

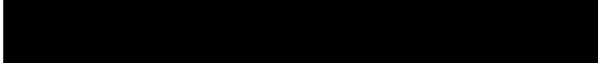
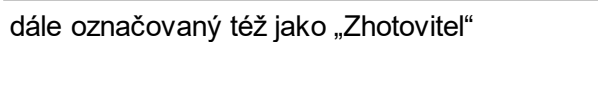
Výtisk číslo: 1, 2, 3, 4  
Počet stran: 9  
Počet příloh: 5

## **SMLOUVA** číslo: GHAIP00CYXZ

o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise,  
jeho další obnově a rozvoji, uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 zákona č. 89/2012 Sb.,  
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

### **1. SMLUVNÍ STRANY**



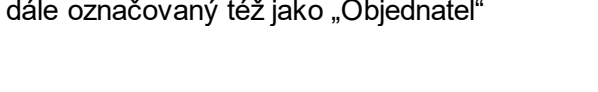
#### **PragoData a.s.**

Se sídlem: Opletalova 1418/23, Praha 1, PSČ: 110 00, zapsaná ve vložce č.  
Spisová značka: B 21892 vedená u Městského soudu v Praze  
IČO: 05433622  
DIČ: CZ05433622  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 115-3342060277/0100  
Zástupce:   
Email: 

dále označovaný též jako „Zhotovitel“

a

#### **Domov Březnice Poskytovatel sociálních služeb**

Se sídlem: Sadová 618, 262 72 Březnice  
Spisová značka: Pr 868 vedená u Městského soudu v Praze  
IČO: 61903302  
DIČ: CZ61903302  
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
Číslo účtu: 524787369/0800  
Zástupce:   
Telefon:   
Email:   
Datová schránka: iiakhsn

dále označovaný též jako „Objednatel“

(Objednatel a Zhotovitel označování společně dále též jako „Smluvní strany“)

### **2. PREAMBULE**

*Smlouva č. GHAIP00CYXZ o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise,  
jeho další obnově a rozvoji*

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise, jeho další obnově a rozvoji (dále též „smlouva“) se řídí příslušnými ustanoveními OZ a zákonem č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále též „AutZ“).

### 3. ÚČEL SMLOUVY, VÝKLAD POJMŮ

3.1. Účelem Smlouvy je sjednání podmínek, za nichž Zhotovitel poskytne Objednateli komplex služeb:

- pro správné a efektivní provozování a užití programových produktů, které Zhotovitel poskytne Objednateli, specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy (dále též „Produkty“)
- pro rozvoj systému, pro správu a automatizaci systému GINIS Enterprise Objednatele (dále též „System“)

3.2. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Smlouvy
SW	Všechny jednotlivé aplikační programové produkty/moduly informačního systému GINIS Enterprise specifikované v příloze č. 1 Smlouvy.
Aktuální verze SW	Poslední verze SW (v rozsahu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy) určená Zhotovitelem k distribuci. Verze SW je podporována 12 měsíců od zahájení její distribuce a uhrazení SW maintenance.
Pracovní den	Jedná se o státem stanovené pracovní dny (Standardně pondělí až pátek).
Pracovní doba	Doba od 8:00 do 15:00 hod. v pracovních dnech.
Kontaktní osoby	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Zhotovitele, pokud není stanoveno jinak.
Oprávněná osoba	Osoba vznášející připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování systému, rutinního provozu. Oprávněné osoby jsou definovány v příloze supportní smlouvy.
Požadavek	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby SW nebo podpory k SW nebo odstranění závady.
Řešení požadavku	Asistence odborných pracovníků Objednatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se závad (chybové či nestandardní stavy SW, chování SW v rozporu s dokumentací).
Vzdálený přístup	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k systému GINIS Enterprise (Objednatele) ze strany odborných pracovníků Zhotovitele za účelem řešení požadavku.
Reakční doba	Doba od nahlášení závady Objednatelem Zhotoviteli do doby, kdy je Zhotovitel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené závady.
Upgrade	Nová 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 tohoto produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje – klient obdrží v rámci ročního

