

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Číslo smlouvy Poskytovatele:

Číslo smlouvy Objednatele:

Uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „smlouva“)
mezi následujícími smluvními stranami:

Poskytovatel:	DYNATECH s.r.o.
sídlo:	Trnitá 491/3, Trinita office, 602 00 Brno
IČ:	25501003
DIČ:	CZ25501003
Zastoupená:	Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem

na straně jedné

(dále jen „Poskytovatel“)

Objednatel:	Domov pro seniory Světlo
sídlo:	Drhovle 44, 397 01 Písek
IČ:	70869812
Zastoupená:	PhDr. Šárkou Nováčkovou, ředitelkou

na straně druhé

(dále jen „Objednatel“)

(Poskytovatel a Objednatel dále společně jen jako „smluvní strany“ nebo jednotlivě jen „smluvní strana“)

Preamble

Účelem této smlouvy je naplnění Hlavních cílů finanční kontroly dle ustanovení § 4 zákona č. 320/2001 Sb. o Finanční kontrole ve veřejné správě (dále jen ZFK), tj. prověřovat:

- a) Dodržování právních předpisů a opatření přijatých orgány veřejné správy v mezích těchto předpisů při hospodaření s veřejnými prostředky k zajištění stanovených úkolů těmito orgány.
- b) Zajištění ochrany veřejných prostředků proti rizikům, nesrovnalostem nebo jiným nedostatkům způsobeným zejména porušením právních předpisů, nehospodárným, neúčelným a neefektivním nakládáním s veřejnými prostředky nebo trestnou činností.
- c) Včasné a spolehlivé informování vedoucích orgánů veřejné správy o nakládání s veřejnými prostředky, o prováděných operacích, o jejich průkazném účetním zpracování za účelem účinného usměrňování činnosti orgánů veřejné správy v souladu se stanovenými úkoly.
- d) Hospodárný, efektivní a účelný výkon veřejné správy.

Poskytovatel a Objednatel budou v rámci spolupráce usilovat o naplnění také těchto zákonných požadavků:

- a) Přiměřené a účinné nastavení vnitřního kontrolního systému dle § 5 a § 25 ZFK vycházející z mezinárodně uznávaných standardů COSO (www.coso.org) dle § 5 odst. 1. ZFK.
- b) Výkon finanční kontroly zaměstnanci s kvalifikačními předpoklady dle §5 odst. 1 písm. b) ZFK.
- c) Průběžné sledování a vyhodnocování výsledků finanční kontroly a při zjištění nedostatků neprodlené přijímání konkrétní opatření k nápravě, jakož i systémová opatření, která mají za cíl předcházet a včas odhalovat nesprávné operace a jejich příčiny dle § 5 odst. 1 písm. e) ZFK.
- d) Nejméně jednou ročně zajištění prověření účinnosti vnitřního kontrolního systému, který zahrnuje všechny kontrolní činnosti v rámci vnitřního provozního a finančního řízení dle § 30 ZFK.
- e) Řádný výkon předběžné, průběžné a následné řídicí kontroly dle § 26 a § 27 ZFK a dodržení kontrolních metod a postupů dle požadavků prováděcí vyhlášky č. 416/2004 Sb.
- f) Nastavení systému řízení rizik tak, aby byl způsobilý včas zjišťovat, vyhodnocovat a minimalizovat provozní, finanční, právní a jiná rizika vznikající v souvislosti s plněním schválených záměrů a cílů orgánu veřejné správy. Interní audit potom v souladu s § 28 odst. 2 písm. b) ZFK přezkoumává a vyhodnocuje, zda rizika vztahující se k činnosti orgánu veřejné správy jsou včas rozpoznávána a zda jsou přijímána odpovídající opatření k jejich vyloučení nebo zmírnění dle požadavků.

Poskytovatel předpokládá, že objednatel naplňuje zákonné povinnosti v oblasti přijímání elektronických dokumentů ISDOC.

Čl. I

Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**NOZ**“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy odpovídají skutečnosti v době uzavření smlouvy. Změny údajů se zavazují bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany prohlašují, že jsou způsobilé uzavřít tuto smlouvu, stejně jako způsobilé nabývat v rámci právního řádu vlastním právním jednáním práva a povinnosti.
4. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
5. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a že v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí Objednateli.
6. Objednatel prohlašuje, že aktuálně není plátcem DPH.

