



SMLOUVA č. D/0001/2026/ŘDP

o realizaci procesních auditů sociálních služeb

uzavřená podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“), níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami takto:

I. Článek
Smluvní strany

Zlínský kraj

sídlo: třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín
IČO: 70891320
DIČ: CZ70891320, je plátce DPH
jednající: Ing. Radim Holíš, hejtmán
zástupce ve věcech smluvních: xxxx,
vedoucí Odboru řízení dotačních projektů
zástupce ve věcech odborných: xxxx
vedoucí Odboru sociálních věcí
xxxx
vedoucí oddělení sociálních služeb
kontaktní osoba v odborných věcech: xxxx
odborná koordinátorka
telefon: xxxx
e-mail: xxxx
kontaktní osoba ve věcech smluvních: xxxx
projektová manažerka
telefon: xxxx
e-mail: xxxx

(dále jen „objednatel“)

a

NÁZEV ZHOTOVITELE

JINAK, z.ú.

sídlo: č.p. 220, 793 93 Brantice
IČO: 01606085
DIČ: CZ01606085
jednající¹: xxxx, ředitelka
zapsaný v OR: vedeném Krajským soudem v Ostravě, sp. zn. U361
bankovní spojení²: 2216486002/5500
Plátce DPH: ano

kontaktní osoba/zástupce ve věcech smluvních: xxxx
telefon: xxxx
e-mail: xxxx
kontaktní osoba/zástupce ve věcech odborných: xxxx

¹ Jméno a příjmení osoby a označení funkce statutárního orgánu

² Bankovní účet se musí shodovat s účtem používaným pro ekonomickou činnost registrovaným u správce daně.



telefon: XXXX
e-mail: XXXX

(dále jen „zhotovitel“)

II. Článek Úvodní ustanovení

1. Zhotovitel prohlašuje, že má veškeré právní, technické a personální předpoklady, kapacity a odborné znalosti, jichž je třeba k provedení předmětu plnění sjednaného touto smlouvou a je schopen zajistit sjednaný předmět plnění.
2. Realizace plnění předmětu této smlouvy je zajišťována v rámci projektu „Transformace ve Zlínském kraji III“, reg. č. CZ.03.02.02/00/24_068/0004852. Tento projekt je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus 2021 – 2027.
3. Dílem se pro účely této smlouvy rozumí realizace procesních auditů 11 sociálních služeb, jejichž výstupem bude 11 výstupních zpráv. Podrobnosti k dílu jsou uvedeny dále v této smlouvě zejména v článku III. a příloze č. 3. této smlouvy.
4. Cílem procesních auditů v sociálních službách je:
 - zmapování reálného stavu a zjištění, zda poskytovaná sociální služba, a prostřednictvím jakých procesů a činností, skutečně podporuje klienty v jejich společenském začleňování v dané komunitě a zda naplňuje cíle komunitního typu služby;
 - zmapování dobré praxe a ústavních prvků.

III. Článek Předmět plnění

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje provést na svůj náklad a na své nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se touto smlouvou zavazuje uhradit zhotoviteli za provedení díla dohodnutou cenu, to vše za podmínek v této smlouvě dále uvedených.
2. Audity budou probíhat ve všech **11 sociálních službách** (dále jen „**SSL**“) uvedených v článku IV. této smlouvy a budou rozděleny do 3 bloků uvedených v tomtéž článku. V rámci každého ze 3 bloků proběhnou postupně audity ve všech službách, přičemž výstupem bude 1 výstupní zpráva za každou auditovanou SSL.
3. Procesní audit pro každé jednotlivé SSL bude probíhat 5 dnů po sobě jdoucích v místě poskytování sociální služby a pouze v pracovních dnech. Výjimka z první věty tohoto odstavce je tato:
 - a) Ve službách Sociálních služeb Haná, p.o. (Blok č. 2 – 2 audity) budou audity probíhat i v nepracovních dnech, a to ve čtvrtek, pátek, sobotu, neděli a v pondělí.
4. Procesní audity musí být prováděny auditním týmem zhotovitele, který sestává z min. 3 auditorů, kteří splňují kvalifikační požadavky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Pro každý jednotlivý procesní audit postačují vždy min. 3 auditori. Přítomnost auditorů je nutná po celou dobu procesního auditu v místě jeho realizace vyjma dne, kdy auditori zpracovávají „Závěrečnou (výstupní) zprávu“ a případně s výjimkou náhlé nemoci auditora.
5. V rámci jedné auditované SSL budou analyzovány potřeby minimálně 6 klientů. V případě, že má služba menší kapacitu než 7, pak budou analyzovány potřeby 100 % klientů SSL. Výběr analyzovaných klientů je určen vedením dané služby.
6. Komunikace zhotovitele s objednatelem:
 - a) před zahájením komunikace se zařízeními SSL a samotné realizace jednotlivých auditů se objednatel zavazuje po uzavření této smlouvy svolat schůzku. Schůzka bude realizována nejpozději do 30 kalendářních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy a zhotovitel je povinen se této schůzky zúčastnit. Schůzka objednatele (příp. vč. zástupců ředitelství auditovaných



SSL) a zhotovitele proběhne v sídle objednatele. Budou projednány organizační informace a bude prodiskutována „*Dokumentace postupu*“, která tvoří přílohu č. 3 této smlouvy. Dále budou dohodnuty konkrétní termíny realizace dílčích činností - harmonogram auditů, a to tak, aby byly dodrženy konce všech bloků (viz v článku IV této smlouvy uvedená doba realizace). Vše na schůzce dohodnuté bude odsouhlaseno formou zápisu ze schůzky.

- b) na žádost objednatele mohou být dle potřeby realizovány další schůzky objednatele a zhotovitele k průběhu či obsahu auditů, které budou realizovány v sídle objednatele.

7. Komunikace zhotovitele se zařízením SSL:

- a) nejpozději 14 kalendářních dnů před zahájením první skupiny auditů proběhne společná schůzka zhotovitele s objednatelem, s ředitelstvím a se zástupci SSL, u nichž budou audity probíhat nejdříve. Další společné schůzky zhotovitele s objednatelem, s ředitelstvím a se zástupci SSL (vždy další jiné následující SSL) budou následovat zpravidla 14 kalendářních dnů před zahájením příslušných auditů. Schůzky se budou konat vždy na příslušném ředitelství SSL. Z každé zapojené sociální služby (auditované zařízení SSL) se schůzky zúčastní cca 3 osoby napříč úrovněmi řízení (např. přímá péče, sociální pracovník, vedení služby). Obsahem jednotlivých schůzek bude seznámení s průběhem auditů, způsobem spolupráce, vysvětlení nejasností a předání přesného termínu auditu v jednotlivých SSL. Zhotovitel zašle seznam materiálů a veškeré formuláře k seznámení vedoucím služby před uskutečněním této informační schůzky. Komunikace zhotovitele bude probíhat přímo s vedoucími jednotlivých služeb. O domluvených termínech schůzek budou informována také příslušná ředitelství sociálních služeb a kontaktní osoba objednatele v odborných věcech.
- b) V den zahájení auditu proběhne s pracovníky SSL a auditory krátká seznamovací schůzka přímo v auditované službě, případně, pokud pracovník nemůže opustit klienta, se auditoři s pracovníky seznámí v průběhu pracovní činnosti.
- c) nejpozději do 5 celých pracovních dní před samotným zahájením auditu u příslušné SSL obdrží zhotovitel materiály auditované služby dle specifikace zhotovitele (např. vyplněné dotazníky, výběr klientů). Seznam materiálů je uveden v „*Dokumentaci postupu*“, kterou zhotovitel předložil v rámci podání nabídky do veřejné zakázky, která předcházela a týkala se uzavření této smlouvy, a která zároveň tvoří přílohu č. 3 této smlouvy. V případě, že zhotovitel neobdrží materiály auditované služby v termínu uvedeném v první větě tohoto písmene, je oprávněn posunout zahájení auditu o příslušnou dobu prodloužení, o čemž bude informovat příslušné SSL a objednatele.

8. Základem auditů budou postupy:

- a) analýza současné sociální situace jednotlivých klientů podle konceptu sociálního začleňování;
- b) mapování hlavních a řídicích procesů v sociální službě

9. Základními metodami auditů budou:

- a) analýza dokumentace;
- b) analýza potřeb vybraných klientů;
- c) rozhovory s klienty, sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách a vedením služby;
- d) pozorování
- e) dotazování
- f) zmapování činností pracovníků auditorem (např.: pozorováním, metodou „stínování“, pomocí snímků dne a dalšími metodami).

10. Výsledkem procesních auditů bude:

11 výstupních zpráv z procesních auditů, a to 1 z každé auditované SSL

Každá výstupní zpráva bude obsahovat vyjádření ke všem mapovaným oblastem činností.



Obsahem bude identifikace problémových oblastí ke zlepšování, návrhy a doporučení na změny, které povedou k lepšímu nastavení poskytování služby a budou podkladem pro další práci, a přenesení dobré praxe do ostatních SSL včetně podrobného zdůvodnění a doložení důkazů (a rovněž dle struktury níže uvedených otázek – viz odst. 11 tohoto článku). Identifikace problémových oblastí a případná doporučení budou rozčleněna zvlášť pro pracovníky SSL a zvlášť pro ředitelství a zřizovatele.