	udržovacího poplatku jednou ročně v rámci přechodu na novou verzi (nová verze systému).
<i>Update</i>	Nová 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 tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze produktu pracuje – klient obdrží v rámci ročního udržovacího poplatku průběžně během roku (nové subverze programových modulů).
<i>Implementace</i>	Proces, při kterém se tvoří informační systém pomocí nastavení (konfigurace) standardního software specifickým potřebám organizace Objednatele nebo její části, tvorba dokumentace a školení.
<i>Dodací list (Servisní protokol)</i>	Zápis o provedených servisních zásazích v daném období odsouhlasený kontaktními osobami.
<i>Akceptační protokol</i>	Zápis o převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený oprávněnými osobami.
<i>Služby</i>	Všechny formy implementace, údržby a podpory, které se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli.
<i>Produkty</i>	Veškerá zařízení, software, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály.
<i>Asistence</i>	Běžnou asistencí se rozumí jakákoli činnost, která nesouvisí s nastavením systému nebo jakýmkoli zásahem, který ovlivňuje přímo chod systému. Příklady běžné asistence: úpravy sestav, úpravy obálek, školení, metodická pomoc atd.
<i>Administrace</i>	Administrací systému se rozumí jakákoli činnost, která souvisí s nastavením systému nebo jakýmkoli zásahem, který ovlivňuje přímo chod systému.
<i>Doba odezvy</i>	Znamená časový úsek od nahlášení chyby do okamžiku, ve kterém Zhotovitel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Objednateli.
<i>Legislativní úpravy</i>	Legislativní úpravy jsou takové úpravy produktů, které pro definované období specifikují závazné normy, které prostřednictvím v daném období účinných zákonů, prováděcích nařízení vlády, vyhlášek, souvisejících novelizací a dalších sjednaných norem určují závazné procesní postupy podporované v legislativně závislé funkcionalitě produktů GINIS. Legislativní úpravy jsou prováděny pouze pro legislativní prostředí České republiky (pokud není smlouvou stanoveno jinak).
<i>Obchodní tajemství</i>	<b>Obchodní tajemství</b> jsou obchodní tajemství společnosti GORDIC spol. s r.o., která v souladu s příslušnými zákony České republiky představují informace a/nebo fakta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• která jsou významná s ohledem na konkurenci;</li> <li>• která jsou určitelná;</li> <li>• která jsou hodnotná;</li> <li>• která jsou v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupná;</li> <li>• jejichž důvěrnost zajišťuje GORDIC spol. s r.o. ve svém vlastním zájmu a mohou být anonymizována/vyňata z této Smlouvy před jejím zveřejněním, aby bylo zajištěno, že tyto informace/fakta zůstanou důvěrnými.</li> </ul>

## 4. PŘEDMĚT SMLOUVY

4.1. Předmětem této smlouvy je poskytnutí souboru služeb potřebných pro správné a efektivní provozování a užití Produktů a pro rozvoj Systému Zhotovitelem Objednateli.

4.2. Zhotovitel se zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy zajistit pro Objednatele:

### 4.2.1. Údržba

Údržba software GINIS Enterprise v rámci „Servisního poplatku“ ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software a legislativní podpory.

Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:

- 4.2.1.1. Poskytování aktuálních verzí.
- 4.2.1.2. Poskytování Update GINIS Enterprise.
- 4.2.1.3. Poskytování Upgrade GINIS Enterprise.
- 4.2.1.4. Legislativní podpora.

*Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace údržby, základní a rozšířené podpory).*

### 4.2.1. Základní podpora

Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.

#### 4.2.2.1. Služby Helpdesk GINIS Enterprise.

Helpdesk je jediným komunikačním centrem mezi zadavatelem a poskytovatelem služby, s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů zadavatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému zadavatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění.

Helpdesk je dostupný na adrese:

<https://helpdesk.haida.cz/servlet/HelpdeskDynamic?eid=StredoceskyKrajEKIS&lang=cs>

#### 4.2.2.2. Řešení incidentů.

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti software GINIS Enterprise.

*Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).*

4.3. Zhotovitel se dále zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy (dále též „Smlouva“) za součinnosti Objednatele poskytovat rozšířenou podporu IS GINIS Enterprise:

Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu „nereklamace“ vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti IS GINIS Enterprise. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.

4.3.1. Rozšířená podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:

- 4.3.1.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek).
- 4.3.1.2. Provozní kontrola systému.
- 4.3.1.3. Implementace nových verzí produktu.
- 4.3.1.4. Poskytování konzultací.
- 4.3.1.5. Poskytování školení.

*Smlouva č. GHAIPO0CYXZ o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise, jeho další obnově a rozvoji*

*Bližší specifikace uvedena v příloze č. 5 (Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory).*

4.4. Zhotovitel není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 4.2. a 4.3 Smlouvy ve vztahu k jiným než aktuálním verzím produktů GINIS Enterprise, to však pouze za předpokladu, že tyto aktuální verze byly Zhotovitelem Objednateli dodány a poskytl-li Zhotovitel Objednateli součinnost k jejich implementaci do systému, pokud o ni Objednatel požádal.

4.5. Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.3 se zavazuje Zhotovitel realizovat v termínech uvedených v písemných objednávkách (Helpdesk, dopis) potvrzených Zhotovitelem.

4.6. Objednatel se zavazuje:

- poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků Zhotovitele vyplývajících pro něj z ustanovení Smlouvy, tj. zejména, nikoliv však výlučně, od Zhotovitele postupně převzít všechny výsledky poskytnutých služeb a dodané Produkty,
- zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku 7. Smlouvy,
- všechny věci a informace požadované Zhotovitelem ke splnění jeho závazků ze Smlouvy předat včas Zhotoviteli.