Čl. II

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli toto plnění:
 - a. Služby informačního systému CROSEUS[®] (dále jen IS CROSEUS[®]) dle podmínek stanovených v příloze č.1 této smlouvy;
 - c. Služby předplacené podpory k IS CROSEUS[®] dle podmínek stanovených v této smlouvě v příloze č. 2 (dále jen „podpora“).
 - d. Další služby nad rámec předplacené podpory dle podmínek stanovených v příloze č. 3 této smlouvy.

Čl. III

Místo a způsob plnění a harmonogram realizace.

1. Místem plnění smlouvy je **sídlo Objednatele**.
2. Poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím technických prostředků vzdálenou formou (MS Teams, HelpDesku Poskytovatele, telefonicky, případně e-mailem).

Čl. IV

Doba trvání a zánik smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.1.2026 do 31.12.2026
2. Smluvní strany se dohodly, že platnost smlouvy může být ukončena:
 - a. písemným odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení povinností ze smlouvy některou ze smluvních stran. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně.
3. Za podstatné porušení se pro případ této smlouvy považuje zejména některá z těchto situací:
 - a. Objednatel je v prodlení s úhradou platby déle než 60 dnů;
 - b. opakované prodlení Poskytovatele s plněním závazků delším než 10 pracovních dnů, přes písemné upozornění na takové prodlení;
 - c. porušení povinností týkajících se nakládání s důvěrnými informacemi a povinností mlčenlivosti dle článku VI. této smlouvy.

Čl. V

Odměna, zvláštní odměna a platební podmínky

1. Na základě dohody smluvních stran se Objednatel zavazuje Poskytovateli uhradit za služby poskytnuté dle této smlouvy odměnu dle následující kalkulace:

Služby IS CROSEUS® a předplacené podpory

Popis	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Údržba, provoz a podpora/měsíčně	9 000 Kč	1 890 Kč	10 890 Kč
Celkem 12 měsíců	108 000 Kč	22 680 Kč	130 680 Kč

2. Objednatel je oprávněn objednat poskytnutí dalších služeb od Poskytovatele nad rozsah uvedený v příloze č. 2 této smlouvy, smluvní strany se dohodly, že za poskytnutí těchto služeb je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli zvláštní odměnu. Její výše se vypočte podle objemu takto poskytnutých služeb a paušálních hodinových sazeb Poskytovatele uvedených v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „zvláštní odměna“).
3. Odměna za služby IS CROSEUS® a služby podpory nezahrnuje náklady Poskytovatele na cestovné. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel má právo na náhradu cestovného v souvislosti se službami poskytnutými podle této smlouvy, a to ve výši uvedené v příloze č. 3 této smlouvy. Náhrada cestovného je splatná společně s odměnou za služby, ke kterým se náhrada cestovného vztahuje.
4. Do pěti (5) pracovních dnů po ukončení každého kalendářního čtvrtletí účinnosti této smlouvy, ve kterém byly poskytnuty další služby podle bodu 2 tohoto článku zašle poskytovatel Objednateli přehled těchto služeb s uvedením jejich délky a účtované hodinové sazby. Objednatel má poté lhůtu tří (3) pracovních dnů na to, aby se k tomuto přehledu vyjádřil. Pokud Objednatel s tímto přehledem nesouhlasí, je povinen o tom informovat Poskytovatele ve lhůtě uvedené v předchozí větě. Poté zahájí smluvní strany