- výstupní zprávy budou předkládány v minimálním rozsahu 15 stran A4 + přílohy, v českém jazyce
- **předkládány budou zástupci auditovaného zařízení a objednateli poslední den auditu, tj. každá výstupní zpráva musí být předána pátý den jednotlivého příslušného auditu**
- odevzdána bude v elektronické podobě, 1x naskenovaný podepsaný dokument,
- odevzdána bude ve fyzické podobě ve dvou stejnopisech,
- výstupní zpráva bude auditory prezentována (včetně rozboru závěrů auditu) před pracovníky příslušné sociální služby (SSL) za přítomnosti zástupce objednatele a příslušného ředitelství. Specifické požadavky na způsob předání zprávy budou předmětem domluvy každého ředitelství zvlášť, na 1. schůzce objednatele se zhotovitelem (dle bodu odst. 6 písm. a) tohoto článku).

11. Výsledky auditů (z příslušných 11 výstupních zpráv) budou odpovídat na tyto otázky a budou obsahovat následující informace:

- Jak služba zjišťuje potřeby lidí? Pracuje s nepříznivou situací klienta?**
- Jak podporuje služba naplnění zjištěných potřeb klienta?** Struktura podle oblastí sociálního začleňování (komunikace, péče o sebe, péče o domácnost, bezpečí, vztahy, bydlení, finance a úřady, zdraví, osobní uplatnění a spokojený život, rizika a nepohoda, získávání informací). *Definování, v jakých oblastech podporuje a v jakých nepodporuje u každého jednoho vybraného klienta ze vzorku.*
- Získává klient konkrétní podporu dle skutečně zjištěných potřeb?** *Jsou zjištěné potřeby službou podporovány a jak? Popsat v jakých oblastech není podpora v souladu se zjištěnými potřebami.*
- Zjištěné příklady dobré praxe služeb**
- Jak jsou ošetřena rizika na straně klienta?** *Jsou popsána rizika konkrétní, vychází z aktuální situace a korespondují s IP a PP? Jedná se opravdu o skutečné riziko nebo je zaměněno za běžnou podporu - běžné riziko? Pracují pracovníci s rizikem cíleně? Jsou popsány kroky/postupy k eliminaci rizika? Jsou rizika pravidelně přehodnocována?*
- Zapojuje služba klienty do plánování a rozhodování o sobě?** *Má klient v tomto aktivní roli? Může uplatňovat svoji vůli?*
- Institucionální prvky ve službách,** které jsou překážkou v běžném způsobu života klientů. *Identifikace a návrhy jejich řešení, zmírnění či odstranění.*
- Vede poskytovaná služba k běžnému způsobu života jejich klientů?** *Shrnutí na základě zjištění.*
- Návrhy auditorů na změny pro pracovníky služby, ředitelství organizace, zřizovatele.**

12. Zhotovitel bude v rámci provádění díla postupovat dle „Dokumentace postupu“, která tvoří přílohu č. 3 této smlouvy, a z níž vyplývá, jakým způsobem naplní zhotovitel cíl auditu a povinnosti uvedené v odst. 8., 9. a 11. tohoto článku tj. zejména:

- a) „Základní postupy auditů“,
- b) „Základní metody auditů“
- c) a doplní informace a zodpoví „otázky“, na které odpovědi by měly mimo jiné být výsledkem auditů ve smyslu odst. 11 tohoto článku.

Obsahem „Dokumentace postupu“, je rovněž seznam materiálů, které bude zhotovitel požadovat dodat po jednotlivých SSL před zahájením samotného auditu.



13. Objednatel si vyhrazuje právo účastnit se i jednotlivých auditů, a to prostřednictvím zaměstnanců Odboru řízení dotačních projektů nebo Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Zlínského kraje.

IV. Článek Doba a místo plnění

1. Doba provedení díla **je leden 2026 – prosinec 2027**. Doba provedení díla (auditů) je rozdělena do 3 bloků viz odst. 3 článku IV. této smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen všechny činnosti v rámci provádění díla (auditů), které jsou předmětem plnění realizovat nejpozději do 31. 12. 2027 (nejzazší konec třetího bloku).
3. Auditované služby jsou rozděleny do 3 bloků. Pořadí auditovaných služeb uvnitř bloku bude realizováno po vzájemné dohodě a odsouhlasení objednatelem. Rozdělení auditovaných SSL do bloků:
 - a) Blok č. 1 – ukončení realizace bloku **v termínu do 31.10.2026**. SSL zařazené pod Sociální služby Uherské Hradiště, p. o. (Štěpnická 1139, 686 06 Uherské Hradiště).
 - i. Centrum bydlení pro osoby se zdravotním postižením Uherské Hradiště, Tyršova 1626, Staré Město
 - ii. i. Centrum bydlení pro osoby se zdravotním postižením Uherské Hradiště, Lidická 1502, Kunovice
 - iii. Komunitní služby pro osoby se zdravotním postižením, Rostislavova 686, Uherské Hradiště a Rostislavova 671, Uherské Hradiště
 - iv. Komunitní služby pro osoby se zdravotním postižením, U Cihelny 259, Jarošov, Uherské Hradiště
 - v. Komunitní služby pro osoby se zdravotním postižením, Velehradská 2196, Staré Město a Velehradská 2197, Staré Město
 - vi. Centrum bydlení pro osoby se zdravotním postižením Uherské Hradiště, Boršice 176, Boršice
 - b) Blok č. 2 – ukončení realizace bloku **v termínu do 28.2.2027**. SSL zařazené pod Sociální služby Haná, p. o. (Parková 21, 768 21 Kvasice).
 - i. Chráněné bydlení Kroměříž (2 místa poskytování) – Kojetínská 1126/54, Kroměříž a U Sýpek 1316/5 Kroměříž
 - ii. Chráněné bydlení Kroměříž – Nádražní 144, Morkovice, Morkovice - Slížany
 - c) Blok č. 3 – ukončení realizace bloku **v termínu do 31.12.2027**. SSL zařazené pod Sociální služby Vsetín, p. o. (Záviše Kalandry 1353, 755 01 Vsetín).
 - i. Chráněné bydlení Vsetínsko, Chráněné bydlení Luh – Jasenická 1362, Vsetín
 - ii. Chráněné bydlení Rožnovsko, Chráněné bydlení Krásno – Na Potůčkách 486/7, Krásné nad Bečvou, Valašské Meziříčí
 - iii. Chráněné bydlení Jablunka – Jablunka 708, Jablunka

V. Článek Cena za plnění, platební podmínky

1. Celková cena za plnění realizované v rozsahu dle této smlouvy (cena předmětu plnění, potažmo díla) je stanovena dohodou smluvních stran dle zákona číslo 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, a to ve výši:



*** 1.689.600 Kč bez DPH**

sazba DPH činí 21 %, tj. **354.816 Kč**

2.044.416 Kč včetně DPH (slovy: *dvamilionyčtyřicetčtyřitisícčtyřistašestnáctkorun českých)

přičemž cena **1 výstupní zprávy z procesního auditu za jednu** auditovanou SSL ve smyslu článku III. odst. 10 písm. a) této smlouvy činí částku ve výši:

***153.600 Kč bez DPH**

sazba DPH činí 21 %, tj. **32.256 Kč**

185.856 Kč včetně DPH (slovy: *jednostoosmdesátpěttisícosmsetpadesátšestkorun českých)

2. Cena předmětu plnění (cena díla) této smlouvy je nejvýše přípustná a obsahuje veškeré náklady zhotovitele nezbytné ke splnění jeho závazku dle této smlouvy. Ve výše uvedené ceně za dílo jsou zahrnuty již režijní náklady zhotovitele, jako náklady spojené s telefonováním, faxování, elektronickou poštou, poštovním, úhradou kolků, známek či poplatků apod. V této ceně jsou zahrnuty rovněž náklady spojené s cestovním a časem zhotovitele stráveným na cestě, tzn. že zhotovitel není oprávněn požadovat a účtovat objednateli žádné režijní náklady ani náklady spojené s cestovním a časem stráveným na cestě. Výjimku z odstavce 1 tohoto článku tvoří náklady na vytvoření kopií dokumentů, které si zhotovitel (auditorský tým) vyžádá od objednatele či od jednotlivých SSL, za účelem provedení auditu. Náklady na vytvoření kopií dokumentů hradí ten subjekt, u kterého je audit prováděn a prostřednictvím jehož kopírovací techniky si zhotovitel (auditorský tým) provedení kopií pořídil. Změna ceny je přípustná pouze v případě změny zákonné sazby DPH, kdy DPH bude k ceně bez DPH vždy vyčíslena v sazbě účinné ke dni zdanitelného plnění. V případě zákonné změny sazby DPH není třeba uzavírat dodatek k této smlouvě. Bez ohledu na výše uvedené však platí, že případná registrace zhotovitele neplátce DPH po uzavření této smlouvy k DPH nemá za následek zvýšení ceny předmětu plnění pro objednatele a jde plně k tíži zhotovitele.
3. Zhotovitel je oprávněn **fakturovat po částech**. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu za dílčí část plnění - část díla (tj. za 1 příslušnou výstupní zprávu z procesního auditu za jednu auditovanou SSL) až po předání a převzetí finální verze příslušného dokumentu (tedy výstupní zprávy) bez vad a nedodělků.
4. Faktura musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Na faktuře budou uvedeny jednotlivé položky, za něž je fakturováno. Na faktuře musí být rovněž uvedena informace povinné publicity: „Výdaj je spolufinancován Evropským sociálním fondem plus prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost plus 2021 – 2027. Projekt Transformace ve Zlínském kraji III, reg. č. CZ.03.02.02/00/24_068/0004852“. Přílohou faktury za provedení díla, resp. jeho příslušné části – dílčí části plnění, musí být kopie protokolu o předání a převzetí díla, resp. příslušné jeho části, případně kopie protokolu o odstranění vad a nedodělků, podepsaného oběma smluvními stranami, ze kterého musí být patrné, že dílo, resp. jeho příslušná část, bylo předáno a převzato objednatelem řádně, tj. bez veškerých vad a nedodělků. V případě, že zhotovitel je plátcem DPH, pak součástí každé faktury musí být vedle shora uvedeného taktéž prohlášení zhotovitele (podepsané statutárním orgánem) o tom, že:
 - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této faktury (dále jen „**daň**“),
 - jemu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni vystavení této faktury v takovém postavení nenachází,
 - nezkrácí daň nebo nevytláká daňovou výhodu,
 - úplata za plnění dle této faktury není odchylná od obvyklé ceny,
 - úplata za plnění dle této faktury nebude poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko,
 - nebude nespolehlivým plátcem,
 - bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
 - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude o zhotoviteli zveřejněna správce daně skutečnost, že



