

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

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

**DYNATECH s.r.o.**



sídlo: Brno, Londýnské nám. 853/1, 639 00 Brno  
IČ: 25501003  
DIČ: CZ25501003  
zapsaná: C 28196 vedená u Krajského soudu v Brně  
zastoupená: Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem  
telefon.:   
e-mail: 

na straně jedné

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

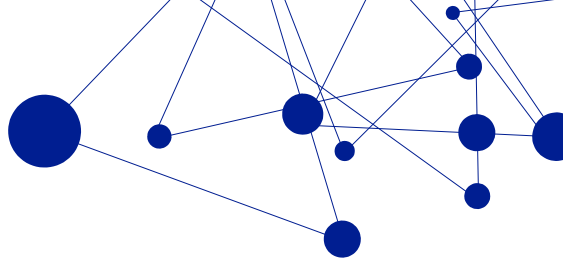
**Domov pro seniory Koniklecová, příspěvková organizace**

sídlo: Koniklecová 442/1, 634 00 Brno  
IČ: 70887047  
DIČ:  
zastoupená: Ing. Ivou Záhorovou, ředitelkou  
telefon:   
e-mail: 

na straně druhé

(dále jen „**Objednatel**“)

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



## 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 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 příjemci.
6. Objednatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a že v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí poskytovateli.

## Čl. II

### Předmět smlouvy

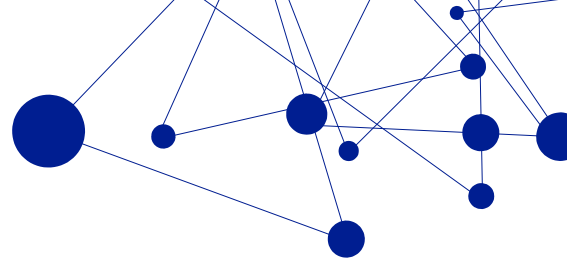
1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout objednateli toto plnění:
  - a. Služby informačního systému CROSEUS CLOUD (dále jen IS CROSEUS CLOUD) dle podmínek stanovených v příloze č.1 této smlouvy;
  - b. Služby implementace IS CROSEUS CLOUD dle podmínek stanovených v příloze č.2;
  - c. Služby předplacené podpory k IS CROSEUS CLOUD dle podmínek stanovených v této smlouvě v příloze č.3 (dále jen „**podpora**“); nevyužitá hodiny se nepřevádějí do dalšího období.

## 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.

## Čl. IV



### Doba trvání a zánik smlouvy

3. Smlouva se uzavírá na dobu **určitou** a to na **24 měsíců** od akceptace dokončení implementační fáze.
4. Smluvní strany se dohodly, že platnost smlouvy může být ukončena:
  - a. nejdříve po uplynutí 3 měsíců ode dne její účinnosti;
  - b. písemnou výpovědí, a to i bez udání důvodu, s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně;
  - c. 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.
5. 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.

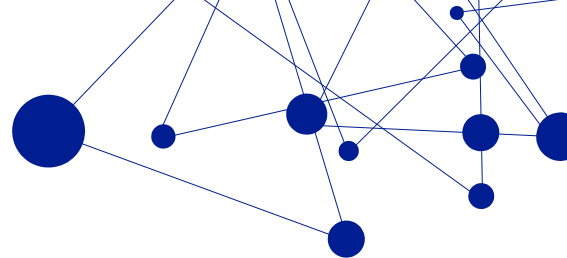
### Čl. V

#### Cena a platební podmínky

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

Pol.	Předmět	Cena bez DPH	DPH (21%)	Cena s DPH
1.	Implementace – finanční kontrola a registr smluv	51 100 Kč	10 731 Kč	61 831 Kč
2.	Údržba a provoz SW (měsíčně)	4 200 Kč	882 Kč	5 082 Kč
3.	Servisní podpora (měsíčně)	1 500 Kč	315 Kč	1 815 Kč
	<b>Celkem (měsíčně)</b>	<b>5 700 Kč</b>	<b>1 197 Kč</b>	<b>6 897 Kč</b>
	<b>Celkem (jednorázově)</b>	<b>51 100 Kč</b>	<b>10 731 Kč</b>	<b>61 831 Kč</b>

- a. Cena za služby uvedené v čl. V odstavci 1) v kalkulaci jako Celkem (měsíčně) je splatná vždy k 15. dni kalendářního měsíce, ve kterém má být služba poskytnuta na základě faktury.
- b. Cena za služby implementace uvedené v čl. V odstavci 1) v kalkulaci jako Celkem (jednorázově) je splatná po dokončení uvedených služeb vždy na základě oběma stranami podepsaného