4.7. Smluvní strany se dohodly, že pro zajištění bezproblémového chodu informačního systému GINIS Enterprise bude Zhotovitel provádět hrazené servisní návštěvy na základě požadavku Objednatele.

## 5. CENA

5.1. Cena za Údržbu produktů systému GINIS Enterprise a základní podporu (dále též „Služby“) je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními zákona číslo 526/1990 Sb. v platném znění a činí měsíčně od 01.04.2024

**4 500 Kč bez DPH**

*(slovy: čtyři tisíce pět set korun českých bez DPH).*

Zhotovitel k výše uvedené ceně připočítá sazbu DPH ve výši podle platné legislativy ke dni zdanitelného plnění za Produkty nebo Služby podle ustanovení této Smlouvy.

5.2. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění Zhotovitele dle bodu 4.3. této smlouvy bude stanovena dle:

- hodinových sazeb uvedených v příloze č. 2 Smlouvy (včetně metodiky, osobní a vzdálené podpory provozu).

5.3. Zhotovitel odpovídá za to, že účtovaná sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy v den poskytnutí plnění.

## 6. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

6.1. Plnění poskytnuté Zhotovitelem Objednateli bude předáváno (s výjimkou plnění dle odst. 4.2.) formou dodacího listu. Vzor dodacího listu (dále též „Dodací list“) je uveden v příloze č. 3 Smlouvy.

*Smlouva č. GHAIPO0CYXZ o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise, jeho další obnově a rozvoji*

6.2. Objednatel je povinen plnění Zhotovitele převzít nejpozději do 14 dnů od doručení výzvy Zhotovitele k převzetí. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Zhotovitele, pokud plnění Zhotovitele určené jím k předání a převzetí Objednatel nebudou z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat zadání Objednatele odsouhlasenému Zhotovitelem. Důvody odmítnutí převzetí plnění Zhotovitele budou Objednatel specifikovány v Dodacím listu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Zhotovitele Objednateli.

Veškeré požadavky Objednatele zavazuje se Zhotovitel realizovat v nejbližším technicky proveditelném termínu.

## 7. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

7.1. Smluvní strany se dohodly na způsobu plateb a splatnosti sjednané ceny takto:

- Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli plnění poskytnuté dle odstavce 4.3 Smlouvy vždy po jeho předání Objednateli.  
Doba splatnosti faktur je stanovena na 14 kalendářních dnů.
- Zhotovitel je oprávněn fakturovat Objednateli Servisní poplatek dle čl. 5 odst. 5.1 Smlouvy vždy do 10.dne příslušného měsíce.  
Doba splatnosti faktury je stanovena na 14 kalendářních dnů.

7.2. Příslušná faktura bude předána (zaslána) v jednom vyhotovení. K fakturám **Zhotovitel** přiloží dodací list (zakázkový/dodací list není součástí faktury za Servisní poplatek) potvrzený Objednatel.

## 8. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY; VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

8.1. Zhotovitel poskytuje záruku za plnění poskytnuté Objednateli podle Smlouvy za podmínek uvedených v tomto článku Smlouvy; práva ze záruky je Objednatel oprávněn uplatnit po převzetí plnění od Zhotovitele.

8.2. Záruka se nevztahuje na závady způsobené násilně nebo počítačovými viry.

8.3. Na plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamacie, se prodlužuje záruční doba o dobu od termínu uplatnění reklamacie po termín odstranění vady.

8.4. Vady vzniklé neodbornou obsluhou nebo nevhodným užíváním odstraní Zhotovitel bez zbytečného odkladu na náklady Objednatele.

8.5. Smluvní strany se dohodly na záručních dobách takto:

- a) Zhotovitel odpovídá Objednateli, že záznamové nosiče a uživatelská dokumentace po dobu 90 dnů, ode dne nabytí vlastnického práva Objednatele, neprokáží materiálové nebo výrobní vady,
- b) Zhotovitel odpovídá Objednateli, že dodaný Produkt po dobu od jeho převzetí Objednatel do dodání jeho další aktuální verze (nejdéle však po dobu 12 měsíců od jeho převzetí Objednatel) bude vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci a bude je možno užívat k v uživatelské dokumentaci popsanému účelu, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou dodané produkty GINIS Enterprise vykazovat žádné vady. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda plnění Zhotovitele z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností ve vztahu k formalizovanému zadání Objednatele odsouhlasenému Zhotovitelem.

8.6. Smluvní strany se dohodly, že veškeré náhrady z vad produktů materiální povahy (záznamové nosiče) jsou omezeny na výměnu prokazatelně vadných záznamových nosičů.