- zhotovitel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
- souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nebo k okamžiku poskytnutí úplaty na plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu zhotovitele určeného pro ekonomickou činnost správcem daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
5. Splatnost faktur je do **30 dnů** od data jejich doručení objednateli. Faktura, včetně jejích příloh, která neobsahuje veškeré požadované náležitosti, bude vrácena zhotoviteli k opravě. Od doručení opravené faktury objednateli běží nová třicetidenní lhůta splatnosti.
 6. Objednatel výslovně upozorňuje zhotovitele na skutečnost, že zajišťování dostatku finančních prostředků pro úhradu ceny předmětu plnění (či jeho části) poskytnutého zhotovitelem na základě této smlouvy je závislé na součinnosti Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (dále jen „MPSV“), které poskytuje objednateli dotaci v rámci projektu Transformace ve Zlínském kraji III, reg. č. CZ.03.02.02/00/24_068/0004852. Smluvní strany se dohodly, že objednatel tak nezodpovídá za prodlení úhrady ceny předmětu plnění (či jeho části) poskytnutého zhotovitelem v případě prodlení součinnosti ze strany předmětného ministerstva. O toto prodlení se tak prodlužuje doba, ve které je objednatel povinen provést úhradu ceny předmětu plnění (či jeho části) poskytnutého zhotovitelem dle této smlouvy.
 7. Objednatel je oprávněn během realizace této smlouvy nebo i po jejím ukončení jednostranně započítat svou pohledávku vůči zhotoviteli proti pohledávce zhotovitele za objednatelem plynoucí z této smlouvy.

VI. Článek

Kontrola provádění, předání a převzetí díla

1. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu zapracovat do díla připomínky uplatněné objednatelem v průběhu zhotovení díla bez jakéhokoli nároku na zvýšení ceny díla, pokud jejich zapracování do díla nepovede prokazatelně ke zhoršení kvality zhotovovaného díla nebo není v rozporu s právními předpisy.
2. Pokud objednatel zjistí, že zhotovitel provádí dílo v rozporu se svými povinnostmi, je objednatel oprávněn požadovat se toho, aby zhotovitel prováděl dílo v souladu se svými povinnostmi a aby odstranil případné vady vzniklé vadným prováděním díla v rozporu s povinnostmi zhotovitele. Pokud tak zhotovitel neučiní ani v přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu objednatelem, je objednatel oprávněn odstoupit od této smlouvy. Tím není dotčeno právo objednatele na slevu z ceny nebo uplatnit vůči zhotoviteli smlouvené sankce.
3. Dílo bude prováděno a předáváno po **dílčích částech** (po jednotlivých finálních verzích požadovaných dokumentů – výstupních zpráv viz odst. 3 článku V. této smlouvy). Termíny pro předání jednotlivých částí díla (předávání jednotlivých finálních verzí dokumentů – výstupních zpráv) jsou uvedeny v odst. 10 článku III. této smlouvy. Místa předávání výstupních zpráv budou dle domluvy (zpravidla místa uvedena v odst. 3 článku IV. této smlouvy). V případě, že předávaná část díla nebude vykazovat vady a nedostatky (nedodělky), které by bránily jejímu převzetí či užití nebo způsobilosti sloužit svému účelu, bude tato část díla předána a převzata na základě písemného protokolu o předání a převzetí části díla, podepsaného oběma smluvními stranami. **Podpisem protokolu o předání a převzetí části díla oběma smluvními stranami je předána příslušná část díla objednateli.** Nedílnou součástí protokolu o předání a převzetí části díla je soupis případných vad a nedodělků nebránících převzetí či užití části díla nebo způsobilosti sloužit svému účelu, které je povinen zhotovitel odstranit v náhradní lhůtě 3 pracovních dnů. V případě, že objednatel odmítne předávanou část díla z důvodu její neúplnosti či vad, které brání jejímu převzetí či užití nebo způsobilosti sloužit svému účelu, převzít, je Zhotovitel povinen tyto nedodělky či vady odstranit v náhradní lhůtě 5 pracovních dnů. O nepřevzetí části díla ze shora uvedených důvodů se pořídí písemný zápis (protokol), který smluvní strany podepíší. O odstranění vad a nedodělků (ať už bránících či nebránících převzetí či užití části díla nebo způsobilosti sloužit svému účelu) v náhradní lhůtě pořídí smluvní strany písemný zápis (protokol), který je součástí přílohy faktury a který smluvní strany podepíší. Právo objednatele na smluvní pokutu v případě řádného a včasného neprovedení části díla není stanovením náhradní lhůty pro odstranění vad a nedodělků (ať už bránících či nebránících



- převzetí či užití části díla nebo způsobilosti sloužit svému účelu) dotčeno, s výjimkou případu uvedeného v čl. IX. odst. 1 větě druhé. Písemné protokoly uvedené v tomto odstavci jsou za obě smluvní strany oprávněny podepsat jejich zástupci ve věcech smluvních nebo odborných.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že okamžikem předání a převzetí poslední z částí díla je předáno a převzato i dílo jako celek.
 5. Jestliže je protokol o předání a převzetí části díla řádně podepsán smluvními stranami, považují se veškeré údaje o opatřeních a lhůtách v protokole uvedené za dohodnuté, pokud některá ze smluvních stran výslovně v protokole neuvede, že s určitými body protokolu nesouhlasí. Jestliže objednatel v protokole popsal vady, nebo uvedl, jak se vady projevují, platí, že tím současně požaduje bezúplatné odstranění takových vad, není-li uvedeno jinak.
 6. Odmítne-li objednatel dokončenou část díla převzít nebo nedojde-li k dohodě o předání a převzetí části díla, sepíše o tom strany zápis (protokol), v němž uvedou svá stanoviska. Takový zápis (protokol) jsou za obě smluvní strany oprávněny podepsat jejich zástupci ve věcech smluvních nebo odborných. Zhotovitel není v prodlení, jestliže objednatel odmítl bezdůvodně převzít dokončenou část díla, která netrpí vadami a nedodělkami bránícími převzetí či užití části díla nebo způsobilosti sloužit svému účelu.
 7. K přechodu vlastnictví, resp. vlastnického práva k hmotnému základu příslušné části díla (k hmotně zachycenému výsledku činnosti) ze zhotovitele na objednatele dochází protokolárním předáním a převzetím příslušné části díla. Zhotovitel nese nebezpečí škody na příslušné části díla až do doby protokolárního předání a převzetí příslušné části díla (na základě oboustranně podepsaného protokolu o předání a převzetí části díla).

VII. Článek Odpovědnost za vady

1. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo bude provedeno v souladu a za podmínek stanovených touto smlouvou a právními předpisy. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo (všechny jeho části), má v době jeho (jejich) předání objednateli vlastnosti stanovené v této smlouvě, popřípadě vlastnosti obvyklé. Zhotovitel odpovídá za právní vady díla.
2. Zhotovitel odpovídá za vady, které má dílo, resp. jeho příslušná část, v době jeho (jejího) předání a které jsou uvedeny v protokolu o předání a převzetí příslušné části díla (vady zjevné).
3. Zhotovitel dále odpovídá za vady a nedodělky, vzniklé po předání a převzetí díla, resp. jeho příslušné části, které vznikly porušením právních povinností zhotovitele, odpovídá též za vady, které mělo dílo, resp. jeho příslušná část, v době předání a převzetí, ale které se projevily až po převzetí (vady zjištělné při běžné prohlídce a vady skryté), a to až **do dvou let** ode dne předání a převzetí díla, resp. jeho příslušné části. Záruční doba ke každé části díla tak běží zvlášť a trvá po dobu dvou let ode dne předání a převzetí příslušné části díla. Na vady a nedodělky, které objednatel zjistil až po převzetí díla, resp. jeho příslušné části, je povinen zhotovitele nejpozději do **30 dnů** od jejich zjištění písemně upozornit (reklamovat) a vyzvat jej k jejich odstranění. Nebude-li smluvními stranami dohodnuta lhůta delší, zavazuje se zhotovitel uplatněné vady a nedodělky bezplatně odstranit nejpozději do **5 pracovních dnů** od provedení písemného upozornění.
4. Náklady na odstranění vad a nedodělků, za které je odpovědný zhotovitel, je povinen z titulu své odpovědnosti uhradit zhotovitel.
5. Zhotovitel neodpovídá za vady díla, které vznikly použitím podkladů a věcí poskytnutých objednatelem, případně příslušnými SSL, jestliže zhotovitel nemohl ani při vynaložení veškeré odborné péče zjistit jejich nevhodnost, nebo na jejich nevhodnost objednatele řádně předem upozornil, ale ten na jejich použití trval.
6. Ostatní práva z odpovědnosti za vady díla, která nejsou výslovně upravena touto smlouvou, se řídí ustanovením § 2615 a následujících OZ.



