

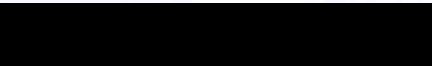
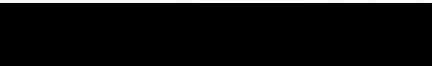
Smlouva č. 4100039837

č. ID Gordion 1500020

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník,
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

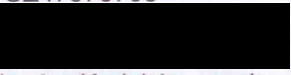
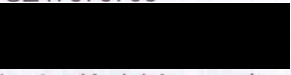
1. Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky

se sídlem: Orlická 4/2020, 130 000 Praha 3
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel
podpisem této smlouvy je pověřen: Ctibor Legát, pověřen řízením ÚICT
IČO: 41197518
DIČ: CZ41197518
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

(dále jen „VZP ČR“ nebo „Objednatel“)

a

2. AutoCont CZ a.s.

se sídlem: Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
kterou zastupuje: Ing. Petr Suntych, člen představenstva
IČO: 47676795
DIČ: CZ47676795
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814.

(dále jen „Poskytovatel“)
(společně též „smluvní strany“)

Preambule

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku veřejné zakázky malého rozsahu „Systémová podpora SW platformy FileNet“, přičemž nabídka Poskytovatele byla VZP ČR vybrána jako nejvhodnější.
2. Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky. Označení „systémová podpora“ a „technická podpora“ má pro účely této Smlouvy stejný význam, přičemž rozhodující je faktický obsah a rozsah plnění.
3. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy. Ukáže-li se toto prohlášení jako nepravdivé či neúplné, odpovídá Poskytovatel za škodu, která Objednateli v důsledku toho vznikne.

✓

K

Y.

Článek I. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této Smlouvy je poskytování systémové podpory document management infrastruktury na bázi prostředí IBM FileNet P8 (dále též jen „podpora“) po dobu stanovenou touto smlouvou.
2. Cílem poskytování podpory podle této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezproblémového chodu uvedené SW platformy.
3. Předmět plnění zahrnuje služby podpory, které budou poskytovány v rozsahu základních služeb a rozšiřujících služeb, a to:
 - a) Profylaktická kontrola (základní služba)
 - b) Pohotovost k řešení havarijních stavů (základní služba)
 - c) Řešení havarijních stavů (základní služba)
 - d) Administrátorské práce (rozšiřující služba).
4. Podrobná specifikace předmětu plnění dle této Smlouvy je obsahem Přílohy č. 1.

Článek II. Cena plnění

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytované plnění podle této Smlouvy cenu ve výši a lhůtách splatnosti uvedených v této Smlouvě.
2. Cena plnění je stanovena dohodou smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky obsažené v příslušné nabídce Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky malého rozsahu.
3. Cena plnění se skládá z:
 - i) paušálního poplatku ve výši 1.000 Kč bez DPH za měsíc (viz Příloha č. 2 této Smlouvy) za plnění uvedené v čl. I. odst. 3 písm. b) této Smlouvy a
 - ii) ceny za plnění uvedené v čl. I. odst. 3 písm. a), c) a d) této Smlouvy, stanovené na základě skutečného počtu čerpaných hodin, tj. „člověkohodin“ („člh“) za poskytnutí jednotlivých služeb podpory podle této Smlouvy. Cena za 1 „člověkohodinu“ pro jednotlivé služby podpory je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. K ceně plnění bez DPH bude Poskyvatelem účtována DPH v zákonem stanovené výši vždy platné ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.

Článek III. Doba, způsob a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy řádně a včas a v souladu s podmínkami uvedenými v této Smlouvě, tj. stanoveným způsobem, ve stanovených či dohodnutých termínech a v požadovaném rozsahu a obsahu. Pravidla pro zasilání servisních požadavků Objednatele a podrobný popis dohodnuté komunikace mezi Poskyvatelem a Objednatelem v průběhu vyřizování jednotlivých požadavků je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.
2. Místem plnění je sídlo Všeobecné zdravotní pojišťovny České republiky, Orlická 4/2020, 130 00 Praha 3.
3. Doba plnění Poskyvatele dle této Smlouvy je na dobu neurčitou od data účinnosti této Smlouvy.

Článek IV. Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění bude prováděna na základě daňového dokladu - faktury (dále též jen „faktura“), vystavené vždy **za uplynulé 3 kalendářní měsíce** („fakturační období“). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední den příslušného třetího kalendářního měsíce. V případě, že v daném fakturačním období bude uskutečněno plnění

specifikované v čl. I. odst. 3 písm. a), c) nebo d) této Smlouvy, tj. plnění podle výkazu provedených prací (viz Příloha č. 3 této Smlouvy), bude cena za toto plnění fakturována spolu s úhradou paušální platby za příslušné tříměsíční fakturační období.

2. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. V případě platby stanovené na základě počtu odpracovaných hodin musí být přílohou faktury řádně vyplněný a oběma smluvními stranami potvrzený výkaz provedených prací za příslušné fakturační období. Dále musí každá faktura obsahovat číslo této Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury 30 dnů od data doručení faktury do sídla VZP ČR.
4. VZP ČR je oprávněna před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, anebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy. Ve vrácené fakturě musí VZP ČR vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy vady fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla VZP ČR.
5. Cena plnění bude uhrazena bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Cena se považuje za zaplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu VZP ČR ve prospěch účtu Poskytovatele.

Článek V. Sankční ujednání

1. Při nedodržení dohodnutého termínu zahájení řešení havárie na místě u Objednatele (viz Příloha č. 1 a Příloha č. 4 této Smlouvy), může Objednatel vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 150 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
3. Uhrazením jakékoliv smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu vzniklé škody v celém rozsahu ani závazek splnit zajištěnou povinnost.

Článek VI. Odpovědnost za vady, záruka

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho zaměření právem očekávat.
2. Na jednotlivá plnění prováděná podle této Smlouvy poskytuje Poskytovatel záruku v délce 12 měsíců ode dne, v němž Objednatel potvrdí vyřešení příslušného servisního požadavku v souladu s touto Smlouvou (viz odst. 4 v Příloze č. 4 této Smlouvy). Uvedenou zárukou Poskytovatel přejímá závazek, že provedené a předané plnění bude po dobu záruky způsobilé pro použití ke smluvenému, případně obvyklému účelu.
3. Náhrada škody se řídí zejména ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2913 občanského zákoníku; Poskytovatel vždy ručí za splnění povinností subdodavatele k náhradě škody, pokud by subdodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal.

Článek VII. Ochrana informací, údajů a dat

1. Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností smluvních stran jako důvěrné. Na tyto důvěrné informace se vztahuje ochrana podle § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.

2. Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrana důvěrných informací se vztahuje na Poskytovatele i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
3. Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem VZP ČR s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými, a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
4. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně informovat VZP ČR o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit jeho objektivnost nebo plnění podmínek této Smlouvy.
5. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
 - a) informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
 - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody,
 - c) informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
 - d) informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů, a to ve vztahu k těmto oprávněným osobám.
6. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná smluvní strana je označí jako „tajné“. Veškeré takové skutečnosti jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že VZP ČR jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění smlouvy. Poskytovatel zároveň bere na vědomí, že VZP ČR je na základě interních předpisů povinna zveřejnit tuto smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků na profilu zadavatele. Poskytnutí informací v souladu s výše uvedeným nelze považovat za porušení obchodního tajemství.
8. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků ze smlouvy zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
9. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
10. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 8. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: Jedno-sto-tisíc korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty dle tohoto článku není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škod v celém rozsahu.

Článek VIII. Ostatní ujednání

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Objednatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti v rozsahu:
 - a. Určení kontaktní osoby Objednatele, která Poskytovateli poskytne úplné a pravdivé informace, potřebné pro návrh řešení včetně technických detailů. Kontaktní osoba bude vždy určena v příslušném servisním požadavku Objednatele.

- b. Příprava a zpřístupnění prostor VZP ČR, kde bude prováděn předmět plnění, včetně zajištění vzdáleného přístupu podle Smlouvy o podmínkách VPN přístupů do sítě IS VZP ČR, kterou Poskytovatel s VZP ČR uzavře.
3. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této smlouvy se nepoužije ustanovení § 2591 občanského zákoníku.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po datu podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Tuto Smlouvu lze vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce. Výpovědní doba začne běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi příslušné smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce třetího. V případě pochybností platí fikce doručení desátým (10) dnem od podání výpovědi k poštovní přepravě.
4. Ukončení této Smlouvy z jakéhokoli důvodu nemá vliv na platnost a účinnost těch ustanovení Smlouvy, z jejichž povahy vyplývá, že mají přetrvat až do úplného vypořádání vzájemných práv a povinností mezi Poskytovatelem a Objednatelem nebo přetrvat bez časového omezení.
5. Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění této Smlouvy, nedojde-li k dohodě smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
6. Každá ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977 a násl. a ust. § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od této Smlouvy příslušné smluvní straně.
 - a) Za podstatné porušení Smlouvy se považuje prodlení s dohodnutým termínem zahájení řešení jednotlivých požadavků Objednatele (viz Příloha č. 1 a Příloha č. 4 Smlouvy) delší než 5 kalendářních dnů, příp. prodlení s vyřešením požadavku delší než 5 kalendářních dnů oproti dohodnutému termínu.
 - b) Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit i pro nepodstatné porušení této Smlouvy.
7. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran výslovně neupravené v této Smlouvě, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
8. Za Poskytovatele je zmocněn k jednání ve věci plnění této Smlouvy:

Ve věcech obchodních:

Ve věcech technických:

9. Za VZP ČR je zmocněn k jednání ve věci plnění této Smlouvy:

Ve věcech obchodních:

Ve věcech technických:

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že výše uvedené zmocněné osoby nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit ani ukončovat.

10. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze formou písemného smluvního dodatku. Výjimku tvoří změny údajů uvedených v odstavci 8. a 9. tohoto článku, kdy postačí prokazatelné písemné oznámení příslušné změny druhé smluvní straně.
11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy, a to:
- Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 Podrobný rozpis ceny plnění
 - Příloha č. 3 Vzor výkazu provedených prací
 - Příloha č. 4 Způsob komunikace prostřednictvím Service Manageru VZP ČR
12. Tato Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, každé ze smluvních stran přísluší po dvou stejnopisech.
13. Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jednotlivých ustanovení této Smlouvy a jejich příloh stvrzují svým podpisem.

V Praze dne 16. 9. 2015

Všeobecná zdravotní pojišťovna
České republiky

Čtibor Legát
pověřen řízením ÚICT

V Praze dne 25. 8. 2015

AutoCont CZ a.s.

Ing. Petr Suntych
člen představenstva

AutoCont
AutoCont CZ a.s., Praha
Líbalova 1/2348, 149 00 Praha 4
Tel.: 251 022 111, fax: 251 022 999
DIČ: CZ47676795 ⑦

Příloha č. 1 - Specifikace předmětu plnění

Předmětem plnění je poskytování technické podpory document management infrastruktury na bázi prostředí IBM FileNet P8 po dobu stanovenou touto smlouvou.

Cílem technické podpory je zajištění spolehlivého a bezproblémového chodu uvedené SW platformy a zajištění součinnosti a podpory při stěhování datového centra a příslušných aplikací v rámci součinnostních závazků VZP ČR vůči smluvnímu partnerovi pro realizaci stěhování DC.

Pokud je v textu této přílohy uveden pojem systém, rozumí se tím vždy produkt IBM FileNet P8.

Služby systémové podpory budou poskytovány v rozsahu:

- A. základních služeb
- B. rozšiřujících služeb

A. Definice a specifikace základních služeb:

a) Profylaktická kontrola

Služba bude poskytována formou pravidelných návštěv na pracovišti v Praze. Profylaktické kontroly budou prováděny jedenkrát za dva měsíce v rozsahu čtyř (4) hodin. Termín konání periodického poskytování profylaktické kontroly bude stanoven po podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami dohodou osob zmocněných k jednání ve věci plnění této Smlouvy ve věcech technických.

Obsahem služby je preventivní činnost směřující k detekování a případné predikci závad ovlivňujících spolehlivost provozu. Mimo jiné bude obsahovat:

- prohlídku aktuálního stavu systému,
- vyhodnocení žurnálových záznamů,
- kontrolu využití systémových zdrojů za období od minulé kontroly,
- konzultace a zaškolení zaměstnanců Objednatele v otázkách týkajících se podporovaného programového vybavení,
- administrační a konfigurační zásahy odsouhlasené Objednatelem, které směřují k odstranění nebo fixaci závad v podporovaném vybavení nebo závad, jejichž příčina je v interakci podporovaného programového vybavení s dalším programovým vybavením pracujícím na podporovaných výpočetních systémech.

Závěry kontroly spolu s doporučením dalšího postupu budou konzultovány se zmocněnými pracovníky Objednatele. Součástí služby budou i běžné či nenáročné administrační úkony a odstranění drobných problémů.

b) Pohotovost k řešení havarijních stavů

Tato služba bude poskytována v pracovní době od 8:00 do 17:00. Služba bude zahrnovat pohotovost k zásahu v případě nedostupnosti podporovaného programového vybavení včetně výjezdu na pracoviště Objednatele nejpozději do 5 hodin od přijetí požadavku.

Zásah si Objednatel vždy vyžádá prostřednictvím Service Manageru VZP ČR na k tomu dedikované e-mailové adrese pracoviště Poskytovatele.

c) Řešení havarijních stavů

Práce na odstranění závady budou účtovány v hodinové sazbě služby Řešení havarijních stavů podle sjednané hodinové ceny. Tyto práce mohou po dohodě stran probíhat v pracovních dnech i v době od 17:00 do 22:00 a ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a ve státem uznaných svátcích.