8.7. Zhotovitel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Objednatele ani za jinou škodu vzniklou Objednateli nesprávným zadáním ze strany Objednatele, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, způsobené nesprávným použitím programového vybavení dodaného Zhotovitelem nebo neoprávněným zásahem Objednatele.

8.8. Zhotovitel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané vybavení bude fungovat bez přerušování, chyb či jiných nedostatků způsobených závadami používaného hardware či vadnou obsluhou Objednatele nebo kolizí s ostatním vybavením Objednatele, o jehož užívání Objednatel Zhotovitel prokazatelně nevěděl nebo na možnost kolize Zhotovitel Objednatele prokazatelně předem upozornil.

8.9. Zhotovitel neodpovídá za vady a škody, které:

- a) byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi Objednatele;
- b) vznikly neodborným zacházením Objednatele nedodržením návodu k obsluze;
- c) vznikly použitím nevhodných technických prostředků Objednatele;
- d) vznikly změnou parametrů informačního systému Objednatele bez souhlasu Zhotovitele;
- e) vznikly v důsledku nesprávnosti a nekompletnosti dat vkládaných do informačního systému objednatel přímo Objednatel;
- f) vznikly vnějším zásahem;
- g) způsobila třetí osoba na straně Objednatele;
- h) vznikly neodvratitelnou okolností.

8.10. Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí ustanovení §2894 a násl. občanského zákoníku.

8.11. Zjistí-li Objednatel funkční vady v převzatém Produktu nebo obsahové vady v uživatelské dokumentaci, má právo uplatnit reklamaci pouze u aktuálních verzí produktů GINIS Enterprise.

8.12. V případě, že Objednatel požaduje součinnost při problémech s integrací IS s aplikacemi třetích stran, informuje o této skutečnosti Zhotovitele zápisem do Helpdesku. Incident se považuje za vyřešený na straně Zhotovitele, pokud služba, které se vada týkala, je plně dostupná s minimálně stejnými parametry jako před vznikem vady. Případné řešení problémů s integrací IS s aplikacemi třetích stran, které nejsou na straně Zhotovitele, se do stanovené doby odstranění závady nezapočítává.

8.13. Vady způsobené Objednatel (a to včetně vad oznámených během záruční doby) bude Zhotovitel odstraňovat na náklady Objednatele.

## 9. SMLUVNÍ POKUTY

9.1. Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním svých závazků dle této smlouvy, uhradí Objednateli za každý den a případ svého prodlení smluvní pokutu ve výši 100 Kč; To neplatí, pokud k prodlení Zhotovitele došlo z důvodů na straně Objednatele.

9.2. V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od Zhotovitele převzal Objednatel, se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení.

9.3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, a to ani co do výše, která smluvní pokutu převyšuje.

## 10. UKONČENÍ SMLOUVY

10.1. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou podepsanou odpovědnými zástupci smluvních stran, a to s účinností ke dni, jež bude v této dohodě uveden.

10.2. Tuto smlouvu je možno ukončit i jednostranným úkonem, a sice odstoupením od této smlouvy z důvodů podstatného porušení povinnosti vyplývajících z této smlouvy, kdy tyto důvody jsou specifikovány v odst. 10.3. tohoto článku smlouvy.

10.3. V případě, že jedna ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývajících, může druhá smluvní strana od smlouvy odstoupit. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení rozumí zejména:

- a) Prodlení Objednatele s úhradou faktur o více než 30 dnů.
- b) Neoprávněné přerušování díla nebo neoprávněné zastavení provádění díla Zhotovitelem podle této smlouvy na dobu delší než 30 dnů.
- c) Překročení termínu odstranění chyby kategorie 1 o více než 10 dnů.

10.4. Chce-li některá ze stran odstoupit od této smlouvy na základě ujednání z této smlouvy vyplývajících, je povinna svoje odstoupení písemně oznámit druhé straně s uvedením termínu, ke kterému od smlouvy odstoupí. V odstoupení musí být uveden důvod, pro který strana od smlouvy odstoupí a přesná citace toho bodu smlouvy, který jí k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné.

10.5. Smlouvu je možné vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce od vypovězení a počíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení.

10.6. V případě odstoupení od smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu poměrné části Udržovacího poplatku.

## 11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1. Smlouva se uzavírá na dobu na dobu neurčitou. Smluvní strany shodně konstatují, že se obsahem této smlouvy řídí již od 1. 4. 2024

11.2. Pro případ, že kterékoliv ustanovení Smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, zavazují se Smluvní strany bez zbytečného odkladu formou dodatku ke Smlouvě upravit nově příslušná ustanovení tak, aby byl podle možností maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení Smlouvy.

11.3. V případě nezaplacení udržovacího poplatku pro příslušné období není Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli v tomto období žádné z plnění specifikovaných v článku 4., odstavcích 4.2. a 4.3. Smlouvy.

11.4. Písemnost se také považuje za doručenu dnem, v němž kterákoliv ze Smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.