VIII. Článek Povinnost mlčenlivosti, autorské právo

1. Smluvní strany jsou oprávněny použít informace, data a podklady předané si navzájem za účelem plnění této smlouvy, potažmo realizace projektu „Transformace ve Zlínském kraji III“ a to pouze a právě pro plnění předmětu této smlouvy, nikoliv pro jiný (smluvními stranami či jejich kontaktními osobami) písemně neodsouhlasený účel.
2. Zhotovitel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o důvěrných informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a o zařízeních SSL a o jeho klientech a zaměstnancích a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele (resp. bez souhlasu příslušné oprávněné osoby) žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná o:

a) informace, které jsou veřejně přístupné, nebo

b) případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

Za důvěrné informace se považují i osobní údaje subjektů údajů, ať už je jejich správcem objednatel, zařízení SSL nebo jiná osoba, se kterými se zhotovitel, jeho zaměstnanci či jeho poddodavatelé seznámili (např. nahlížením do příslušné dokumentace) v rámci plnění předmětu této smlouvy. V rámci plnění této smlouvy tak je zhotovitel oprávněn nahlížet do nezbytné části dokumentace klientů zařízení SSL i do nezbytné části vnitřních dokumentů zařízení SSL, ve které se mohou nacházet i osobní údaje subjektů údajů, avšak nebude se jednat o evidenci a zpracování osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES. Mlčenlivosti může zhotovitele zprostit objednatel (resp. příslušná oprávněná osoba) jen svým písemným prohlášením či zmocněním a dále v případech stanovených zákonnými předpisy.

3. Zhotovitel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odst. 2 tohoto článku všechny osoby (ať už se jedná o jeho zaměstnance, poddodavatele nebo jiné osoby), které se budou podílet na provádění díla dle této smlouvy.
4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na provádění díla dle této smlouvy, odpovídá zhotovitel, jako by povinnost porušil sám.
5. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy a vztahuje se i na zástupce zhotovitele, jeho zaměstnance a poddodavatele.
6. Zhotovitel tímto poskytuje objednateli v souladu s ustanovením § 2358 a násl. OZ nevýhradní, časově, množstevně a územně neomezenou licenci, tj. oprávnění k výkonu práva užití jakékoliv dílo, které má charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), které bylo vytvořeno zhotovitelem na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní (např. ke zhotovitelem vytvořeným výstupním zprávám), a to ke všem způsobům užití autorského díla ve smyslu OZ a autorského zákona. Objednatel může oprávnění tvořící součást licence zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě (podlicence), přičemž třetí osoba může bezplatně oprávnění tvořící součást licence (podlicence) zcela nebo zčásti poskytnout jakýmkoliv dalším osobám, k čemuž zhotovitel (autor) poskytuje tímto výslovný souhlas. Objednatel může taktéž bezplatně oprávnění tvořící součást licence postoupit jakýmkoliv třetí osobě, přičemž třetí osoba může bezplatně oprávnění tvořící součást licence postoupit jakýmkoliv dalším osobám, k čemuž zhotovitel (autor) poskytuje tímto výslovný souhlas. V případě postoupení licence je objednatel povinen informovat zhotovitele (autora) o osobě postupníka bez zbytečného odkladu. Licence dle tohoto odstavce se sjednává jako bezúplatná.
7. Zhotovitel prohlašuje, že má své právní vztahy uspořádané způsobem, který mu umožňuje poskytnutí shora uvedených oprávnění k autorskému dílu objednateli.

IX. Článek Smluvní sankce (pokuty, úroky z prodlení) a náhrada škody



1. Nesplní-li zhotovitel vinou na své straně svůj závazek dokončit a předat příslušnou část díla (dokončit a předat finální verzi příslušného dokumentu) ve sjednaném rozsahu³ a čase plnění⁴, je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši **0,2 %** z ceny příslušné části díla včetně DPH (uvedené v odst. 1. článku V. této smlouvy), a to za každý započatý kalendářní den prodlení s řádným dokončením příslušné části díla. V případě, že příslušná část díla nebude provedena (dokončena a předána) ve sjednaném rozsahu a čase plnění pouze s ohledem na setrvávající drobné vady a nedodělky (tj. vady a nedodělky nebránící převzetí nebo užití části díla nebo způsobilosti sloužit svému účelu), které posléze zhotovitel odstraní ve lhůtě 3 pracovních dnů, není povinen zhotovitel zaplatit objednateli smluvní pokutu uvedenou ve větě první tohoto odstavce. V případě, že však takové drobné vady a nedodělky zhotovitel neodstraní ve lhůtě 3 pracovních dnů, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu v původní výši, tj. počítáno ode dne, kdy měl dle této smlouvy příslušnou část díla řádně a včas provést (dokončit a předat) objednateli.
2. Zaplacením smluvní pokuty uvedené v odst. 1 tohoto článku není dotčeno právo objednatele požadovat po zhotoviteli zaplacení smluvních pokut uvedených níže v tomto odstavci. V případě, že vinou na straně zhotovitele nedojde k řádnému (bez vad a nedodělků) dokončení a předání všech částí díla prováděných v rámci bloku č. 1 (tj. procesních auditů SSL uvedených v tomto bloku, jejichž výstupem bude výstupní zpráva za každou SSL) nejpozději do 31. 10. 2026, je povinen zhotovitel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **0,2 %** ze součtu cen všech částí díla prováděných v rámci prvního bloku včetně DPH, a to za každý započatý den prodlení. V případě, že vinou na straně zhotovitele nedojde k řádnému (bez vad a nedodělků) dokončení a předání všech částí díla prováděných v rámci bloku č. 2 (tj. procesních auditů SSL uvedených v tomto bloku, jejichž výstupem bude výstupní zpráva za každou SSL) nejpozději do 28. 2. 2027, je povinen zhotovitel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **0,2 %** ze součtu cen všech částí díla prováděných v rámci druhého bloku včetně DPH, a to za každý započatý den prodlení. V případě, že vinou na straně zhotovitele nedojde k řádnému (bez vad a nedodělků) dokončení a předání všech částí díla prováděných v rámci bloku č. 3 (tj. procesních auditů SSL uvedených v tomto bloku, jejichž výstupem bude výstupní zpráva za každou SSL) nejpozději do 31. 12. 2027, je povinen zhotovitel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **0,2 %** ze součtu cen všech částí díla prováděných v rámci třetího bloku včetně DPH, a to za každý započatý den prodlení.
3. V případě, že zhotovitel neodstraní vady a nedodělky díla, resp. jeho příslušné části, uvedené v odstavci 3 článku VII. této smlouvy ve lhůtě uvedené v tomtéž odstavci, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **0,05 %** z ceny příslušné části díla včetně DPH, a to za každý započatý kalendářní den prodlení s odstraněním vady či nedodělku v záruční době.
4. Za porušení požadavku na provedení auditů kvalifikovanými auditory (viz odst. 4 článku III. a odst. 3 čl. XI. této smlouvy a příloha č. 1 této smlouvy) je povinen zhotovitel objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši:
 - a) **10.000,- Kč** za každý jeden den nepřítomnosti každého auditora v místě realizace procesního auditu, a to v době probíhání procesního auditu (výjimky přípustné dle odst. 4 článku III. této smlouvy),
 - b) **30.000,- Kč** za každou výstupní zprávu, na které se jednotlivý auditor, nesplňující kvalifikační požadavky (uvedené v odst. 3 článku XI. této smlouvy a v její příloze č. 1), podílel.
5. Za každé jednotlivé nedodržení nebo porušení povinnosti (prohlášení) zhotovitele uvedené v odst. 6 nebo 7 článku VIII. této smlouvy, je povinen zhotovitel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **20.000,- Kč**.
6. Za každé jednotlivé porušení povinnosti uvedené v odstavci 1 až 5 článku VIII. této smlouvy, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **50.000,- Kč**.
7. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že veškeré smluvní pokuty uvedené v této smlouvě, nepovažují za nepřiměřené vysoké či odporující dobrým mravům. Částky smluvní pokuty

³ Rozsahem se mimo jiné rozumí i dodržení ustanovení odstavce 5 článku III. této smlouvy

⁴ Pokud se týče výstupních zpráv, každou z nich je povinen zhotovitel dokončit a předat objednateli pátý den konání příslušného auditu viz odst. 10 článek III. této smlouvy



uložené v souladu s touto smlouvou je objednatel oprávněn odečíst od zhotovitelem fakturovaných částek (tj. započítat proti pohledávkám zhotovitele na zaplacení ceny za plnění předmětu této smlouvy). Zaplacení jakékoliv smluvní pokuty uvedené v této smlouvě nekrátí nijak nárok objednatele na náhradu škody (či její výši) způsobenou zhotovitelem, pokud škoda vznikla v příčinné souvislosti s jednáním, nejednáním či opomenutím zhotovitele při realizaci předmětu plnění dle této smlouvy. Za škodu způsobenou zhotovitelem objednateli dle této smlouvy se považují mimo jiné zkrácení výše finančních prostředků podpory objednateli na projekt „Transformace ve Zlínském kraji III“, či finanční sankce uplatněné vůči objednateli poskytovatelem dotace nebo jinými příslušnými orgány (např. finančními), a to za podmínky, že tato škoda vznikla v příčinné souvislosti s jednáním, nejednáním či opomenutím zhotovitele při provádění předmětu plnění dle této smlouvy, např. nedodržením termínu provedení předmětu plnění či jeho části nebo nedodržením jiných požadavků na předmět plnění uvedených v této smlouvě. V případě vzniku škody definované v tomto odstavci se zavazuje její výši zhotovitel objednateli uhradit.

8. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury, je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši dle obecné úpravy práva občanského (dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku, veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřenských fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů).