- jednání, aby odstranily vzniklé rozpory. Marné uplynutí lhůty stanovené Objednateli pro vyjádření k přehledu dalších služeb znamená, že Objednatel s tímto přehledem souhlasí a nemá k němu námitek.
5. Do deseti (10) kalendářních dnů po uplynutí každého kalendářního čtvrtletí účinnosti této smlouvy, ne však dříve, než dojde k odsouhlasení dalších služeb ve smyslu bodu 2. tohoto článku smlouvy, vystaví Poskytovatel fakturu na zaplacení odměny a zvláštní odměny. Splatnost faktury činí čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Jestliže Objednatel rozporuje přehled dalších služeb poskytnutý Poskytovatelem ve smyslu bodu 2. tohoto článku smlouvy, je Poskytovatel oprávněn ve lhůtě uvedené v první větě tohoto odstavce vystavit samostatně fakturu na zaplacení odměny. Fakturu na zaplacení zvláštní odměny pak vystaví bez zbytečného odkladu poté, co se dohodne na rozsahu dalších služeb poskytnutých Objednateli v příslušném čtvrtletí.
 7. DPH bude dopočítána a uhrazena ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
 8. Faktura musí obsahovat:
 - a. náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - b. číslo a název Smlouvy a označení případných dodatků Smlouvy,
 - c. popis plnění Poskytovatele.
 9. Fakturu, která neobsahuje tyto náležitosti nebo jsou-li uvedeny nesprávně či neúplně, popř. obsahuje-li jiné chyby či nedostatky, je Objednatel oprávněn do konce doby splatnosti vrátit. Po doručení řádně vystavené faktury začne běžet znovu sjednaná doba splatnosti.
 10. Bude-li k datu uskutečnění zdanitelného plnění Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZoDPH), nebo bude-li na faktuře uveden bankovní účet nezveřejněný v souladu s § 109 odst. 2 písm. c) ZoDPH, je Objednatel oprávněn postupovat dle § 109a ZoDPH, tj. uhradit část Ceny (víceprací) odpovídající výši vypočtené daně z přidané hodnoty přímo na bankovní účet příslušného správce daně (jako úhradu daně za poskytovatele zdanitelného plnění z takového zdanitelného plnění), přičemž se tímto považuje daná část Ceny za uhrazenou.

Čl. VI

Podmínky využívání služeb IS CROSEUS CLOUD

1. IS CROSEUS[®] je dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Jde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců Poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k Poskytovateli. V souladu s autorským zákonem je Objednatel oprávněn dílo užívat výhradně pro své potřeby, v souladu s touto smlouvou a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.
2. Objednatel není oprávněn a neumožní ani třetí osobě
 - a. IS CROSEUS[®] kopírovat, prodávat, poskytovat podlicence, distribuovat, přenášet, měnit, přizpůsobovat, překládat, dekompileovat, převádět ze strojového kódu,
 - b. připravovat IS CROSEUS[®] odvozená díla nebo se jinak pokoušet z něj odvodit zdrojový kód;

- c. podnikat činnost vedoucí k obcházení či maření pravidel bezpečnosti a používání obsahu, která byla poskytnuta, nasazena nebo vynucena jakoukoli funkcí obsaženou v IS CROSEUS[®];
 - d. využívat IS CROSEUS[®] ani měnit žádné doložky o autorských právech společnosti DYNATECH s.r.o., ochranné známky nebo jiné doložky o vlastnických právech připojené k IS CROSEUS[®], obsažené v softwaru nebo zpřístupněné pomocí softwaru.
3. Objednatel je povinen používat IS CROSEUS[®] v souladu s podmínkami stanovenými v uživatelské, metodické, či technické dokumentaci a touto smlouvou.

Čl. VII.

Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nesprávným provozováním IS CROSEUS[®] v rozporu uživatelskou či technickou dokumentací a podmínkami této smlouvy.
2. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
3. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. VIII.

Sankce

1. Jestliže se dostane Poskytovatel do prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 0,05 % z odměny podle čl. V této smlouvy za každý den prodlení.
2. Jestliže se dostane Objednatel do prodlení se splněním své povinnosti zaplatit fakturu podle čl. V této smlouvy řádně (tj. v plné výši) a v uvedeném termínu splatnosti, je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové částky uvedené na příslušné faktuře za každý den prodlení.
3. Ustanovení dle tohoto článku se vztahují na každý jednotlivý případ porušení.
4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.

Čl. IX

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním Smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy, a to po skončení účinnosti Smlouvy, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle Smlouvy a v souladu s právními předpisy a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že Poskytovatel využije k realizaci plnění Smlouvy třetí stranu, odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

X.