11.5. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží dvě vyhotovení. Smlouvu je možno měnit pouze formou písemných dodatků podepsaných statutárními orgány obou Smluvních stran.



11.6. Smluvní strany berou na vědomí, že všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.

11.7. Veškerá Obchodní tajemství v této Smlouvě byla jasně označena jako obchodní tajemství buď prostřednictvím symbolu \*\* vždy na začátku a na konci takového ustanovení a současně kurzívou (ve Smlouvě jsou tyto údaje označeny takto: [**\*\*obchodní tajemství\*\***]), nebo uvedením textu „obchodní tajemství“ v záhlaví přílohy Smlouvy. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, ani zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“)

11.8. Tato smlouva bude po jejím uzavření vložena do registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.

11.9 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1: Specifikace produktů
- Příloha č. 2: Kalkulace ceny
- Příloha č. 3: Vzor dodacího listu
- Příloha č. 4: Oprávněné osoby
- Příloha č. 5: Specifikace maintenance, základní a rozšířené podpory

11.9. Smlouva je platná dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a nabývá účinnosti dnem vložení do registru smluv.

11.10. Dnem podpisu této Smlouvy smluvní strany také potvrzují jeho autentičnost. Smluvní strany dále potvrzují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

V Březnici dne: \_\_\_\_\_

V Praze dne: \_\_\_\_\_

**Bc. Dagmar** Digitálně podepsal  
Bc. Dagmar Němcová  
**Němcová** Datum: 2024.04.03  
11:28:13 +02'00'

Objednatel: .....

 Digitálně podepsal Ing.  
Břetislav Moc  
Datum: 2024.03.28  
17:24:58 Z

Zhotovitel: .....

Bc. Dagmar Němcová

ředitelka  
Domov Březnice

Ing. Břetislav Moc

předseda správní rady  
PragoData a.s

*Smlouva č. GHAIPO0CYXZ o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise, jeho další obnově a rozvoji*

# Příloha č. 1

Smlouvy číslo **GHAIP00CYXZ** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise, jeho další obnově a rozvoji

## Přehled specifikací produktů systému GINIS Enterprise využívaných PO.

POL.	Název	Multilicence
1100	GINIS - ADM - jádro IS	
304	rozšíření - řízený schvalovací proces	1
305	rozšíření - dokladová finanční kontrola	1
326	rozšíření - vizualizace el. podpisu	1
1110	ADM Základní administrace	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - ADM	1
111	klient - AKC	1
313	rozšíření - el. podpis, čas. razítko	1
1120	ADK Správa kartotéky ext. subjektů	
101	klient - ADK	1
1130	ADE Ekonomická administrace	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - ADE	1
1140	ADR Administrace účtov. rozvrhů a čís.	
101	klient - ADR Adm. účt. rozvrhů	1
111	klient - ADP Adm. předkontací	1
121	klient - ADS Adm. sestav	1
1210	UCR Účetní a rozpočtové výstupy	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - UCR	1
301	rozšíření prohlížení DPH	
302	rozšíření - prohlížení financování	1
1240	ROZ Pořizovač rozpočtových dokladů	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - ROZ	1
1250	UCT Pořizovač účetních dokladů	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - UCT	1
301	rozšíření - uživatelské předkontace	1
1260	INU Interface účetnictví a rozpočtu	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - INU	1
1310	BUC Komunikace s bankou	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - BUC	1
1320	KDF Kniha došlých faktur	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - KDF	1

302	rozšíření - e-fakturace	1
306	rozšíření - hromadná úhrada	1
<b>1330</b>	<b>POU Poukazy</b>	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - POU	1
<b>1340</b>	<b>KOF Kniha odeslaných faktur</b>	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - KOF	1
302	rozšíření - e-fakturace	1
<b>1370</b>	<b>POK Pokladna</b>	
005	server - zdr.licence neomezená	1
101	klient - POK	1
302	rozšíření - šablony pokladních dokladů	1
<b>1440</b>	<b>SML Smlouvy</b>	
005	server - zdr.licence neomezená	1
101	klient - SML	1
<b>1550</b>	<b>MAJ Majetek</b>	
005	server - zdr.licence neomezená	1
101	klient - MAJ	1
<b>1551</b>	<b>INM Inventarizace majetku</b>	
005	server - zdr.licence neomezená	1
101	Klient INM	1
<b>1751</b>	<b>EPK Elektronická podpisová kniha</b>	
213	multilicence do 50 klientů	1
<b>1770</b>	<b>INT Interface GINIS</b>	
005	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - INT	1
<b>1840</b>	<b>ZUD Zpracování událostí</b>	
006	server - zdr. licence neomezená	1
101	klient - ADU Administrace událostí	1
332	rozšíření - obsluha událostí	1

Stav využívaných modulů k 1. 4. 2024

## Příloha č. 2

Smlouvy číslo **GHAIP00CYXZ** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise+, jeho další obnově a rozvoji