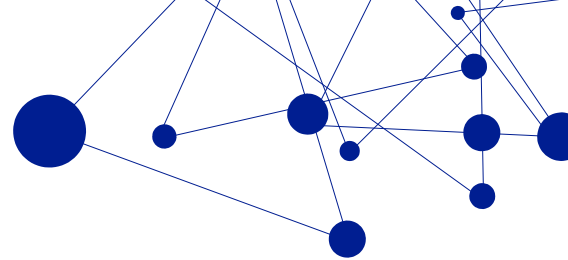
akceptačního protokolu. Podpisem akceptačního protokolu je současně zahájeno poskytování služby IS CROSEUS CLOUD a předplacené podpory.

2. Cena Objednatelem hrazena na základě faktury vystavované Poskytovatelem s datem plnění k poslednímu dni kalendářního měsíce, za který je Cena (víceprací) hrazena. Cena (víceprací) je splatná do 30 dnů ode dne doručení faktury Příjemci.
3. Pokud Objednatel uplatní písemně důvodnou reklamaci, vznikne Poskytovateli nárok na zaplacení Ceny (víceprací) až po odstranění vytčených vad díla. O takové skutečnosti bude sepsán zápis.
4. DPH bude dopočítána a uhrazena ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. 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.
6. 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.
7. 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 CLOUD 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 CLOUD kopírovat, prodávat, poskytovat podlicence, distribuovat, přenášet, měnit, přizpůsobovat, překládat, dekompileovat, převádět ze strojového kódu,
  - b. připravovat IS CROSEUS CLOUD 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 CLOUD;
  - d. využívat IS CROSEUS CLOUD za účelem získání přístupu k obsahu, kopírování, postoupení, změny kódu nebo opětovného přenesení tohoto obsahu v rozporu s jakýmkoli právním předpisem nebo právem třetí strany
  - e. odstraňovat, skrývat ani měnit žádné doložky o autorských právech společnosti DYNATECH s.r.o., ochranné známky nebo jiné doložky o vlastnických právech připojené k IS CROSEUS CLOUD, obsažené v softwaru nebo zpřístupněné pomocí softwaru.
3. Objednatel je povinen používat IS CROSEUS CLOUD v souladu s podmínkami stanovenými v uživatelské či technické dokumentaci a touto smlouvou.

#### **Čl. VII.**

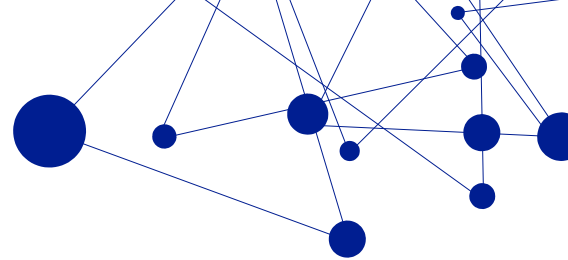
##### **Odpovědnost za škodu**

1. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nesprávným provozováním IS CROSEUS CLOUD v rozporu uživatelskou či technickou dokumentací a podmínkami této smlouvy.
2. Každá ze 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**

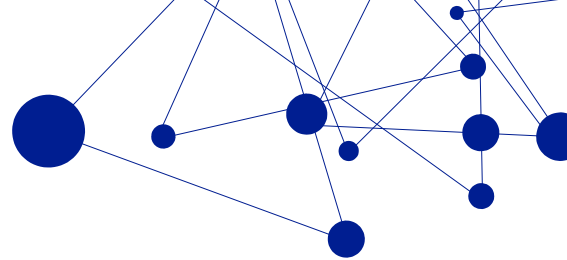
##### **Ochrana důvěrných informací**

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 stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé 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 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 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.



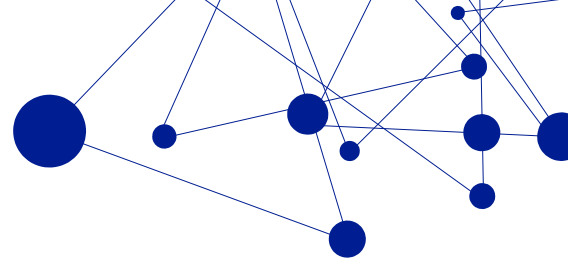
6. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv provede Objednatel.
7. Tato smlouva byla sepsána 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.