Ostatní ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.
3. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna smluvní strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé smluvní straně.
4. Smlouva může být měněna jen písemnými po řadě číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci pro smluvní záležitosti.
5. V případě, že jakékoli ustanovení této smlouvy je nebo se stane, ať již z části nebo zcela neplatným, platnost zbylých ustanovení a celé této smlouvy tím nebude nijak dotčena. Neplatná ustanovení nahradí smluvní strany platnými, jež budou nejbližší odpovídat úmyslu sledovanému smluvními stranami.

6. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv provede Poskytovatel.
7. Tato smlouva byla sepsána podle pravé a svobodné vůle, ve 2 vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 Služby IS CROSEUS[®]

Příloha č. 2 Služby předplacené Podpory k IS CROSEUS[®]

Příloha č. 3 Další služby nad rámec předplacené podpory k IS CROSEUS[®]

V Brně, dne

V Písku, dne

.....
Poskytovatel:

DYNATECH s.r.o.

Mgr. Miloslav Kvapil

Jednatel společnosti

.....
Objednatel:

Domov pro seniory Světlo

PhDr. Šárka Nováčková

Ředitelka

Příloha č. 1 Služby IS CROSEUS®

Předpoklady užívání služeb IS CROSEUS®

- Klientské stanice uživatelů musí mít přístup na internet minimálně 2 Mbit/s.
- Zadavatel dokladů musí mít pro případ digitalizace dokladů přístup ke skeneru.
- Uživatelé musí být obeznámeni se svými povinnostmi vyplývajícími z vnitřních předpisů a zákonné úpravy v rozsahu splnění kvalifikačních předpokladů dle §5 odst. 1, písm. b) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole.

1.1.1 Minimální konfigurace klientské stanice

- HW konfigurace: 2GHz CPU, 2 GB RAM, 100 Mbit/s NIC, rozlišení alespoň 1024x768, propustnost sítě ve směru k aplikačnímu serveru alespoň 2 Mbit/s.
- Microsoft Windows 10 a vyšší.
- Moderní internetový prohlížeč (Microsoft Edge).

Provoz IS CROSEUS®

Poskytovatel zajišťuje provoz těchto modulů z hostingového centra, s výjimkou jejich pravidelné údržby, v režimu 5/10.

IS CROSEUS® zahrnuje tyto moduly:

1. Finanční kontrola
2. Registr smluv
3. Archiv

Finanční kontrola

Modul slouží pro splnění povinností při nakládání s veřejnými prostředky zejména pro schvalování finančních a majetkových operací dle zákona č. 320/2001 Sb. O finanční kontrole ve veřejné správě.

Modul automaticky vytváří záznam (auditní stopu) o provedení předběžné finanční kontroly před a po vzniku závazku i nároku, nebo provedení průběžné a následné finanční kontroly k jednotlivým operacím.

Výsledkem schvalování je doklad o provedení finanční kontroly a detailní záznam obsahující časovou posloupnost provedených kroků a všechny příslušné dokumenty formou přílohy ve formátu PDF/A.

Modul umožňuje „vytěžování“ přijatých faktur prostřednictvím umělé inteligence.

Faktury ve formátech PDF, PNG, JPEG, TIF, TIFF a PDF s ISDOC jsou odesílány do služby společnosti Digitoo^[1], kde dojde k „vytěžení“ hodnot, které se následně přenesou do formuláře přijaté faktury. Vytěžování lze realizovat v režimu jednotlivě nebo dávkově.

^[1] Online zde: <https://www.digitoo.cz/>

Legislativní rámec:

- Zákon č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole).
- Vyhláška č. 416/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole.
- Metodické pokyny Centrální harmonizační jednotky Ministerstva financí.
- Průkaznost účetních záznamů v souladu s § 33a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
- Zákon č. 418/2011 Sb. o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim.

Modul obsahuje tyto základní kontrolní mechanismy (algoritmicky identifikovatelná rizika)

- Soulad časového období.
- Soulad chronologie řídicí kontroly.
- Soulad finanční výše.
- Soulad subjektů.
- Soulad finančního krytí.
- Shoda položek věcného plnění, finančního krytí a předkontace s celkovou částkou.
- Kontrola obsazení rolí s právem rozhodnutí.
- Kontrola připojení dokladu po vzniku závazku/nároku k dokladu před vznikem závazku/nároku.
- Kontrola spolehlivosti plátce DPH a zveřejnění účtu.

