III.kategorie - velké odchylky od normy, s velkými komplikacemi
Epilepsie <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - kompenzovaná epilepsie	<input type="checkbox"/> II.kategorie - hůře kompenzovatelná ep. onemocnění, diagnostické problémy	<input type="checkbox"/> III.kategorie - farmakoresistence, nevyřešené diferenční diagn. problémy
 Hypertenze <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - bez orgánových změn	<input type="checkbox"/> II.kategorie - hypertenze + orgánové změny	<input type="checkbox"/> III.kategorie - hypertenze + orgánové změny + selhávání jejich funkcí
 Chronická obstrukční plicní nemoc nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - lehké příznaky, nemoc kontrolována	<input type="checkbox"/> II.kategorie - častější namáhavé dýchání, nemoc kontrolována	<input type="checkbox"/> III.kategorie - nutná hospitalizace, výrazná respirační insuficience
Chronická otitida <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - katarální chronický zánět či hrubý chronický zánět max.2x/rok	<input type="checkbox"/> II.kategorie - chronický zánět či hrubý více jak 2x/rok, bez poškození sluchu	<input type="checkbox"/> III.kategorie - chronický zánět s poškozením kosa nebo cholesteatomem
Ischemická choroba dolních končetin <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - rehabilitační léčba, asymptomatické stadium	<input type="checkbox"/> II.kategorie - středně těžké klaudikace, klaudikační interval po 200m	<input type="checkbox"/> III.kategorie - pacient indikován k revascularizaci
Novorozenci s nízkou porodní hmotností <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - dobře prospívající dítě do 18 měsíců věku	<input type="checkbox"/> II.kategorie - hůře prospívající dítě do 18 měsíců věku, potřebná rehabilitační péče	<input type="checkbox"/> III.kategorie - dítě do 18 měsíců věku v závažném ohrožení
Reflux gastroesofageální (GER) <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - mírné obtíže nevyžadující podávání léků	<input type="checkbox"/> II.kategorie - obtíže výraznější, dostává se konzervativní léčba	<input type="checkbox"/> III.kategorie - závažné obtíže, výskyt komplikací, nutná chirurgická léčba
 Reflux vezikoureterální (VUR) <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - mírné příznaky nebo pacient po úspěšné operaci	<input type="checkbox"/> II.kategorie - příznaky závažnější, konzervativní léčba, ISVC max 3x/rok	<input type="checkbox"/> III.kategorie - těžší stavy, recid. IMC, nutná operační řešení
Roztroušená skleróza <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - pacient s výraznými symptomy, bez atak, dobře ovlivnitelné léky	<input type="checkbox"/> II.kategorie - sekundárně progresivní fáze postupného horšení bez relapsů	<input type="checkbox"/> III.kategorie - časté těžké ataky, minimální remise, rychlý nástup invalidity
Žilní insuficience dolních končetin <input type="checkbox"/> nemá	<input type="checkbox"/> I.kategorie - lehké příznaky, bez komplikací, dostává fyzikální terapii	<input type="checkbox"/> II.kategorie - střední poškození, s komplikacemi (bercové vředy), farmakoterapie	<input type="checkbox"/> III.kategorie - těžké poškození, nutná chirurgická léčba

UKLÍZIT / POKYNY K TAV

Legenda:

-  - SW identifikoval změnu stavu
-  - Dříve byla označena tato kategorie
- pacient nemá identifikován tento chronický stav
- pacient má identifikováno I.kategorii tohoto chronického stavu
- pacient má identifikováno II.kategorii tohoto chronického stavu
- pacient má identifikováno III.kategorii tohoto chronického stavu


Pokud pojištěnec nějakou chronickou nemocí trpí, bude řádek podbarven jinou barvou (každý stupeň závažnosti jinou barvou) a lékař chronický stav potvrdí (včetně stupně závažnosti) či vyvrátí. U každé chronické skupiny bude i pomocí ikonky zobrazeno, jaká kategorie byla označena dříve.