V Brně, dne 19.4.2021

V Brně dne 22.4.2021

.....  
Poskytovatel:  
DYNATECH s.r.o.  
Mgr. Miloslav Kvapil  
Jednatel

.....  
Objednatel:  
Domov pro seniory, příspěvková organizace  
Ing. Iva Záhorová  
ředitelka



## Příloha č. 1 Služby IS CROSEUS CLOUD

Služba zahrnuje tyto moduly:

1. Finanční kontrola
2. Rozpočet
3. Registr smluv

Poskytovatel zajišťuje provoz těchto modulů z hostingového centra, s výjimkou jejich pravidelné údržby, v režimu 7/24.

### **CROSEUS CLOUD splňuje tyto legislativní požadavky:**

- Plná podpora zákona 320/2001 Sb. O finanční kontrole ve veřejné správě.
- Prováděcí vyhláška 416/2004 Sb. k zákonu č. 320/2001 Sb.
- Metodika výkonu řídicí kontroly Ministerstva financí.
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.
- Zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
- Interní směrnice veřejnoprávní organizace

### **IS CROSEUS CLOUD – poskytované služby**

#### **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.

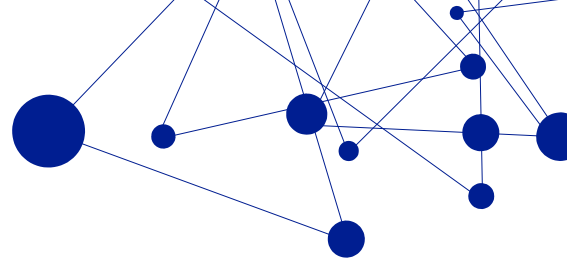
Modul automaticky vytváří záznam (auditní stopu) o provedení předběžné finanční kontroly před a po vzniku závazku i nároku, nebo provedení průběžné a následné finanční kontroly k jednotlivým operacím.

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 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.

### **Rozpočet**

Modul slouží k sestavení, realizaci a sledování finančního plánu příjmů a výdajů organizace, včetně jejích peněžních fondů.

Rozpočet je možné sestavit dle uživatelsky nastavitelných dimenzí, pro které je možné plánovat a sledovat toky finančních prostředků. Realizace Rozpočtu, tj. rezervace finančních prostředků a výdaje a příjmy se děje automaticky při schvalování jednotlivých finančních operací v rámci modulu Finanční kontrola.

Rozpočet a každá jeho položka umožňuje evidovat tyto informace:

- Navrhovaná výše
- Schválená výše
- Výše po změnách
- Aktuální plnění
- Rezervováno (právní fáze)
- Schváleno (právní fáze)
- Rezervováno (finanční fáze)
- Schváleno (finanční fáze)
- Vydáno / Přijato

Modul obsahuje tyto základní kontrolní mechanismy (algoritmicky identifikovatelná rizika)

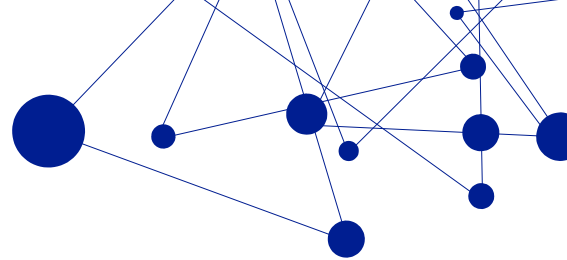
- Nedostatek finančních prostředků na vybrané výdajové položce rozpočtu

### **Registr smluv**

Modulu 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.

Modul obsahuje tyto základní kontrolní mechanismy (algoritmicky identifikovatelná rizika)

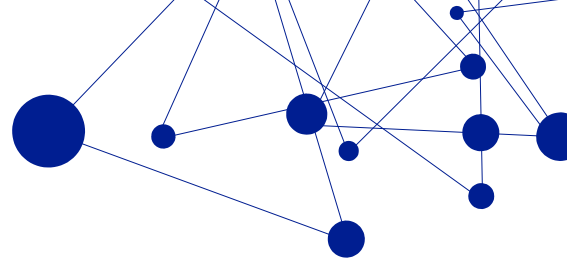
- strojově čitelná příloha
- datum uzavření a uveřejnění smlouvy
- chybějící hodnota
- nevyplněné IČ
- chybně vyplněný subjekt
- vznik subjektu
- chybně identifikované smluvní strany

**Doporučená 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 1 Mb/s.
- .NET Framework verze 4.5 a vyšší.
- Microsoft Windows 7 a novější (POZOR: Operační systém Microsoft Windows XP podporujeme pouze v 32-bit verzi doporučujeme Microsoft Windows 7 (32bit/x64) kvůli podpoře bezpečnějších šifrovacích algoritmů z rodiny SHA2).