X. Článek **Odstoupení od smlouvy a výpověď**

1. Nastanou-li u některé ze smluvních 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 či zástupců ve věcech smluvních nebo odborných.
2. Není-li v této smlouvě uvedeno jinak, budou případná práva a povinnosti smluvních stran plynoucí z odstoupení od této smlouvy řešena podle příslušných ustanovení OZ a ostatních právních předpisů. Objednatel je oprávněn odstoupit i jen od části smlouvy, části plnění, které je oddělitelné od ostatního plnění, např. od provedení některé části díla (výstupní zprávy).
3. Bez ohledu na skutečnost, zda objednatel odstoupí nebo neodstoupí od této smlouvy, je zhotovitel povinen objednateli zaplatit taktéž veškeré smluvní pokuty a vedle toho nahradit i případnou způsobenou škodu viz odst. 7. článku IX. této smlouvy.
4. Za podstatné porušení smluvních povinností zhotovitelem se považuje zejména to, když zhotovitel bude provádět dílo prostřednictvím auditora, který není uveden v příloze č. 2 této smlouvy (případně v protokolu o změně auditora) a který nesplňuje minimální požadavky na kvalifikaci auditora uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě, že MPSV ukončí nebo pozastaví poskytování finanční podpory projektu, na základě něhož je plnění předmětu této smlouvy financována. Výpovědní lhůta činí **14 dní** a plyne dnem následujícím po doručení výpovědi zhotoviteli.
6. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě, že byly zjištěny opakované nedostatky zhotovitele v plnění předmětu této smlouvy. V tomto případě činí výpovědní lhůta **14 dní** a plyne dnem následujícím po doručení výpovědi zhotoviteli.
7. Zhotovitel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě, že je objednatel i přes písemnou urgenci zhotovitele doručenou objednateli v prodlení s úhradou řádně vystavené faktury trvající déle než **30 dnů**. Do doby prodlení objednatele se však nezapočítává doba, po kterou je v prodlení MPSV viz odst. 6 článku V. této smlouvy. V tomto případě činí výpovědní lhůta **14 dní** a plyne dnem následujícím po doručení výpovědi objednateli.
8. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této smlouvy nebo její příslušné části nebo vypovědět tuto smlouvu (a to s výpovědní lhůtou **1 dne**, která plyne dnem následujícím po



doručení výpovědi zhotoviteli) v případě, že dojde k porušení některé z povinností zhotovitele uvedených v odstavci 3 nebo 4 článku XII. této smlouvy nebo ukáže-li se prohlášení zhotovitele dle odstavce 3 článku XII. této smlouvy jako nepravdivé.

XI. Článek **Změny a zánik smlouvy**

1. Tato smlouva a její přílohy mohou být měněny pouze písemně uzavřenými dodatky, nestanoví-li se v této smlouvě výslovně jinak.
2. Plnění předmětu této smlouvy musí být realizováno odborníky v dané oblasti, tj. auditorským týmem zhotovitele, který sestává minimálně z 3 auditorů, kteří splňují požadavky na kvalifikaci auditorů uvedené v příloze č. 1 této smlouvy a kteří jsou uvedeni v příloze č. 2 této smlouvy. Pro provedení jednotlivých auditů postačují min. 3 auditori. Auditor se bude podílet na plnění předmětu této smlouvy po celou dobu realizace, a to bez ohledu na to, zda jde o zaměstnance zhotovitele nebo osoby v jiném pracovněprávním vztahu ke zhotoviteli. Změnu auditora uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy nebo doplnění auditorského týmu zhotovitele je možné provést pouze poté, co bude smluvními stranami podepsán protokol o změně/doplnění auditora, přičemž nový auditor bude muset splňovat příslušné kvalifikační požadavky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Protokol o změně/doplnění auditora jsou za smluvní strany oprávněni podepsat jejich zástupci ve věcech smluvních nebo odborných.
3. V případě, že by auditor podílející se na provádění díla dle názoru objednatele nebyl schopen audit vést nebo nevedl audit kvalitně (kvalita auditora může být posuzována v rámci účasti objednatele na jednotlivých auditech), je oprávněn objednatel vyzvat zhotovitele písemně ke změně auditora. Výzva objednatele musí být zároveň odůvodněná, tzn., že v ní musí být uvedeno, v čem konkrétně spatřuje objednatel nekvalitu auditora. V takovém případě je zhotovitel povinen zajistit jiného auditora (v případě, že jejich počet by klesl pod 3), který bude splňovat podmínky uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, k čemuž mu poskytne objednatel přiměřenou lhůtu. Výzvu objednatele je oprávněn učinit zástupce ve věcech smluvních nebo odborných.
4. Objednatel si vyhrazuje ve smyslu § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, tuto změnu závazku: změnu (resp. prodloužení) termínu ukončení realizace bloků č. 1 a 2, kterou je možné učinit pouze v případě vyšší moci tj. při vzniku takových neobvyklých okolností, které brání trvale nebo dočasně plnění smlouvou stanovených povinností, které nastanou po nabytí účinnosti této smlouvy a které nemohly být ani objednatel ani zhotovitelem objektivně předvíhány nebo odvráceny. Za případ vyšší moci je považována i situace, kdy z důvodu zdravotního stavu nebo úmrtí některého klienta příslušné SSL, ve které má bezprostředně probíhat procesní audit, a je s ohledem na psychický či jiný stav ostatních klientů nevhodné⁵, aby procesní audit proběhl, případně rovněž situace, kdy je příslušnou SSL vyhlášen zákaz návštěv nebo omezení kontaktu z důvodu probíhající (virové) epidemie. Smluvní strana, které je tímto znemožněno plnění smluvních povinností, bude neprodleně informovat při vzniku takových okolností druhou smluvní stranu a předloží jí vhodné doklady příp. informace o tom, že tyto okolnosti mají podstatný vliv na plnění smluvních povinností. Změna (resp. prodloužení) termínu realizace jednotlivých bloků č. 1 a 2 bude smluvními stranami dohodnuta na základě oboustranně podepsaného protokolu o změně, který jsou za smluvní strany oprávněni podepsat jejich zástupci ve věcech smluvních nebo odborných, přičemž termín se prodlouží o dobu trvání překážky, po kterou nebylo možné provést příslušný procesní audit s přihlédnutím k (připočítáním) počtu dalších dní nezbytných pro přípravu a řádné zajištění dotčeného procesního auditu v nejbližším možném termínu. V případě, že nebude možné ukončit realizaci bloku č. 3, a to z důvodů vyšší moci uvedených výše v tomto odstavci, nebude se prodloužovat termín realizace tohoto bloku (jelikož tento je navázán na konec realizace projektu „Transformace ve Zlínském kraji III“), přičemž si Objednatel vyhrazuje právo změnit (zúžit) předmět této smlouvy o příslušný rozsah vyšší mocí

⁵ O nevhodnosti rozhodne příslušná SSL. Procesní audit by měl totiž probíhat za standardních nikoliv za výjimečných životních situací.



dotčeného požadovaného plnění, které by jinak mělo být poskytnuto vůči příslušné SSL, tzn. že vyšší moci dotčené plnění části bloku č. 3 již nebude nadále vyžadováno (méněpráce), a cena se sníží o takovou cenu části plnění, které nebylo realizováno (přičemž se upraví relevantní ustanovení smlouvy zejména článek II. odst. 3, článek III. odst. 2, odst. 10, odst. 11, článek IV. odst. 3, případně další), o čemž bude sepsán dodatek k této smlouvě (v případě, že do konce lhůty ukončení realizace bloku bude zbývat doba kratší než 2 měsíce, jsou oprávněny smluvní strany místo dodatku sepsat pouze písemný protokol, zachycující tyto změny, který jsou oprávněny podepsat za smluvní strany jejich zástupci ve věcech smluvních). Tzn. že celková cena plnění dle článku V. odst. 1 této smlouvy bude snížena o částku rovnající se ceně příslušné nerealizované výstupní zprávy z procesního auditu za jednu auditovanou SSL uvedené v článku V. odst. 1 této smlouvy.

5. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva zaniká též písemnou dohodou obou stran, písemným odstoupením smluvní strany od smlouvy nebo výpovědí v souladu s článkem X. této smlouvy.

