

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

DomovIS

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

Klient

Název	Domov V Podzámčí, příspěvková organizace
Sídlo	Palackého 165, 503 51 Chlumeck nad Cidlinou
IČO	64809234
Zastoupena	Mgr. Markéta Machová Osmíková, ředitelka
Kontaktní e-mail	reditel@domov-podzamci.cz

(dále jako „Klient“)

a

Poskytovatel

Název	Virtual Visit s.r.o.
Sídlo	Jeřabinová 742/6, 602 00 Brno
IČO / DIČ	06165061 / CZ06165061
Zápis v OR	Krajský soud v Brně, spisová značka C 100405
Bankovní spojení	Raiffeisenbank, a.s., č. ú. 79203002/5500
Zastoupen	Mgr. Petr Pospíchal, jednatel

(dále jako „Poskytovatel“)

Klient a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“.

I. Preambule

- 1.1 DomovIS je informační systém provozovaný Poskytovatelem jako služba (v režimu Software as a Service, tj. software poskytovaný formou služby provozované na dálku bez instalace u Klienta; dále jen „SaaS“) určený k vedení a správě agendy žádostí o pobytové sociální služby (dále jen „Služba“ nebo „DomovIS“).
- 1.2 Klient má zájem využívat Službu pro vlastní agendu žádostí.
- 1.3 Klient je zapojen jako pilotní organizace do projektu regionální digitalizace příjmu žádostí o pobytové sociální služby a sdílené evidence žadatelů, který Poskytovatel připravuje a rozvíjí ve spolupráci s Královéhradeckým krajem (dále jen „Pilot KHK“). Součástí připravovaného projektu je technologicko-metodická podpora digitalizace příjmu žádostí a krajská (manažerská) vrstva DomovIS. Pilotní role Klienta zahrnuje aktivní spoluúčast na definici a testování procesů (podoba žádosti, sociální šetření) v rámci pravidelných pilotních setkání. Data z evidence Klienta tvoří místní vrstvu, která v pseudonymizované a agregované podobě může navazovat na krajskou vrstvu DomovIS.

II. Předmět Smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Službu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1, zajistit implementaci DomovIS a provoz po dobu trvání Smlouvy a poskytovat podporu a dostupnost na úrovni dle Přílohy č. 2 (SLA) této Smlouvy.
- 2.2 Klient se zavazuje hradit Poskytovateli odměnu dle čl. IV Smlouvy a poskytovat Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost.

- 2.3 Smluvní strany se dohodly, že Klient je oprávněn objednat si i další služby, spočívající zejména v doplňkových modulech, integracích, úpravách na míru, konzultacích, školeních apod., které budou poskytovány na základě objednávek uzavřených prostřednictvím e-mailu či písemnou formou, a to za podmínek uvedených v Příloze č. 1, bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.
- 2.4 S ohledem na pilotní roli Klienta dle čl. 1.3 se Klient podílí na definici a testování procesů Pilotu KHK (podoba žádosti a sociálního šetření) a má právo účastnit se 3 osobních setkání pro zapojené organizace, která se uskuteční v průběhu září až prosince 2026. Formulář žádosti a navazující formuláře jsou sdíleným zdrojem systému DomovIS; jejich finální podobu přijímá Poskytovatel po kolektivní konzultaci s pilotními organizacemi a uplatní ji jednotně pro všechny organizace v síti sociálních služeb Královéhradeckého kraje.
- 2.5 Současně nabídka obsahuje zaváděcí zvýhodnění:
- a) standardní cena implementace 55 500 Kč bez DPH je snížena na zvýhodněných 38 850 Kč bez DPH (dle velikosti organizace – pásmo S/M/L dle ceníku);
 - b) standardní cena provozu a licence jádra systému 2 900 Kč měsíčně bez DPH je snížena na zvýhodněných 2 300 Kč měsíčně bez DPH (dle velikosti organizace – pásmo S/M/L dle ceníku);
 - c) zvýhodněná provozní cena je garantována jako pevná po dobu pěti let, tedy bez každoročního navyšování podle inflace nebo růstu provozních nákladů (dle čl. 4.7);
 - d) referenční partnerství a inovace – s předchozím souhlasem Klienta uvede Poskytovatel Klienta jako organizaci, která se významně podílela na přípravě řešení, a je oprávněn ve spolupráci s Královéhradeckým krajem přihlásit projekt do soutěže Inovace APSS ČR.
- 2.6 Síťové funkce dle Přílohy č. 6 se poskytují bez dalšího poplatku. Samostatně zpoplatněny jsou pouze moduly a integrace výslovně označené jako volitelné v Příloze č. 1 a služby individuálně objednané dle čl. 2.3.