**Předpoklady užívání služeb IS CROSEUS CLOUD**

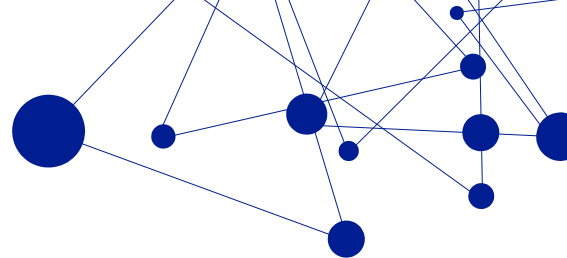
- Klientské stanice uživatelů musí mít přístup na internet minimálně 2 Mbit/s.
- Zadavatel dokladů musí mít pro případ digitalizace dokladů přístup ke skeneru.
- Uživatelé musí být obeznámeni se svými povinnostmi vyplývajícími z vnitřních předpisů a zákonné úpravy v rozsahu splnění kvalifikačních předpokladů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



## Příloha č. 2 Služby implementace IS CROSEUS CLOUD

Budou implementovány tyto moduly:

- **Modul Finanční kontrola a Registr smluv**
  - Analýza současného stavu dle dodané řídicí dokumentace,
  - organizační nastavení (implementační dotazník),
  - konfigurace modulu na míru organizace,
  - školení uživatelů (max v rozsahu 6h).



### Příloha č. 3 Služby předplacené Podpory k IS CROSEUS CLOUD

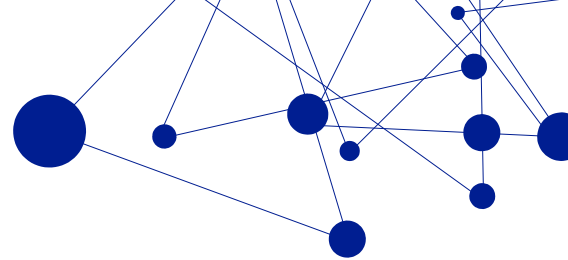
Služby Podpory se zaměřují na podporu bezvadného běhu IS CROSEUS CLOUD v souladu s uživatelskou a technickou dokumentací, na podporu koncových uživatelů a metodickou podporu objednatelům pověřených pracovníků.

#### 1 Vysvětlení pojmů

- Incident** - pro účely smlouvy a poskytování podpory se incidentem rozumí jakýkoliv požadavek zapsaný do HelpDeskového systému Poskytovatele.
- Legislativní upgrade** - legislativním upgradem se rozumí případ, že změna funkčnosti SW Croseus a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn – nová verze SW Croseus je „legislativním upgradem“.
- Pracovní hodina** - pracovní hodinou se rozumí hodina v době od 8:00 h (včetně) do 16:00 h (včetně) v pracovní dny.
- Update** - updatem se rozumí taková verze SW Croseus, u které se oproti předcházející verzi mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost SW Croseus vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze SW Croseus pracuje. V případě, že změna funkčnosti SW Croseus byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze SW Croseus jeho „legislativním updatem“.
- Upgrade** - upgradem se rozumí taková verze SW Croseus, u které se oproti předcházející verzi SW Croseus mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, se kterým tato verze SW Croseus pracuje.

#### 2 Klasifikace závažnosti incidentu

- Vysoká** - v případě vady vylučující užívání a provoz SW Croseus nebo jeho části (provoz SW Croseus nebo jeho části je zastaven tak, že v užívání nelze provozovat ani náhradním způsobem). V ostatních případech (Údržba, Implementace, Požadavek) je pak incident s nejvyšší prioritou.
- Střední** - v případě vady způsobující problémy při užívání a provozu SW Croseus nebo jeho části, ale umožňující jeho provoz (provoz SW Croseus nebo jeho části je omezen, nicméně činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem). V ostatních případech (Údržba, Implementace, Požadavek) je pak incident se střední prioritou.
- Nízká** - v případě vady negativně ovlivňující užívání a provoz SW Croseus nebo jeho části (činnosti mohou pokračovat jiným způsobem např. organizačními opatřeními apod.). V ostatních případech (Údržba, Implementace, Požadavek) je pak incident s nejnižší prioritou.



### 3 Doba řešení incidentů

Poskytovatel se zavazuje odstraňovat vady a podávat návrhy na řešení Údržby, Implementace a Požadavku v termínech uvedených níže, pokud se Příjemce a poskytovatel nedohodnou jinak.