XII. Článek Závěrečná ustanovení

1. Případná neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení. V případě, že kterékoliv ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního.
2. S ohledem na skutečnost, že objednatel je povinen se řídit příslušným Rozhodnutím o poskytnutí dotace, ze které je financováno plnění této smlouvy, a pravidly OPZ+, včetně následných aktualizací, vyhrazuje si objednatel právo doplnit, případně změnit tuto smlouvu, zejména povinnosti plynoucí ze smlouvy pro zhotovitele, v případě, že z pokynu dotačního (řídícího) orgánu nebo z příslušného Rozhodnutí o poskytnutí dotace nebo z pravidel OPZ+, včetně veškerých následných aktualizací, vyplývá nějaká povinnost, kterou bude objednatel muset zavázat rovněž zhotovitele. V takovém případě se zhotovitel zavazuje na změnu či doplnění smlouvy přistoupit. V opačném případě je to důvodem pro odstoupení od smlouvy nebo pro výpověď této smlouvy (s výpovědní lhůtou 1 dne, která plyne dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně).
3. Zhotovitel tímto ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy prohlašuje, že ve smyslu nařízení Rady (EU) č. 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, (dále jen „**nařízení Rady (EU) č. 2022/576**“):
 - a) on ani (i) kterýkoli z jeho poddodavatelů či jiných osob (analogicky) dle § 83 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, který se bude podílet na plnění předmětu této smlouvy nebo (ii) kterákoli z osob, jejichž kapacity bude zhotovitel využívat, a to v rozsahu více než 10 % celkové ceny za plnění uvedené v článku V. odst. 1 této smlouvy:
 - aa) není ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - ab) není z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněn některým ze subjektů uvedených v písmeni aa), ani
 - ac) nejedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni aa) nebo ab);
 - b) není osobou uvedenou v sankčním seznamu v příloze nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (ve znění pozdějších aktualizací) (dále jen „**nařízení Rady (EU) č. 269/2014**“) nebo nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. května 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a



některým představitelům Běloruska (ve znění pozdějších aktualizací)⁶ (dále jen „**nařízení Rady (ES) č. 765/2006**“) nebo nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. března 2014, o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině ze dne 5. března 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině (ve znění pozdějších aktualizací) (dále jen „**nařízení Rady (EU) č. 208/2014**“);

- c) žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění předmětu této smlouvy, přímo ani nepřímo nezpřístupní fyzickým nebo právnickým osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným nebo v jejich prospěch uvedeným v sankčním seznamu v příloze nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ve spojení s prováděcím nařízením Rady (EU) č. 2022/581 ze dne 8. dubna 2022, kterým se provádí nařízení (EU) č. 269/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (dále jen „**prováděcí nařízení Rady (EU) č. 2022/581**“), nařízení Rady (EU) č. 208/2014 nebo nařízení Rady (ES) č. 765/2006.
 - d) že neobchodují se sankcionovaným zbožím, které se nachází v Rusku nebo Bělorusku či z Ruska nebo Běloruska pochází a nenabízím takové zboží v rámci plnění veřejných zakázek (potažmo plnění předmětu této smlouvy);
 - e) s ohledem na výše uvedené se zavazují dodržovat mezinárodní sankce Evropské unie, přijaté v souvislosti s ruskou agresí na území Ukrajiny vůči Rusku a Bělorusku, zejména nařízení Rady EU č. 2022/576, nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ve spojení s prováděcím nařízením Rady (EU) č. 2022/581, nařízení Rady (EU) č. 208/2014 a nařízení Rady (ES) č. 765/2006.
4. V případě změny skutečností uvedených v odstavci 3 tohoto článku se zhotovitel zavazuje o těchto změnách objednatele neprodleně informovat. Zhotovitel se rovněž zavazuje nevyužít pro plnění předmětu této smlouvy osoby nebo poddodavatele, na které se vztahují mezinárodní sankce uvedené pod písmenem e) odstavce 3 tohoto článku.
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle § 6 zákona 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. Smluvní strany se dohodly, že objednatel v zákonné lhůtě odešle tuto smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění této smlouvy objednatel bezodkladně informuje zhotovitele (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupce ve věcech odborných nebo smluvních). V případě, že ihned po podpisu této smlouvy není jednou ze smluvních stran oznámeno písemně druhé smluvní straně (postačí e-mailem prostřednictvím kontaktní osoby/zástupcem ve věcech odborných nebo smluvních), že smlouva nebo její přílohy obsahují obchodní tajemství, berou smluvní strany na vědomí, že tato obchodní smlouva nebo její přílohy neobsahují obchodní tajemství.
6. Zhotovitel bere na vědomí povinnost objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
7. Zhotovitel bere na vědomí, že osobní údaje uvedené ve smlouvě objednatel zpracovává jako správce za účelem uzavření, plnění a zveřejnění smlouvy v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Právní základ pro zpracování osobních údajů vychází z čl. 6 odst. 1 písm. b) a c) uvedeného obecného nařízení. Osobní údaje budou správcem uloženy po dobu stanovenou jeho spisovým a skartačním plánem. Kontaktní údaje objednatele jakožto správce, pověřence pro ochranu osobních údajů, informace o právech subjektu údajů a další informace ke zpracování osobních údajů jsou dostupné na webových stránkách Zlínského kraje www.zlinskykraj.cz.

⁶ Aktualizovaný seznam sankcionovaných osob je uveden například na internetových stránkách Finančního analytického úřadu zde <https://www.financnianalytickyurad.cz/blog/zarazeni-dalsich-osob-na-sankcni-seznam-proti-rusku>.



8. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že objednatel má zájem na realizaci veřejné zakázky (resp. plnění předmětu této smlouvy) v souladu se zásadami společensky odpovědného zadávání veřejných zakázek. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního poměru založeného touto smlouvou zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a zákona 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky, resp. plnění předmětu této smlouvy, podílejí a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděné v rámci realizace plnění předmětu smlouvy prováděny zhotovitelem či jeho poddodavatelem. Dále se zavazuje, že při plnění této smlouvy bude v míře, kterou připouští řádné plnění předmětu této smlouvy, využívat pro komunikaci a korespondenci prostředky elektronické komunikace, bude minimalizovat spotřebu kancelářského materiálu, a pokud není uvedené v této smlouvě či jejích přílohách jinak se snažit minimalizovat dopad na životní prostředí, respektovat udržitelnost či možnosti cirkulární ekonomiky a pokud je to možné a vhodné bude implementovat nové nebo značně zlepšené produkty, služby nebo postupy; tento závazek bude požadovat i od svých poddodavatelů.
9. Tato smlouva je uzavřena dle ust. § 1746 odst. 2 OZ, s přiměřeným použitím jeho ustanovení pro smlouvu o dílo.
10. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1 – Minimální požadavky na kvalifikaci auditorů
- Příloha č. 2 – Seznam auditorů
- Příloha č. 3 – Dokumentace postupu
11. V případě, že tato smlouva bude vyhotovena a podepsána v analogové formě, bude vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží tři vyhotovení a zhotovitel jedno vyhotovení. V případě, že tato smlouva bude vyhotovena a podepsána v elektronické/digitální podobě, každá smluvní strana ji bude mít k dispozici, a to po jejím podepsání příslušnými elektronickými podpisy oběma smluvními stranami.
12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, jejímu obsahu porozuměly a souhlasí s ní, a na důkaz toho ji podepisují na základě své vlastní, vážné a svobodné vůle prostě omylu, a nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.

Doložka dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů
Rozhodnuto orgánem kraje: Rada Zlínského kraje
Datum a číslo jednací: 15.12.2025, usnesení č. 1153/R35/25

Za objednatele

Ve Zlíně dne

Za zhotovitele

V Branticích dne

.....
Ing. Radim Holíš
hejtman

.....
xxxx
ředitelka

Zkontroloval:



Příloha č. 1 – Minimální požadavky na kvalifikaci auditorů

Zhotovitel je povinen zajistit, aby se alespoň 3 auditoři podíleli na realizaci díla, přičemž každý z nich musí splňovat kumulativně všechny následující požadavky:

1. Min. vysokoškolské vzdělání
2. Minimálně tříleté profesní (aplikace v praxi) zkušenosti v poskytování komunitních služeb nebo externí odborné podpory zařízením poskytujících komunitní sociální služby osobám se zdravotním postižením, konkrétně odborných konzultací ke standardům kvality sociálních služeb nebo odborných konzultací k případové práci s klienty se zdravotním postižením nebo poskytování právního poradenství v oblasti sociálních služeb nebo metodickou podporu nebo supervize
3. Za období posledních pěti let se spolupodílel na realizaci minimálně 3 procesních auditů v oblasti sociálních služeb
4. Auditor musí ovládat český jazyk na úrovni rodilého mluvčího.



Spolufinancováno
Evropskou unií

Zlínský kraj
Krajský úřad

Příloha č. 2 – Seznam auditorů – Auditorský tým zhotovitele

JMÉNO A PŘÍJMENÍ AUDITORŮ
XXXX
XXXX
XXXX
XXXX
XXXX
XXXX

Příloha č. 3 – Dokumentace postupu

Dokumentace postupu

Cílem a smyslem procesních auditů je zjistit, zda poskytovaná sociální služba a prostřednictvím jakých procesů a činností skutečně podporuje klienty v jejich společenském začleňování, tedy zda jejím výsledkem je normalizace života – jejich život neprobíhá ve specifických podmínkách (míněno nejen kde bydlí, ale jaký vedou život, zda mají stejné příležitosti, jako jejich vrstevníci).

Vycházíme z předpokladu, že v zařízeních sociálních služeb, které procházejí transformací, existuje řada institucionálních prvků. Institucionální prvky jsou samozřejmě součástí fungování každé organizace. Některé z nich, pokud jsou uplatňovány plošně a nejsou průběžně reflektovány, mohou bránit normalizaci života lidí, kteří využívají sociální služby poskytované těmito organizacemi, a to i v případě, že se přestěhovali z velkokapacitních objektů do běžné bytové zástavby nebo že se kapacita služby významně snížila.

Smyslem auditu je **podpora dobré praxe** a identifikace **institucionálních prvků**, které brání normalizaci života klientů. Audity jsou určené pro motivované vedení sociálních služeb, které bude citlivě pracovat s jejich výsledky. Výsledky auditu mohou být užitečným nástrojem pro rozvoj kvality poskytovaných služeb ve smyslu usilování o to, aby klienti mohli žít způsobem co nejvíce obvyklým ve společnosti.