III. Implementace a akceptace

- 3.1 Rozsah implementace, předpokládaný harmonogram a technické parametry (včetně subdomény pro podání žádosti) jsou uvedeny v Příloze č. 1.
- 3.2 Implementace je považována za dokončenou podpisem akceptačního protokolu. Smluvní strany se dohodly, že Klient není oprávněn akceptaci bezdůvodně odmítnout, přičemž drobné vady, které nebrání užívání Služby, Poskytovatel odstraní v rámci 30denního zkušebního provozu s prioritní podporou.

IV. Cena a platební podmínky

- 4.1 Ceny jsou uvedeny bez DPH, přičemž DPH se k ceně připočte v zákonné výši. Splatnost faktur je 21 dnů od jejich doručení.
- 4.2 Provozní poplatek se hradí předem za sjednané fakturační období uvedené v Příloze č. 1, a to měsíčně, čtvrtletně nebo ročně dle dohody Smluvních stran. První fakturační období začíná dnem zahájení ostrého provozu.
- 4.3 Implementační poplatek dle Přílohy č. 1 se hradí v plné výši (38 850 Kč) na základě faktury vystavené Poskytovatelem nejdříve ke dni nabytí účinnosti Smlouvy, se splatností dle čl. 4.1 Smlouvy.
- 4.4 Pro vyloučení pochybností platí, že měsíční provozní poplatek dle čl. 4.2 nezahrnuje: a) vícepráce a dovývoj na vyžádání objednané dle čl. 2.3; b) volitelné moduly a integrace; c)

ověřovací SMS pro ověření telefonního čísla. Tato plnění se řídí ceníkem v Příloze č. 1 a fakturují se samostatně.

- 4.5 Ceny volitelných modulů, integrací a doplňkových služeb dle Přílohy č. 1 je Poskytovatel oprávněn aktualizovat; změnu oznámí Klientovi nejméně 30 dnů předem. Výše základního provozního poplatku se mění pouze písemným dodatkem ke Smlouvě. Nesouhlasí-li Klient se zvýšením ceny volitelného modulu, integrace nebo doplňkové služby, je oprávněn dotčenou položku zrušit písemným oznámením doručeným Poskytovateli do 30 dnů od doručení oznámení o zvýšení.
- 4.6 Při prodlení Klienta s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat zákonný úrok z prodlení. Při prodlení delším než 30 dnů je Poskytovatel oprávněn po předchozím písemném upozornění a poskytnutí dodatečné lhůty 14 dnů pozastavit poskytování služeb.
- 4.7 Základní provozní poplatek podle čl. 4.2 je sjednán jako pevný po dobu pěti let ode dne zahájení ostrého provozu. Po tuto dobu není Poskytovatel oprávněn tento poplatek zvýšit ani jinak valorizovat. Po uplynutí uvedené pětileté doby je Poskytovatel oprávněn poplatek jednou ročně zvýšit, vždy s účinností od 1. ledna příslušného kalendářního roku, a to o míru inflace za bezprostředně předcházející kalendářní rok. Pro účely této Smlouvy se mírou inflace rozumí přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen zveřejněný Českým statistickým úřadem. K inflaci za období prvních pěti let se nepřihlíží a nelze ji uplatnit zpětně ani kumulativně. Poskytovatel oznámí zvýšení poplatku Klientovi písemně. Ke zvýšení poplatku podle tohoto ustanovení se nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě.