Registr smluv

Modul slouží ke splnění povinností uveřejnění do Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. Zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) přímo v rámci schvalovacího procesu finančních a majetkových operací v modulu Finanční kontrola.

Legislativní rámec:

- Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

Modul obsahuje tyto základní kontrolní mechanismy (algoritmicky identifikovatelná rizika)

- strojově čitelná příloha
- datum uzavření a uveřejnění smlouvy
- chybějící hodnota
- nevyplněné IČ
- chybně vyplněný subjekt
- vznik subjektu
- chybně identifikované smluvní strany

Archiv

Archiv je rozšiřujícím modulem IS CROSEUS® Cloud. Modul archiv obsahuje databázi všech auditních stop, které organizace v rámci svých schvalovacích procesů řídicí kontroly vytvořila. Uživatelskou přívětivost modulu

dotváří možnost pokročilého filtrování (sloupcové filtrování, full-textové filtrování) či možnost jednotlivého nebo hromadného exportu auditních stop do formátu „.zip“.

Modul archiv je významnou pomocí pro organizaci, která získá ucelený přehled o svých auditních stopách, ale také pro zřizovatele, který může přehledně a efektivně vykonávat veřejnosprávní kontrolu na průkazných záznamech ze schvalovacích procesů v rámci řídicí kontroly.

Legislativní rámec:

- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.

Způsob spolupráce IS CROSEUS[®] s účetním systémem Objednatele:

- Výměna dat mezi oběma IS bude realizována na základě standardu pro elektronickou fakturaci ISDOC(X), který je popsán zde: <http://isdoc.cz/>.
- Doklady o provedení Řídicí kontroly po vzniku Závazku (Dluhu) budou z IS CROSEUS[®] uživatelem vyexportovány do formátu ISDOC(X) za účelem jejich importu do účetního systému Objednatele.
- Doklady, u kterých bude požadováno provedení Řídicí kontroly po vzniku Nároku (Pohledávky) budou z IS Objednatele uživatelem vyexportovány do formátu ISDOC(X) za účelem jejich importu do systému IS CROSEUS[®].

Příloha č. 2 Služby předplacené Podpory k IS CROSEUS®

Služby Podpory se zaměřují na podporu bezvadného běhu IS CROSEUS® v souladu s uživatelskou a technickou dokumentací, na podporu koncových uživatelů a metodickou podporu Objednatelem pověřených pracovníků.

1 Vysvětlení pojmů

Incident – pro účely smlouvy a poskytování podpory se incidentem rozumí jakákoliv informace zapsaná do HelpDesku Poskytovatele.

Legislativní upgrade – v případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho legislativním upgradem.

Legislativní update – v případě, že změna nastavení tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je aktualizace nastavení tohoto produktu jeho legislativním updatem.

Pracovní hodina – pracovní hodinou se rozumí hodina v době od 08:00 (včetně) do 16:00 h (včetně) v pracovní dny.

Update – pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu nemění funkčnost, nýbrž nastavení, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla funkčnost tohoto produktu vytvořena, nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

Upgrade – pod pojmem upgrade se rozumí takové verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se který tato verze produktu pracuje.

2 Typy Podpory (incidentů)

Maintenance (Údržba)

- Průběžné inovace IS CROSEUS[®] zajišťující odstraňování známých vad a soulad s právními předpisy, případně reflektující vývoj hardwarových a softwarových prostředků (formou bezplatného zpřístupnění nových, legislativních, updatů a upgradů IS CROSEUS[®]).
- Zpřístupnění (distribuce) všech (legislativních) updatů a upgradů IS CROSEUS[®] bez ohledu na příčinu jejich vývoje a zároveň zpřístupnění aktuální technické dokumentace a popisu změn.
- Zpřístupnění (distribuce) všech nových verzí IS CROSEUS[®] a všech bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) IS CROSEUS[®] a zároveň zpřístupnění aktuální technické dokumentace a popisu změn.

Implementace

- Implementace je typ Incidentu řešený v rámci zavádění nové aplikace či nové verze aplikace a zahrnuje:
 - přebírání a vypořádání požadavků na implementaci nahlášených přes HelpDesk,
 - provedení instalace (poskytování součinnosti při instalaci) nových verzí IS CROSEUS[®], jeho updatů, upgradů a bezpečnostních záplat.
 - údržba verifikačního prostředí IS CROSEUS[®] na žádost Objednatele.