Výsledky auditu mají odpovědět na tyto otázky:

1. **Vede poskytovaná sociální služba k normalizaci života jejich klientů: ve kterých oblastech (aspektech) sociální služba k normalizaci života klientů vede a ve kterých normalizaci brání?**
2. **Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienta v tom, aby mohl žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti (v normalizaci života, v přiblížení života životu vrstevníka). Příklady dobré praxe.**
Důkazy: snímek dne PSS, pozorování (přiložit grafy, zprůměrování, popsat dobrou praxi vedoucí k sociálnímu začleňování – v kontextu toho, kolik času z celkového fondu tomu věnují)
3. **Jak služba zjišťuje potřeby klienta? Jsou zjištěné potřeby klienta službou podporovány a jak? Definování, v jakých oblastech podporuje a v jakých nepodporuje v každé Analýze případového procesu).**

Důkazy: analýza případového procesu, struktura podle oblastí sociálního začleňování (sledované oblasti poskytované podpory: komunikace, péče o sebe, péče o domácnost, bezpečí, vztahy, bydlení, finance a úřady, zdraví, osobní uplatnění a spokojený život, rizika a nepohoda, získávání informací).

4. **Zapojuje služba klienty do plánování a rozhodování o sobě? Má klient v tomto aktivní roli? Může uplatňovat svoji vůli?**
Důkazy: studium dokumentace, analýza případového procesu
5. **Jsou ošetřena rizika na straně klienta? Má respondent zpracován plán na snížení rizik? Je možné podle tohoto plánu skutečně postupovat? Jsou popsána rizika adekvátní k situaci respondenta. Znají pracovníci rizikové situace u jednotlivých respondentů?**

Důkazy: studium osobní dokumentace, rozhovory s respondenty a pracovníky.

6. **Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou klientů, jsou překážkou poskytnutí individuální potřebné podpory klientům?**

Důkazy: pozorování a výsledky snímkování (kolik času je věnováno procesům, které nesouvisí se službou), rozhovory s pracovníky (sociální pracovník, zdravotník)

7. **Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik skupinové? Jaké důvody brání poskytování potřebné individuální podpory?**

Důkazy: časový snímek dne klienta (grafy), pozorování, identifikace institucionálních prvků.

8. **Odpovídá struktura a počet pracovníků služby potřebám klientů a efektivnímu řízení? - mapování hlavních a řídicích procesů v sociální službě**

Důkazy: dotazníkové šetření, rozhovory s pracovníky, institucionální prvky

9. **Doporučení, návrhy auditorů – pro pracovníky služby, ředitelství organizace a zřizovatele.**

Základní metody auditů:

- analýza osobní dokumentace a dokumentace auditované služby formou studia osobní dokumentace, zejména té, která se vztahuje k mapování potřeb, individuálnímu plánování a záznamů o průběhu služby;
- analýza potřeb vybraných klientů/respondentů formou rozhovorů se samotnými respondenty a jejich klíčovými pracovníky, prohlídka zařízení, doprovázení;
- rozhovory s klienty, sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách a vedením služby, které budou probíhat jak strukturovaně dle časového harmonogramu, tak neformálně v průběhu celého auditu; pracovníci dostávají od auditorů zpětnou vazbu průběžně, mohou s nimi probírat řešení situací jednotlivých respondentů i klientů;
- pozorování je zaměřené na procesy, činnosti, kterým se věnují pracovníci během své pracovní směny, přitom si auditori všímají interakcí mezi klienty a pracovníky i mezi pracovníky samotnými;
- cílené dotazování mimo rozhovorů, jak je uvedeno výše, pokud si auditori budou potřebovat doplnit informace;
- doprovázení respondentů a klientů s pracovníky během jejich běžného dne při návštěvě veřejných služeb a zdrojů, jako je nakupování apod.
- popis dobré praxe a definování institucionálních prvků na základě analýzy všech dostupných informací a zjištění.

Průběh procesního auditu

1. Před auditem

Všechny služby zapojené do procesních auditů budou, podle veřejnou zakázkou stanovené fáze realizace, pozváni na setkání se zástupci dodavatele a s auditory. Na tomto setkání budou podrobně probrány všechny důležité informace k procesnímu auditu. Organizační záležitosti, činnosti, kterým se je potřeba

věnovat před auditem, dokumentace k auditu, zajištění podmínek pro práci auditorů, průběh auditu, příprava pracovníků a klientů.

Podrobné organizační informace budou koordinátorkou zakázky zaslané každé auditované službě nejpozději 1 měsíc před realizací auditu. Koordinátorka zakázky a vedoucí auditorského týmu bude odpovědnému pracovníkovi auditované služby k dispozici prostřednictvím telefonu a e-mailu.

2. Průběh auditu

První den auditu je zahájen schůzkou auditorského týmu s vedením služby, na kterém je znovu probrán harmonogram auditu a zodpovězeny případné dotazy pracovníků. Je upřesněn časový harmonogram rozhovorů s pracovníky a vybranými respondenty a domluveny další organizační záležitosti.

První den proběhnou dále rozhovory s vedením služby a sociálními pracovníky, studium dokumentace a rozhovory s respondenty, případně i klíčovými pracovníky. Bude rozpracována první verze Analýzy případového procesu, která se zaměřuje na zmapování potřebné míry podpory v jednotlivých oblastech života respondentů.

Druhý a třetí den auditu se auditoři věnují sledování procesů v auditované službě, a to formou zúčastněného pozorování a doprovázení. Zároveň sledují interakce mezi klienty a pracovníky, všímají si prostředí, ve které, klienti žijí, jejich možností uplatňovat vlastní vůli a mít soukromí. Sledují celkovou atmosféru ve službě, vzájemné respektování a partnerský přístup pracovníků. Zaznamenávají příklady dobré praxe a případné institucionální prvky. Auditoři doplňují Analýzu případového procesu na základě nově získaných informací a poznatků.

Čtvrtý den dopracují auditoři Analýzu z případového procesu a předají je v elektronické formě odpovědnému pracovníkovi, aby si je mohli pracovníci prostudovat před závěrečným setkáním s auditorským týmem. Auditorský tým zpracovává závěrečnou zprávu a podle potřeby si doplňuje ještě některé informace od pracovníků nebo vedení. Auditorský tým připravuje také strategii prezentace závěrečné zprávy.

Pátý den auditu je uspořádáno setkání s vedením služby a projednána závěrečná zpráva. Pracovníci mohou kdykoli čtení nebo vysvětlování zprávy zastavit a k čemukoli diskutovat. Mohou samozřejmě probrat i Analýzu případového procesu. Diskuze je zakončena poskytnutím zpětné vazby auditorům a vyjádřením pocitů z průběhu auditu.

Vytištěnou závěrečnou zprávu ve dvou výtiscích podepíše oprávněný pracovník služby a auditoři, poskytovatel jí bude mít k dispozici i v elektronické podobě.

Výstupy procesního auditu

Hlavním výstupem je Závěrečná zpráva, která je strukturovaná podle základních oblastí uvedených v úvodu:

- 1. Vede poskytovaná sociální služba k normalizaci života jejich klientů: ve kterých oblastech (aspektech) sociální služba k normalizaci života klientů vede a ve kterých normalizaci brání?**

2. **Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienta v tom, aby mohl žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti (v normalizaci života, v přiblížení života životu vrstevníka)**
3. **Jak služba zjišťuje potřeby klienta? Jsou zjištěné potřeby klienta službou podporovány a jak?** *Definování, v jakých oblastech podporuje a v jakých nepodporuje v každé Analýze případového procesu).*
4. **Zapojuje služba klienty do plánování a rozhodování o sobě?** Má klient v tomto aktivní roli? Může uplatňovat svoji vůli?
5. **Jsou ošetřena rizika na straně klienta?** Má respondent zpracován plán na snížení rizik? Je možné podle tohoto plánu skutečně postupovat? Jsou popsána rizika adekvátní k situaci respondenta. Znájí pracovníci rizikové situace u jednotlivých respondentů?
6. **Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou klientů, jsou překážkou poskytnutí individuální potřebné podpory klientům?**
7. **Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik skupinové?** Jaké důvody brání poskytování potřebné individuální podpory?
8. **Odpovídá struktura a počet pracovníků služby potřebám klientů a efektivnímu řízení?** - mapování hlavních a řídicích procesů v sociální službě
9. **Doporučení, návrhy auditorů** – pro vedení poskytovatele, pracovníky, zřizovatele.

Součástí Závěrečné zprávy je 6 Analýz případového procesu, kde jsou uvedeny analýzy potřeb u všech 6 vybraných respondentů, a to i v oblasti uplatňování vlastní vůle, včetně jejich zapojení do individuálního plánování. V případě, že má služba menší kapacitu než 7, pak budou analyzovány potřeby 100 % klientů SSL. Součástí Analýz je také práce s rizikovými situacemi, tzn. jak jsou konkrétně ošetřena rizika na straně klienta. Rozsah Závěrečné zprávy se pohybuje mezi 25 – 30 stránkami + Analýzy případového procesu celkově v rozsahu cca 42 stránek.

Zásady dodavatele v procesních auditech

- Dodavatel vnímá procesní audity jako podporu pracovníků v auditované sociální službě i jako podporu jejího vedení. Nejsou to jen příklady dobré praxe, ale celkový otevřený způsob komunikace mezi auditory a pracovníky. Auditóři nehodnotí, popisují, co vidí a zažívají;
- Dodavatel pracuje s vysoce kompetentními auditory, kterým poskytuje průběžné vzdělávání a v případě potřeby supervizi;
- Auditóři respektují soukromí a intimitu klientů i pracovníků a jejich zásadou je nenarušovat běžný chod služby a průběh běžného dne klientů, na jaký jsou zvyklí.

Z výše uvedeného textu, který je stručným obsahem **Metodiky procesních auditů** vyplývá, že přímo reaguje na otázky položené v zadávací dokumentaci veřejné

zakázky „Realizace procesních auditů v sociálních službách (11 chráněných bydlení) Zlínského kraje“:

i. Jak služba zjišťuje potřeby lidí? Pracuje s nepříznivou situací klienta?