Pro účely stanovení ceny plnění budou odpracované hodiny (hodiny vykonané práce) v pracovních dnech v době od 18:00 do 22:00 násobeny koeficientem 1,25 a hodiny odpracované ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a ve státem uznaných svátcích koeficientem 1,5 a zaokrouhleny na celou hodinu směrem nahoru.

B. Definice a specifikace rozšiřujících služeb:

d) Administrátorské práce

Služba bude zahrnovat práce, které svým charakterem nebo časovou náročností přesahují rozsah služeb poskytovaných dle odst. A. bodů a), b) a c) této Přílohy č. 1, například:

- technickou a odbornou pomoc na pracovišti Objednatele při změnách konfigurace, reinstalaci nebo upgrade podporovaného programového vybavení nebo prostředí, v němž je podporované programové vybavení nainstalováno,
- podrobnou diagnostiku a odstranění jevů, které nelze označit jako havarijní, které však mají nepříznivý vliv na výkonnostní či bezpečnostní charakteristiky systému,
- zásahy na pracovišti Objednatele při řešení havarijních stavů, nad rámec uvedený v písm. c),
- tvorbu a ladění administračních, zálohovacích a uživatelských skriptů,
- dávkové zpracování dat nebo export/import dat z/do databáze resp. DMS,
- spolupráci při konfiguraci a ladění provozních parametrů systému,
- spolupráci při tvorbě a změnách provozních předpisů a standardů pro provoz systému,
- spolupráci při tvorbě zálohovací strategie a strategie obnovy provozu po havárii.

Rozšiřující službu si Objednatel vždy vyžádá prostřednictvím Service Manageru VZP ČR na k tomu dedikované e-mailové adrese pracoviště Poskytovatele a práce budou účtovány v hodinové sazbě systémového specialisty FileNetu pro rozšiřující služby. Služba bude poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00.

Příloha č. 2 - Podrobný rozpis ceny plnění

Paušální platby:

Služba	Cena za jeden měsíc v Kč bez DPH	DPH	Cena za jeden měsíc v Kč s DPH
Pohotovost k řešení havarijních stavů	1 000	210	1 210

Hodinové sazby za poskytování podpory:

Služba	Předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách za rok	Cena za jednu člověkohodinu [člh] v Kč bez DPH	DPH	Cena za jednu člh v Kč s DPH
Profylaktická kontrola	24	1 000	210	1 210
Řešení havarijních stavů	12	1 000	210	1 210
Administrátorské práce	16	1 500	315	1 815

6

8.

Příloha č. 3 - Vzor výkazu provedených prací

Výkaz provedené práce

Objednatel			
Název	VZP ČR	Číslo požadavku	
Kontaktní osoba		Datum/čas	
Telefon/fax		e-mail	

Popis požadavku na provedení práce:

Description of the request for work			
Přílohy		Podpis Objednatele	

Datum přijetí		Čas přijetí	
Přijal		Podpis	

Příloha č. 4 - Způsob komunikace prostřednictvím Service Manageru VZP ČR

Komunikace bude probíhat v českém jazyce takto:

1. VZP ČR bude hlásit požadavek/incident (dále též „SP“) při provozu prostřednictvím Service Manageru VZP ČR (telefon 952 220 000, e-mail: servicedesk@vzp.cz) na Servisní dispečink Poskytovatele (telefon: +420 602 208 232, e-mail: acesadelsupp@autocont.cz).
2. Komunikace Poskytovatele se Service Managerem VZP ČR bude probíhat výhradně na bázi elektronické komunikace. Použití telefonní linky bude možné pouze v případě, kdy nebude možné využít emailovou komunikaci.
3. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem bude obsahovat minimálně tyto kroky:
 - a) **Zadání SP, tj. popis SP ze strany VZP ČR** (zaslání e-mailu Poskytovateli);
 - b) **Potvrzení přijetí nového SP Poskytovatelem** (zaslání e-mailu do VZP ČR) včetně dohody o termínu vyřešení požadavku;
 - c) **V odůvodněných případech odmítnutí SP Poskytovatelem** (e-mail do VZP ČR) obsahující konkrétní důvod odmítnutí;
 - d) **Vyřešení SP Poskytovatelem** (e-mail do VZP ČR).
4. Požadavek/incident je považován za vyřízený okamžikem, kdy VZP ČR akceptuje informaci Poskytovatele o vyřešení SP.
5. VZP ČR si vyhrazuje možnost dotazu (e-mail) na stav nevyřešeného SP, na nějž Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem.

KE

9.