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

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

### 4 Typy Podpory (incidentů)

- Údržba (Maintenance)
- Implementace
- Požadavek
- Vada

V Ceně dle čl. V. odst. 1) č.ř. 4 Smlouvy je zahrnuta Údržba SW Croseus v neomezeném rozsahu, Implementace a Požadavky v **celkovém objemu 1 hodina 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.

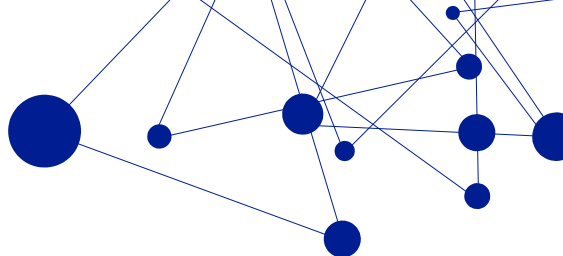
#### 4.1 Údržba

- **Průběžné inovace SW Croseus** zajišťující odstraňování známých vad a souladnost s právními předpisy, případně reflektující vývoj hardwarových a softwarových prostředků (formou bezplatného zpřístupnění nových (legislativních) updatů a upgradů SW Croseus).
- **Zpřístupnění (distribuce) všech (legislativních) updatů a upgradů SW Croseus** bez ohledu na příčinu jejich vývoje Příjemci tak, aby Příjemce si mohl provést jejich instalaci, a zároveň zpřístupnění aktuální technické dokumentace a popisu změn.
- **Zpřístupnění (distribuce) všech nových verzí SW Croseus a všech bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) SW Croseus** Příjemci tak, aby Příjemce si mohl provést jejich instalaci, a zároveň zpřístupnění aktuální technické dokumentace a popisu změn.

#### 4.2 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 SW Croseus, jeho updatů, upgradů a bezpečnostních záplat.
- údržba verifikačního prostředí SW Croseus na žádost Příjemce.



#### 4.3 Požadavek

Požadavek je typ Incidentu na rozvoj SW 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,
  - Role a přiřazení osob do rolí,
  - Pracovní postupy,
  - Doklady,
  - Auditní stopy,
  - Prvotní doklady.
- služby Metodické podpory, které zahrnují metodickou podporu pracovníků Příjemce uvedených v příloze č. 2 Smlouvy 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.

#### 4.4 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.

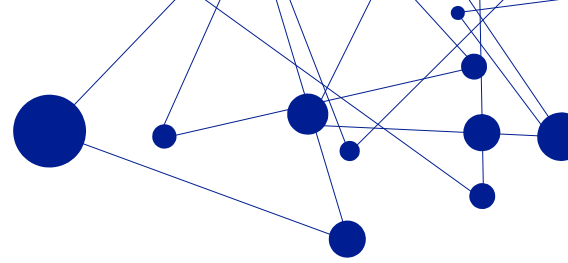
### 5 Postup pro uplatnění požadavku na odstranění vady SW Croseus a na poskytnutí služeb Podpory SW Croseus

Příjemce požadavky na odstranění vady SW Croseus a na poskytnutí služeb Podpory SW Croseus (dále také Incidenty) uplatňuje následovně:

- Veškeré Incidenty ohlašují zástupci Příjemce uvedení v příloze č. 2 Smlouvy prostřednictvím níže uvedeného kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- Veškeré Incidenty budou Příjemcem 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.

#### Životní cyklus Incidentu:

- Incident je Příjemcem/Poskytovatelem zapsán na HelpDesk.
- Poskytovatel v HelpDesku určí závažnost Incidentu a určí Typ podpory (Incidentu).



- Poskytovatel přiřadí řešitele Incidentu a odešle zprávu Příjemci o zahájení řešení (stav Incidentu „Otevřený“).
- Pokud je potřeba doplnit další informace od Příjemce, 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 Příjemcem. Doba pro potvrzení vyřešení Incidentu Příjemcem 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“, je již zodpovězený pracovníky Příjemce. Vyřešený Incident je ještě možné znovu editovat a doplnit. V takovém případě přechází opět do stavu Otevřený. Vyřešený Incident přechází po 3 pracovních dnech do stavu „Uzavřený“.
- Stav Incidentu „Uzavřený“ znamená, že Incident je definitivně uzavřen a již jej nelze otevřít či doplnit.
- Stav Incidentu „Pozastavený“ znamená, že Incident byl na základě společné komunikace Příjemce a Poskytovatele pozastaven a čeká na vyjádření druhé strany, např. vývoj ze strany Poskytovatele, doplnění informací ze strany Příjemce.

## 6 Další podmínky provozu HelpDesk

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