Filosofie procesního auditu podle námi předložené metodiky, která byla v průběhu uplynulých 7 let ověřená v několika desítkách námi realizovaných procesních auditů, stojí na potřebách, individualitě a právech lidí se zdravotním znevýhodněním, kteří jsou klienty pobytových sociálních služeb. Základním zdrojem pro mapování procesů v pobytové službě jsou případové analýzy vybraných respondentů, kde jsou mapovány potřeby každého z nich ve všech oblastech jejich života v kontextu života jejich vrstevníků, kteří podporu sociální služby nepotřebují. Potřeby respondentů jsou zjišťovány z několika zdrojů a jejich popis v Analýzách případového procesu zohledňuje pohledy samotného klienta (rozhovory s ním, pozorování jeho potřeb v konkrétních situacích v průběhu dvou dnů auditu, pohledy pracovníků zjištěných rozhovory s nimi a přímým pozorování, pohledy sociálních pracovníků a dalších osob zapojených do podpory klienta.

V rámci zkoumání okolností v oblasti jednání se zájemcem o službu auditoři zkoumají popsanou nepříznivou sociální situaci každého respondenta a diskutují o tom s klíčovými a sociálními pracovníky, popsanou nepříznivou sociální situaci pak v průběhu auditu metodou pozorování a rozhovorů ověřujeme s aktuální situací a s efektivitou nastavené podpory s cílem NSS klienta řešit. Vše je v průběhu auditu diskutováno nejen se sociálními pracovníky, ale také s pracovníky v přímé péči.

ii. Jak podporuje služba naplnění zjištěných potřeb klienta? Struktura podle oblastí sociálního začleňování (komunikace, péče o sebe, péče o domácnost, bezpečí, vztahy, bydlení, finance a úřady, zdraví, osobní uplatnění a spokojený život, rizika a nepohoda, získávání informací). Definování, v jakých oblastech podporuje a v jakých nepodporuje u každého jednoho vybraného klienta ze vzorku.

Všechny získané informace z osobní dokumentace, rozhovorů a pozorování zpracují auditoři s respektem k různým úhlům pohledu do Analýzy případového procesu, která je strukturovaná podle jednotlivých oblastí sociálního začleňování: komunikace, péče o sebe, péče o domácnost, bezpečí, vztahy, bydlení, finance a úřady, zdraví, osobní uplatnění a spokojený život, rizika a nepohoda, získávání informací. Na základě rozboru všech informací je potom v každé této oblasti u každého respondenta vyhodnoceno, zda služba zjištěné potřeby podporuje, případně podporuje jen částečně nebo zda je podpora zcela nedostatečná, případně i návrhy či inspirace od auditorů, jak v této oblasti u konkrétního respondenta pokračovat s podporou respondenta dále pokračovat. Opět je vše průběžně diskutováno s pracovníky v přímé práci a sociálním pracovníkem.

iii. Získává klient konkrétní podporu dle skutečně zjištěných potřeb? Jsou zjištěné potřeby službou podporovány a jak? Popsat v jakých oblastech není podpora v souladu se zjištěnými potřebami.

Jak již bylo uvedeno výše, Analýza případového procesu každého ze 6 respondentů obsahuje, podle struktury oblastí sociálního začleňování, konkrétní popis toho (tedy odpověď na otázku), zda se respondentovi dostává podpory v zajištění těch potřeb, které byly analyzovány v osobní dokumentaci, rozhovorech s respondentem a pracovníky a pozorováním respondenta i pracovníků v běžných situacích v průběhu dvou dní auditu. Zároveň každá oblast sociálního začleňování v Analýze případového procesu všech vybraných respondentů obsahuje samostatně popsané vyhodnocení, zda jsou zjištěné potřeby respondenta skutečně službou podporovány a v jaké míře a kde se naopak respondentovi potřebné podpory nedostává.

iv. Zjištěné příklady dobré praxe služeb

Závěrečná zpráva obsahuje v samostatné kapitole „Ad2) Procesy (podprocesy, činnosti), které podporují klienta v tom, aby mohl žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti (v normalizaci života, v přiblížení života životu vrstevníka)“ přehled všech příkladů dobré praxe, které auditoři nasbírali po celou dobu auditu.

v. Jak jsou ošetřena rizika na straně klienta? Jsou popsána rizika konkrétní, vychází z aktuální situace a korespondují s IP a PP? Jedná se opravdu o skutečné riziko nebo je zaměněno za běžnou podporu - běžné riziko? Pracují pracovníci s rizikem cíleně? Jsou popsány kroky/postupy k eliminaci rizika? Jsou rizika pravidelně přehodnocována?

Analýza případového procesu každého respondenta se zaměřuje na oblast práce s riziky zvláštní kapitolou, která má odpovědět na tyto otázky: Má respondent zpracován plán na snížení rizik? Je možné podle tohoto plánu skutečně postupovat? Jsou popsána rizika adekvátní k situaci respondenta? Znájí pracovníci rizikové situace u jednotlivých respondentů? Současně se z dokumentace i v rozhovorech s pracovníky zjišťuje, zda jsou rizika pravidelně vyhodnocována a časově omezena tak, aby byla respektována práva klienta. Zpětná vazba k systému rizik (písemná i ústní) se věnuje také efektivitě nastavených procesů práce s rizikem a bezpečí stanovení rizik pro klienta i pracovníka (aby rizika nestanovil jeden pracovník, na kterém bude ležet tíha rozhodnutí s možností následného omezení práv klienta z důvodu vysokého rizika). Revize práce s rizikem v organizaci poskytovatele bývá z našich zkušeností také častým doporučením ve výstupech z auditu.

vi. Zapojuje služba klienty do plánování a rozhodování o sobě? Má klient v tomto aktivní roli? Může uplatňovat svoji vůli?

Uplatňováním vlastní vůle respondentů se zabývá kapitola první v Analýze případového procesu, která kromě uplatňování vlastní vůle směřuje i ke zjištění možností či omezování vlastního rozhodování v osobních záležitostech a mapuje příležitosti uplatňovat svoje osobní i občanská práva.

Opět je možnost uplatňování vlastní vůle klienta zkoumána z pohledu samotného klienta, pracovníka v přímé práci a sociálního pracovníka a také z pohledu samotného auditora v pozorování.

vii. Institucionální prvky ve službách, které jsou překážkou v běžném způsobu života klientů. Identifikace a návrhy jejich řešení, zmírnění či odstranění.

Institucionální prvky jsou uvedeny v kapitole Ad3) Zjištěné potřeby klientů a míra podpory, kterou služba poskytuje při jejich naplňování Závěrečné zprávy. Institucionální prvky jsou mapovány po dobu celého auditu všemi auditory a jsou zpravidla ihned projednávány s přítomnými pracovníky. Celý souhrn institucionálních prvků je poslední den auditu prezentován zúčastněným pracovníkům, důkladně s nimi projednán a je také diskutováno možné řešení či odstranění institucionálních prvků. K odstranění institucionálních prvků směřují i závěrečná doporučení a návrhy auditorů.

viii. Vede poskytovaná služba k běžnému způsobu života jejich klientů? Shrnutí na základě zjištění.

Shrnutí, zda vede poskytovaná služba k **běžnému způsobu** života klientů a ve kterých oblastech, a zda také existují překážky, které běžnému způsobu života klientů brání, je uvedeno hned na začátku Závěrečné zprávy v kapitole Ad1). Uvádí se zde aspekty, které sociální začleňování klientů podporují i aspekty, které mu naopak mohou bránit. Toto shrnutí v úvodu zprávy je dokládáno konkrétními zjištěními ve všech dalších částech závěrečné zprávy.

ix. Návrhy auditorů na změny pro pracovníky služby, ředitelství organizace, zřizovatele.

Návrhy auditorů jsou uvedené v kapitole Závěrečné zprávy Ad8). Návrhy vycházejí z obsahu zprávy a neobsahují žádné nové informace, které by nebyly ve zprávě uvedeny a z pracovníky diskutovány. Jedná se o zásadní návrhy, které jsou důležité z hlediska smyslu procesního auditu, tj. zajistit dostatečnou podporu lidem s zdravotním znevýhodněním takovým způsobem, aby mohli žít běžným způsobem života. Tyto návrhy jsou důkladně prodiskutovány na závěrečném setkání s vedením služby poslední den auditu, případně jsou doplněny o návrhy samotných pracovníků vedení. Návrhy se mohou podle svého charakteru týkat pracovníků, vedení služby, ale i nadřízených orgánů a zřizovatele.

Dokumentace poskytovatele potřebná k procesnímu auditu je uvedena v příloze, viz níže.

Příloha

Seznam dokumentace, kterou předloží auditovaná služba před realizací auditu	
Název pravidel	Vztah
§ 88 písm. a) ZSS, kritérium 1a)	Poslání, cíle, okruh osob a zásady poskytované sociální služby a způsob jejich zveřejnění.
§ 88 písm. b) ZSS, kritérium 3a), 3b),	Vnitřní pravidla pro informování zájemce o sociální službu, včetně zajištění srozumitelnosti pro lidi s obtížemi v komunikaci nebo s omezenými možnostmi vnímat, děti a další osoby ze stanoveného okruhu osob, které mají specifické požadavky v oblasti komunikace.
§ 88 písm. d) ZSS	Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby, podle druhu poskytované sociální služby včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.
§ 88 písm. f) ZSS, kritérium 5 b), 5 c)	Vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování sociální služby. Popis struktury a kompetencí klíčových pracovníků vyplývající z požadavku kritéria 5d).
Kritérium 9a)	Organizační struktura sociální služby s vyjádřeným počtem pracovníků a popis kompetencí jednotlivých pracovních pozic.