Položka	Cena podpory v Kč		
	bez DPH	s DPH	
<b>1. Údržba (Aktuální verze, update, upgrade, legislativní podpora)</b>			
Údržba (2 hod. / měsíc)	<i>neaplikuje se</i>	0,00	
Cena celkem za údržbu	<i>neaplikuje se</i>	0,00	
<b>2. Základní podpora (Helpdesk, Hot-Line, Řešení incidentů)</b>			
Hot-line měsíční plnění			
HelpDesk měsíční plnění			
Cena celkem za základní podporu za 1 měsíc			
<b>3. Rozšířená podpora</b>			
V případě realizace služeb v rámci rozšířené podpory budou pro výpočet ceny využity jednotkové ceny služeb uvedené níže. Služby bude Zhotovitel realizovat na základě samostatné objednávky/požadavkem v helpdesku.			
	Jednotka	bez DPH	s DPH
Cena za hodinovou sazbu při řešení požadavků Objednatele (Helpdesk)	hod.		
Cena za hodinovou sazbu školení	hod.		
Cestovné	Kč/km		

Ceny jsou platné i pro vzdálenou správu (mimo cestovného, které se pro vzdálenou správu neuplatňuje).

# Příloha č. 3

Smlouvy číslo **GHAIP00CYXZ** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise, jeho další obnově a rozvoji

Příloha obsahuje vzor Zakázkového listu.



## ZAKÁZKOVÝ LIST

na poskytnutí služby zakázky xxxxx  
dle smlouvy č. GHAIP004DIFB ze dne xx.xx.2021  
Číslo zakázkového listu : 2021XX

Identifikace poskytnuté služby :

Celková kapacita pracovníků čerpaná na poskytnutí této služby a jejich cena :										
Datum	Popis činnosti	ORJ	Sazba	Počet hod.	Počet km	Cestovné	Cena	Podpis prac.	Schválí	
Vzor	Založení DB, R354.38, inst SP4, inst .NET komponenty	6038	1500	2	100	900	3 900 Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
						0	- Kč			
<b>CELKOVÁ CENA ZAKÁZKY bez DPH</b>							<b>3 900 Kč</b>			

Zápis o převzetí výsledku poskytnuté služby a souhlas s fakturací:

Technický zástupce xxxxxx a technický zástupce PragoData a.s. společně konstatují, že výsledek poskytnuté služby je bez výhrad.		
Technický zástupce xxxxxxx:	datum:	
Technický zástupce PragoData a.s.	podpis :	
	datum:	
	podpis :	

## Příloha č. 4

Smlouvy číslo **GHAIP00CYXZ** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise, jeho další obnově a rozvoji

### **Příloha obsahuje specifikaci oprávněných osob ze strany objednatele a zhotovitele:**

Osoby oprávněné jednat za **Zhotovitele** (PragoData a.s.):

- ve věcech smluvních: [redacted] předseda správní rady
- v provozních záležitostech: [redacted] projektový manažer

Smluvně pověřená osoba výkonem servisních záležitostí:

[redacted]

HAiDA s.r.o. vykonává, na smlouvy č. GHAIP004DIED pro společnost PragoData a.s., činnosti spojené s dodávkami kopií produktů společnosti GORDIC, a poskytováním služeb k těmto produktům i produktům a výrobkům třetích stran, se současnými a budoucími smluvními stranami společnosti.

- ve věcech řízení projektu:
- ve věcech technických:

[redacted]

Osoby oprávněné jednat za **Objednatele**:

- ve věcech smluvních:
- ve věcech řízení projektu:
- ve věcech technických:
- objednávka prací, podpis dodacích listů:

[redacted]

## Příloha č. 5

Smlouvy číslo **GHAIP00CYXZ** o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému GINIS Enterprise+, jeho další obnově a rozvoji

### Specifikace údržby, základní a rozšířené podpory

#### Přehled služeb údržby a provozní podpory - katalogové listy (číselník GINIS)

Přehledová tabulka:

<b>1. Údržba</b>
1.1. Poskytování aktuálních verzí – <b>neaplikuje se</b>
1.2. Poskytování upgrade – <b>neaplikuje se</b>
1.3. Poskytování update – <b>neaplikuje se</b>
1.4. Legislativní podpora – <b>neaplikuje se</b>
<b>2. Základní podpora</b>
2.1. Helpdesk
2.2. Řešení incidentů – <b>neaplikuje se</b>
<b>3. Rozšířená podpora</b>
3.1. Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)
3.2. Provozní kontrola systému – <b>neaplikuje se</b>
3.3. Implementace nových verzí produktu – <b>neaplikuje se</b>
3.4. Poskytování konzultací
3.5. Poskytování školení

Katalogové listy - popis minimální úrovně požadovaných služeb:

<b>Katalogový list 2 – Základní podpora</b>			
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora		
<b>Kód služby</b>	2		
<b>Název služby</b>	Základní podpora		
<b>Popis služby</b>	Základní úroveň zákaznické podpory zahrnutá do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk, Hot-Line (poradenství po telefonu) a garantované zahájení řešení incidentu.		
<b>Rozsah a parametry služby</b>			
Rozsah	Provozní doba	Pracovní doba	Doba odezvy/reakce (v minutách)
Helpdesk	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	8:00 - 15:00	480
<b>Detailní popis</b>			
Zadavatel získává nárok na základní zákaznickou podporu zahrnutou do „Udržovacího poplatku“ za maintenance. Zákazníci mají k dispozici Helpdesk a Hot-Line (poradenství po telefonu) v rámci pracovní doby.			
Realizace služby Základní podpora probíhá formou těchto dílčích služeb:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Helpdesk</li> </ul>			



<b>Katalogový list 2.1 - Helpdesk</b>	
<b>Kategorie služby</b>	Základní podpora
<b>Kód služby</b>	2.1
<b>Název služby</b>	Helpdesk
<b>Popis služby</b>	Komunikační centrum mezi zadavatelem a poskytovatelem služby, s garantovanou reakcí ze strany poskytovatele, s jednotnou evidencí všech servisních požadavků uživatelů zadavatele, s evidencí všech servisních zásahů v produkčním prostředí systému zadavatele, s evidencí průběhu jejich řešení a plnění.
<b>Rozsah a parametry služby</b>	
<p>Provozní doba: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně</p> <p>Reakční doba: 480 minut (zahrnuje přijetí incidentu řešitelem) v pracovní dny v době <b>8:00 - 15:00 hod.</b> (pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky).</p> <p>V rámci této služby poskytovatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky zadavatele.</p>	
<b>Detailní popis</b>	
<p>Helpdesk je jediným komunikačním kanálem pro předání/nahlášení problému či požadavku. Služba je realizována prostřednictvím aplikace poskytovatele.</p> <p>Provoz této aplikace je součástí plnění poskytovatele.</p> <p><b>Kontaktní údaje Helpdesk</b> Zadavatel předá/nahlásí požadavek výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do aplikace.</p> <p>Ve výjimečném případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob komunikace, může oprávněná osoba zadavatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby telefonicky a zároveň elektronickou poštou.</p> <p>V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace poskytovatele, je zadavatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.</p> <p><b>SLA (kvalita) služby</b> Poskytovatel reaguje na požadavky nejpozději do 480 minut v pracovní době v pracovních dnech. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližším následujícím pracovním dnem.</p> <p>Měření kvality služby je reportováno zadavateli na vyžádání (je možné poskytnout reporty):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ report počtu požadavků za sledované období (měsíc, čtvrtletí);</li> <li>▪ detailní report řešení konkrétního požadavku na vyžádání zadavatele.</li> </ul> <p><b>Zadavatel</b> je oprávněná osoba určená objednavatelem pro zadávání požadavků pro řešení. Přehled oprávněných osob je poskytován objednavatelem poskytovateli dle potřeby.</p> <p><b>Provozní doba</b> – časové vymezení období, kdy je aplikace Helpdesk poskytována.</p>	

**Pracovní doba** – doba, ve které poskytovatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci poskytovatele.

**Reakční doba** – reakce na založení požadavku, v pracovních minutách. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem pracovní doby.

**Požadavek** je evidovaný požadavek zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- **Zadal k řešení** – požadavek zadavatele, který čeká na přiřazení řešiteli, který ho začne řešit;
- **Přidělen** – požadavek zadavatele byl přidělen řešiteli, který ho začne/začal řešit;
- **Čekání na informace** – u požadavku se čeká na vyjádření zadavatele;
- **Nové podmínky** – u požadavku byly navrženy placené podmínky pro realizaci a čeká se na vyjádření/schválení ze strany zadavatele;
- **Vráceno k přepracování** – řešení požadavku nebylo ze strany zadavatele odsouhlaseno a požadavek byl předán k přepracování;
- **Dokončen** – řešení požadavku bylo ze strany poskytovatele ukončeno;
- **Archivován** – ukončený požadavek byl přesunut do archivu;
- **Deaktivován** – archivovaný požadavek byl vrácen k řešení.

O změně stavu požadavku je zadavatel informován e-mailem.

#### **Garantované funkce aplikace Helpdesk:**

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní Helpdesku poskytovatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikace zadavateli o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikace zadavateli o garantovaných termínech na vyřešení požadavku.