Lékař oproti pojištěnci uvidí i po kliknutí na chronickou skupinu jednotlivé detaily vykázané péče (proč byl pojištěnec zařazen do dané chronické skupiny).

Pokud pojištěnec zaškrtně, že danou nemocí netrpí, ale lékař tuto chronickou skupinu potvrdí, navrhuje obě informace ponechat s uvedením zdroje.

1.2.5 Porovnávání chronických skupin (body z hodnotící tabulky zadávací dokumentace č.2, č 3)

V současné době si pojištěnec může zapisovat chronické obtíže ve Vitakartě v rámci Aktuálního zdravotního stavu. Tyto pojištěncem zapsané chronické obtíže se přenesou do porovnání s chronickými skupinami z vykázané péče. Pojištěnec bude moci porovnat, co vychází z vykázané péče, jaké chronické skupiny verifikoval lékař, co si o sobě zapsal sám a případně bude možné tyto pojištěncem zapsané údaje upravit.

 Chronické skupiny		
Upozornění: Níže uvedené chronické skupiny mají pouze orientační charakter a v žádném případě nemají doporučující charakter, veškeré informace konzultujte se svým ošetřujícím lékařem.		
Z vykázané péče:	Lékařem potvrzeno:	Pojištěncem zapsáno:
ASTMA	ASTMA	ASTMA
ARTRÓZA	ARTRÓZA	DIABETES
DIABETES	DIABETES	<input type="button" value="Upravit údaje"/>

Pokud máte nějaké otázky či chcete konzultovat svůj zdravotní stav, kontaktujte prosím Asistenční službu.

Pokud pojištěnec spadá do více chronických skupin, bude rozlišena stěžejní chronická skupina - nejčastěji podle nákladovosti léčby, její délky a komplikovanosti. Stěžejní chronická skupina bude

zvýrazněna - v následující ukázce např. červenou barvou. Lékař v rámci Vitakarty+ bude taktéž moci validovat stěžejní chronickou skupinu.

Pokud se po aktualizaci chronických skupin objeví nová chronická skupina, bude pojištěnec na tuto skutečnost upozorněn - např. ikonkou N (nové) či informačním alertem v určitých časových intervalech.

V současné chvíli jsou v rámci Vitakarty v sekci "Emergentní údaje" zobrazovány mimo jiné i "Chronické obtíže" (zatím pouze: alergie, artróza, astma, atopický ekzém, celiakie, chronická obstrukční plicní nemoc, diabetes na dietě x na inzulínu, epilepsie, hypertenze, ischemická choroba dolních končetin, ischemická choroba srdeční, lupénka a jiné), které si zapsal do Vitakarty pojištěnec sám.

Novinkou v emergentních údajích bude promítnutí chronických stavů. U chronického stavu bude uvedeno, zda-li ho validoval pojištěnec, lékař nebo je zatím bez validace a je určen vykázanou péčí. Do budoucna se očekává spolupráce se záchrankou a tyto údaje spolu s kritickými léky, kritickými výkony a ostatními údaji budou pro záchranku užitečné.

Kritické léky, výkony a zdravotnické prostředky z emergentního datasetu budou též využity pro zjišťování chronických skupin jako jedno z kritérií (např. Epipen – epilepsie atd).

Zpětná reakce lékařů při validaci chronických stavů bude zaznamenávána a především zamítnuté chronické skupiny z vykázané péče budou po přezkoumání nápomocny k zpřesnění algoritmů.

Z dlouhodobého hlediska bude také možné sledování změny stavu chronické skupiny pacienta. Výstupem by mohla být např. tabulka - kde bude stav k určitému datu a jednotlivé chronické skupiny. Nově nalezené chronické skupiny budou odlišeny barvou hodnou pozornosti. Tabulka umožní srovnávat jednotlivá období a měnící se či stagnující chronické skupiny. Výstup by mohl zohledňovat chronické skupiny z vykázané péče, a chronické skupiny verifikované pojištěncem a lékařem. Z dlouhodobého hlediska by bylo vhodné sledovat změny stavu chronických skupin pacienta v delších intervalech, např. po roce.