Požadavek

Požadavek je typ Incidentu na rozvoj IS CROSEUS[®] či změnu konfigurace. Služby k Požadavku zahrnují – přebírání, vyhodnocení a vypořádání požadavků na změnu konfigurace nahlášených přes HelpDesk v těchto oblastech:

- Osoby – uživatelé aplikace, změny u stávajících osob či zadání nového uživatele,
- Role – úpravy přiřazených rolí zavedeným osobám, změny či přiřazení nových rolí,
- Pracovní postupy – úpravy osob či rolí ve stávajících pracovních postupech,
- Doklady – zpřístupnění dokladů, které nebyly aktivovány v rámci implementace IS CROSEUS[®]

Vada

- Vada je typ Incidentu řešící nefunkčnost či nestandardní chování aplikace vzhledem k dodané uživatelské nebo technické dokumentaci.
- Služby k řešení Vady zahrnují:
 - přebírání a vypořádání požadavků nahlášených přes HelpDesk,
 - odstranění Vady v termínech dle závažnosti.

Metodická podpora

- služby Metodické podpory zahrnují metodickou podporu pracovníků Objednatele v oblasti:
 - zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů,
 - prováděcí vyhlášky č. 416/2004 Sb. k zákonu č. 320/2001 Sb.,
 - metodiky výkonu řídicí kontroly Ministerstva financí ČR,
 - zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů,
 - zákon č. 128/2000 Sb., o obcích,
 - zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím,
 - zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
- V Ceně dle čl. V. odst. 1, písm. b) Smlouvy jsou zahrnuty služby IS CROSEUS[®] a předplacené podpory v **celkovém objemu 1 hodiny měsíčně**. Nevyužitý objem těchto služeb v rámci měsíce se nepřevádí do dalších měsíců, ani do dalšího kalendářního roku. V případě vyčerpání objemu těchto služeb v daném měsíci lze v rámci jednoho kalendářního roku po dohodě smluvních stran čerpat část objemu i z následujících měsíců. Nejmenší účtovatelný interval je 0,5 hodiny.

3 Klasifikace závažnosti incidentu

Vysoká – v případě vady vylučující užívání a provoz IS CROSEUS[®] nebo jeho části (provoz IS CROSEUS[®], nebo jeho část ke zastaven tak, že v užívání nelze provozovat ani náhradním způsobem).

Střední – v případech vady způsobující problémy při užívání a provozu IS CROSEUS[®] nebo jeho části je omezen, ale umožňující jeho provoz (provoz IS CROSEUS[®] nebo jeho části je omezen, nicméně činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem).

Nízká – v případě, že vady negativně ovlivňují užívání a provoz IS CROSEUS[®] nebo jeho části (činnosti mohou pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními apod.)

4 Doba řešení incidentů

Poskytovatel se zavazuje odstraňovat vady a podávat návrhy na řešení Vad v termínech uvedených níže, pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak.

Pokud je při řešení incidentu nutná součinnost Objednatele (stav řešení incidentu je „Čeká na vaši odpověď“), prodlužuje se vyřešení o dobu reakce odpovědné osoby Objednatele.

Závažnost	Reakční doba od nahlášení incidentu	Doba vyřešení od nahlášení Vady, doba do podání návrhu na řešení ostatních incidentů
Vysoká	8 pracovních hodin	32 pracovních hodin
Střední	16 pracovních hodin	48 pracovních hodin
Nízká	48 pracovních hodin	72 pracovních hodin

5 Životní cyklus Incidentu:

- Incident je Objednatelem/Poskytovatelem zapsán na HelpDesk.
- Poskytovatel v HelpDesku určí závažnost Incidentu a určí Typ podpory (Incidentu).
- Poskytovatel přiřadí řešitele Incidentu a odešle zprávu Objednateli o zahájení řešení (stav Incidentu „Otevřený“).
- Pokud je potřeba doplnit další informace od Objednatele, je Incident přepnut do stavu „Čeká na Vaši odpověď (součinnost)“.
- V případě vyřešení Incidentu Poskytovatel vyplní způsob vyřešení a přepne Incident do stavu „Čeká na Vaši odpověď (součinnost)“. Nyní se čeká na potvrzení splnění Incidentu Objednatelem. Doba pro potvrzení vyřešení Incidentu Objednatelem jsou 3 pracovní dny. Incident je možné v tomto stavu ještě doplnit či znovu otevřít a zahájit další komunikaci. Pokud Incident není v této lhůtě doplněn, dojde k automatickému potvrzení vyřešení Incidentu, který se přepne do stavu „Verifikován (uzavřen)“.
- Je-li Incident ve stavu „Vyřešený“, Incident je ještě možné znovu editovat a doplnit. V takovém případě přechází opět do stavu Otevřený. Pokud není doplněn, vyřešený Incident přechází po 1 pracovním dnu do stavu „Uzavřený“.
- Stav Incidentu „Uzavřený“ znamená, že Incident je definitivně uzavřen a již jej nelze otevřít či doplnit. K tomuto incidentu lze založit pouze související tiket, či založit zcela nový incident.

- Stav Incidentu „Pozastavený“ znamená, že Incident byl na základě společné komunikace Objednatele a Poskytovatele pozastaven a čeká na vyjádření druhé smluvní strany, např. vývoj ze strany Poskytovatele, doplnění informací ze strany Objednatele.
- Zákaznická podpora společnosti DYNATECH s.r.o. si vyhrazuje možnost uzavřít incident po třech neúspěšně opakovaných pokusech o součinnost zákazníka k danému incidentu. Jednotlivá vyžádání součinnosti bude vždy oddělovat min. jeden pracovní den.

6 Postup pro uplatnění požadavku na odstranění vady IS CROSEUS[®] a na poskytnutí služeb předplacené Podpory IS CROSEUS[®]

- Objednatel požadavky na poskytnutí služeb předplacené Podpory IS CROSEUS[®] (dále také Incidenty) uplatňuje následovně:
- Veškeré Incidenty ohlašují zástupci Objednatele prostřednictvím níže uvedeného kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- Veškeré Incidenty budou Objednatelem nebo Poskytovatelem (v případě nahlášení cestou Hotline) zapsány v systému servisní podpory (dále také HelpDesk) Poskytovatele.
- Kontaktní místo umožňuje příjem Požadavků v českém jazyce:
 - na telefonním čísle (Hotline): +420 775 567 739 v pracovní dny v době od 08:00 (včetně) do 16:00 h (včetně),
 - prostřednictvím HelpDesk: podpora.dynatech.cz nepřetržitě (vyjma nahlášených servisních zásahů při správě HelpDesk).
- Incident se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.

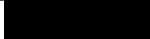
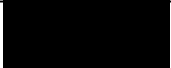
7 Další podmínky provozu HelpDesk

- HelpDesk Objednateli nepřetržitě umožňuje upřesnit nebo doplnit Incident (vyjma doby nahlášených servisních zásahů při správě HelpDesk).
- HelpDesk vybraným zástupcům Objednatele poskytuje přehled o aktuálně nahlášených Incidentech, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
- HelpDesk poskytuje Objednateli přístup k uzavřeným Incidentům a způsobu jejich vyřešení s podrobnými údaji o historii Incidentu od jejich nahlášení po jejich vyřešení.

Příloha č. 3 Další služby nad rámec předplacené podpory k IS CROSEUS[®]

Služby poskytované nad rámec služeb IS CROSEUS[®] předplacených služeb budou Poskytovatelem poskytnuty na základě předem odsouhlaseného rozsahu a harmonogramu dle pokynu Objednatele a těchto paušálních hodinových sazeb.

Služba	Cena bez DPH
1. Zákaznická, technická, metodická podpora a konzultace	
2. Školení	
3. Interní audit, konzultace interního auditora	

4. E-learningové kurzy	
5. Ověření kvalifikačních předpokladů pro výkon finanční kontroly	individuálně
6. Další služby dle akceptované objednávky	individuálně
7. Cestovné	
8. Export auditních stop a příloh do souborového systému	
9. Power BI report dokladů řídící kontroly s exportem auditních stop a příloh do souborového systému	
10. Režim IS CROSEUS [®] jen pro čtení	