Katalogový list 3 – Rozšířená podpora		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3	
<b>Název služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí služeb, které nemají charakter řešení incidentu či vady, tj. jsou typu NEREKLAMACE. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (8:00 - 20:00 hod)	480
<b>Detailní popis</b>		
<p>Rozšířenou podporou se rozumí řešení změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti SOFTWARE systému. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</li> <li>▪ Poskytování konzultací</li> <li>▪ Poskytování školení</li> </ul> <p>Zápis požadavku na poskytnutí služby rozšířené podpory se provádí prostřednictvím služby Helpdesk a je oběma stranami obecně chápán jako objednávka.</p> <p>Potřebné práce si Zadavatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, pak s předstihem jednoho měsíce.</p> <p>Poskytovatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti. Konkrétní termín dodání služby bude oboustranně odsouhlasen.</p> <p>Veškeré služby poskytované poskytovatelem u zadavatele i u poskytovatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka poskytovatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce.</p> <p>Protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro zadavatele, předloží vždy při návštěvě pracovník poskytovatele zodpovědnému pracovníkovi zadavatele ke schválení (podpisu) nebo bude převzetí plnění (realizace) akceptováno prostřednictvím Helpdesku.</p> <p><b>SLA (Kvalita) služby</b> Příslušné protokoly, dokládající veškeré práce vykonané poskytovatelem pro zadavatele za uplynulé období.</p>		

<b>Katalogový list 3.1 – Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)</b>		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.1	
<b>Název služby</b>	Řešení servisních požadavků (změnový/rozvojový požadavek)	
<b>Popis služby</b>	Poskytnutí úprav nebo doplnění standardní funkčnosti software systému. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
<b>Rozsah</b>	<b>Provozní doba</b>	<b>Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)</b>
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
<b>Detailní popis</b>		
<p>Jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou Helpdesk, které nejsou předmětem reklamačního řízení.</p> <p>Typicky jsou to servisní požadavky týkající se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ změny nebo doplnění konfigurace produktu,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů,</li> <li>▪ úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí).</li> </ul> <p><b>Specifická součinnost pro službu</b></p> <p>Zadavatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;</li> <li>▪ nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených dalších správců zadavatele;</li> <li>▪ zajištění spolupráce dotčených třetích stran;</li> <li>▪ zajištění případných termínů plánované odstávky.</li> </ul> <p><b>SLA (kvalita) služby</b></p> <p>Akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí zadavatele.</p> <p><b>Omezení služby</b></p> <p>Ohodnocení rozsahu a termínu plnění požadavku na změnu definuje poskytovatel po přijetí požadavku.</p>		

Katalogový list 3.4 – Poskytování konzultací		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.4	
<b>Název služby</b>	Základní technické konzultace	
<b>Popis služby</b>	Konzultace pro zadavatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Tato služba je poskytována na základě samostatných objednávek ze strany zadavatele.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na požadavek konzultace (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
Odpověď na dotaz do (pracovní dny)	Vypracování písemné odpovědi do (pracovní dny)	
3	15	
<b>Detailní popis</b>		
<p>Poskytování konzultací uživatelům systému v požadovaném rozsahu. Konzultací se rozumí aktivita zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu zadavatele k zadanému požadavku.</p> <p>Předmět plnění je poskytován dle povahy konzultace buď v místě zadavatele nebo poskytovatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu).</p> <p><b>Specifická součinnost pro službu</b> Zadavatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.</p> <p><b>SLA (kvalita) služby</b> Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku systému provozovaném provozovatelem.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením konzultace).</p>		

Katalogový list 3.5 – Poskytování školení		
<b>Kategorie služby</b>	Rozšířená podpora	
<b>Kód služby</b>	3.5	
<b>Název služby</b>	Poskytování školení	
<b>Popis služby</b>	Školení pracovníků zadavatele (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu.	
<b>Rozsah a parametry služby</b>		
Rozsah	Provozní doba	Doba odezvy na zápis požadavku (v minutách)
Komponenty software systému	8:00 - 15:00 hod. (5 x 7)	480
<b>Detailní popis</b>		
<p>Školení zdokonalující znalosti pracovníků zadavatele formou prezentace problematiky, funkcionalit a principů konkrétní školené oblasti. Probíhá zpravidla na pracovištích zadavatele na jeho testovacím prostředí.</p> <p>Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,</li> <li>▪ při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky, nebo změně pracovních náplní,</li> <li>▪ při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nové verze produktu.</li> </ul> <p>Podle požadavku zadavatele je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.</p> <p>Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Poskytovatel realizuje školení v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby zadavatele a na své kapacitní možnosti.</p> <p><b>SLA (kvalita) služby</b> Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi poskytovatelem a zadavatelem.</p> <p>Sledování kvality služby je prováděno v Helpdesku provozovaném poskytovatelem.</p> <p>Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezenční listinou (případně hodnocením školení).</p> <p><b>Součinnost zadavatele</b> Zajistit uvolnění a účast konkrétních uživatelů, administrátorů a školících a technických prostředků. V případě potřeby tištěných příruček jejich vytištění a namnožení v potřebných počtech.</p>		