V. Doba trvání a ukončení Smlouvy

- 5.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností ode dne podpisu oběma Smluvními stranami a účinností dnem uveřejnění v registru smluv dle 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. Uveřejnění zajistí Klient.
- 5.2 Smlouvu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců od data spuštění do ostrého provozu. Po uplynutí minimální doby trvání je kterákoliv Smluvní strana oprávněna Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- 5.3 Smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit při podstatném porušení povinností druhou Smluvní stranou, které nebude odstraněno ani v dodatečné lhůtě 30 dnů od doručení písemné výzvy. Za podstatné porušení se považuje zejména prodlení Klienta s úhradou splatné faktury delší než 60 dnů. Na straně Poskytovatele se za podstatné porušení považuje zejména neodstranění závažné vady bránící užívání Služby ani ve dvojnásobku řešící doby stanovené pro příslušnou prioritu incidentu v Příloze č. 2 (SLA), a to ani po dodatečné písemné výzvě Klienta.
- 5.4 Po ukončení Smlouvy postupují Smluvní strany při exportu a likvidaci dat dle Zpracovatelské smlouvy (Příloha č. 4).
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi při ukončení Smlouvy kompletní export dat Klienta ve strojově čitelném formátu umožňujícím jejich import do evidenčního systému CYGNUS společnosti IRESOFT s.r.o., a poskytnout k tomuto importu součinnost, vyžádá-li si to Klient. Konkrétní formát, rozsah součinnosti a postup exportu jsou popsány v Příloze č. 7 (Specifikace integrace CYGNUS).

VI. Odpovědnost a vyšší moc

- 6.1 Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou druhé Smluvní straně porušením povinností ze Smlouvy v rozsahu daném zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2 Celková agregovaná odpovědnost Poskytovatele za újmu vzniklou Klientovi v souvislosti s plněním Smlouvy je omezena částkou odpovídající osmačtyřicetinásobku (48×) měsíčního provozního poplatku sjednaného v Příloze č. 1. Tím nejsou dotčeny případy dle čl. 6.4, v nichž se odpovídá bez omezení.
- 6.3 Poskytovatel neodpovídá za nepřímou nebo následnou škodu, zejména za ušlý zisk a za ztrátu dat nad rámec povinností dle Přílohy č. 4, ani za škodu vzniklou v důsledku nesprávných nebo neúplných pokynů či údajů poskytnutých Klientem.
- 6.4 Omezení a vyloučení odpovědnosti dle čl. 6.2 a 6.3 se nevztahují na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a na škodu na životě a zdraví; v těchto případech se odpovídá v rozsahu daném zákonem.
- 6.5 Žádná Smluvní strana neodpovídá za prodlení nebo nesplnění povinností, pokud bylo způsobeno vyšší mocí, tj. mimořádnou, nepředvídatelnou a neodvratitelnou událostí mimo její kontrolu (zejména přírodní katastrofy, válka, teroristické nebo kybernetické útoky na nezávislou infrastrukturu, rozhodnutí orgánů veřejné moci znemožňující plnění). Dotčená strana o vyšší moci neprodleně, nejpozději do 7 dnů, písemně informuje druhou stranu. Trvá-li vyšší moc déle než 90 dnů, je kterákoliv strana oprávněna od Smlouvy odstoupit bez nároku na náhradu škody.
- 6.6 Poskytovatel neodpovídá za výpadky, nedostupnost ani za správnost, úplnost a aktuálnost dat služeb a systémů třetích stran, na nichž je provoz Služby zčásti závislý, zejména evidenčního systému Klienta (CYGNUS), SMS brány a veřejných rejstříků (např. ARES); jejich nedostupnost se nezapočítává do dostupnosti dle Přílohy č. 2 (SLA).
- 6.7 Poskytovatel prohlašuje, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou v souvislosti s poskytováním služeb s limitem pojistného plnění odpovídajícím nejméně dvojnásobku limitu odpovědnosti dle čl. 6.2 Smlouvy, a zavazuje se pojištění v tomto rozsahu udržovat po celou dobu trvání Smlouvy. Doklad o platnosti pojištění předloží Poskytovatel Klientovi na vyžádání.

VII. Práva duševního vlastnictví

- 7.1 Služba, její systém, jeho zdrojový kód, datový model, algoritmy, dokumentace a návrhy uživatelského rozhraní jsou výhradním vlastnictvím Poskytovatele a/nebo jeho licenčních partnerů. Klientovi se touto Smlouvou neudělují žádná autorská ani jiná majetková práva ke Službě nad rámec licence dle čl. 7.2.
- 7.2 Klient získává nevýhradní, nepřevoditelné a časově omezené (na dobu trvání Smlouvy) právo užívat Službu v rozsahu sjednaných modulů pro účely vlastní agendy žádostí.
- 7.3 Data Klienta (osobní údaje žadatelů, žádosti, sociální šetření a související dokumenty) jsou vlastnictvím Klienta; jejich export po ukončení Smlouvy upravuje Zpracovatelská smlouva (Příloha č. 4).
- 7.4 Klient se zavazuje neprovádět zpětnou analýzu (reverse engineering), dekompilaci ani jiné získávání zdrojového kódu Služby, a to v rozsahu, v jakém takové jednání nevylučují kogentní právní předpisy.

- 7.5 Klient bere na vědomí, že Služba je poskytována v režimu SaaS. Klient tímto uděluje Poskytovateli časově neomezené, neodvolatelné, územně neomezené, nevýhradní a bezúplatné oprávnění užít veškeré podněty, návrhy, připomínky, nápady a zpětnou vazbu týkající se Služby, které Klient Poskytovateli poskytne (dále jen „Zpětná vazba“), a to k jakémukoli účelu, zejména k údržbě, vývoji, vylepšování a komercializaci Služby, bez nároku Klienta na jakoukoli odměnu, podíl či protiplnění, přičemž Poskytovatel není povinen Zpětnou vazbu jakkoli zohlednit, zapracovat ani implementovat. Veškeré úpravy, funkce, vylepšení a rozšíření Služby, včetně těch, které byly vyvinuty na základě Zpětné vazby nebo na žádost Klienta, jsou nedílnou součástí Služby, náleží Poskytovateli, Klient k nim nezískává žádná výhradní práva a je oprávněn je užívat výhradně v rozsahu licence dle čl. 7.2; Poskytovatel je oprávněn takové úpravy zpřístupnit i ostatním uživatelům Služby. Za Zpětnou vazbu a spoluúčasť Klienta v pilotu náleží Klientovi zvýhodnění dle čl. 2.5 (Pilotní benefity) této Smlouvy.
- 7.6 Ochranné známky, loga a obchodní označení Poskytovatele („DomovIS“, „Virtual Visit“) je Klient oprávněn užívat na svých webových stránkách, v materiálech pro žadatele a v informačních e-mailech, pokud tak činí v souladu se vzhledem a formulacemi uvedenými v brand manuálu Poskytovatele (dostupný na vyžádání).

VIII. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR).
- 8.2 Spory ze Smlouvy budou Smluvní strany řešit přednostně smírně; nedojde-li k dohodě, je příslušný věcně a místně příslušný soud podle sídla Poskytovatele.
- 8.3 Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými, datovanými a vztupně číslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami. Tím není dotčen objednávkový mechanismus dle čl. 2.3.
- 8.4 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nemá to vliv na ostatní ustanovení; Smluvní strany nahradí takové ustanovení ustanovením, které se nejvíce blíží jeho účelu.
- 8.5 Doručuje se datovou schránkou, e-mailem na kontaktní adresy uvedené v záhlaví nebo doporučenou poštou na adresu sídla Smluvní strany.
- 8.6 Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu po jednom pro každou Smluvní stranu; může být uzavřena i elektronicky.
- 8.7 Nedílnou součástí Smlouvy jsou: Příloha č. 1 (Specifikace služeb, cena a subdoména), Příloha č. 2 (SLA), Příloha č. 3 (Podzpracovatelé), Příloha č. 4 (Zpracovatelská smlouva dle čl. 28 GDPR), Příloha č. 5 (Pověřené osoby), Příloha č. 6 (Síťové funkce) a Příloha č. 7 (Specifikace integrace CYGNUS).
- 8.8 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pečlivě přečetly, jejímu obsahu rozumějí a souhlasí s ním; na důkaz toho připojují své podpisy.

V Chlumci nad Cidlinou (datum dle připojeného elektronického podpisu)	V Brně (datum dle připojeného elektronického podpisu)

_____	_____
Mgr. Markéta Machová Osmíková, ředitelka Domov V Podzámčí, příspěvková organizace	Mgr. Petr Pospíchal, jednatel Virtual Visit s.r.o.

Příloha č. 1

Specifikace služeb, cena a subdoména

A. Vymezení pojmů

„Online žádost“ – standardizovaný digitální formulář žádosti o sociální službu s validacemi, generováním PDF, směřováním a notifikacemi, s úpravami dle požadavků Klienta a s propisem dat do evidenčního systému Klienta (CYGNUS).

„Zóna sociálního pracovníka“ – webové rozhraní určené pověřeným pracovníkům Klienta ke správě a vyřizování žádostí, vedení evidence žadatelů, deduplikaci a vedení sociálního šetření.

„Zóna žadatele“ (klientská zóna) – webové rozhraní určené žadateli, jeho oprávněnému zástupci a rodině k podání žádosti, sledování jejího stavu, doplnění dokumentů a komunikaci s Klientem; přístup je zabezpečen přihlášením jménem a heslem, žadatel si může aktivovat dvoufázové ověření (2FA), které Poskytovatel doporučuje.

B. Funkční rozsah DomovIS

- a) evidence žadatelů – průběžné vedení strukturované evidence žadatelů a jejich žádostí včetně stavu vyřízení, historie úkonů a souvisejících dokumentů, dostupné pověřeným pracovníkům Klienta v zóně sociálního pracovníka; součástí evidence je i možnost ručního vložení žádosti sociálním pracovníkem (např. při osobní návštěvě nebo telefonickém kontaktu);
- b) online žádost – příjem žádostí o sociální službu prostřednictvím digitálního formuláře, jehož podoba je sdíleným zdrojem systému DomovIS a upravuje se pilotním procesem dle čl. 2.4; součástí je digitální podpis žádosti žadatelem a ověření telefonního čísla žadatele prostřednictvím integrované SMS brány (rozsah standardního SMS kreditu a cena nad jeho rámec jsou uvedeny v části C této přílohy);
- c) zóna sociálního pracovníka – webové rozhraní pro správu a vyřizování žádostí, vedení evidence a sociálního šetření;
- d) automatizované e-mailové notifikace – systémové e-mailové zprávy informující žadatele a pověřené pracovníky Klienta o podání žádosti a o změnách jejího stavu;
- e) zóna žadatele (klientská zóna) – webové rozhraní pro žadatele, jeho oprávněného zástupce a rodinu k podání žádosti, sledování jejího stavu a komunikaci s Klientem.

C. Cena

Cenová rekapitulace pro Klienta (ceny bez DPH):

Položka	Částka
Implementační poplatek	38 850 Kč (dle velikosti – pásmo S/M/L dle ceníku)
Měsíční provozní poplatek	2 300 Kč / měsíc (dle velikosti – pásmo S/M/L dle ceníku)
Fakturační období provozu	☐ měsíční ☐ čtvrtletní ☐ roční

Provozní poplatek standardně zahrnuje licenci, úložiště, podporu, aktualizace.

Provozní poplatek zahrnuje: modul Evidence žadatelů, online žádost (chytrý online formulář), klientská zóna pro žadatele a rodinu, síťové funkce, provoz na zabezpečených serverech v ČR, zálohování, aktualizace, technická podpora a údržba.

Ceník dle velikosti organizace (pásma S/M/L)

Pásmo	Kapacita (lůžka)	Implementace –	Implementace –	Provoz jádra DomovIS/mě	Provoz jádra DomovIS/mě
-------	------------------	----------------	----------------	-------------------------	-------------------------

		standardní	zvýhodněná	s – standardní	s – zvýhodněná
S	do 80	43 000 Kč	30 100 Kč	1 800 Kč	1 400 Kč
M	81–130	55 500 Kč	38 850 Kč	2 900 Kč	2 300 Kč
L	131 a více	96 000 Kč	67 200 Kč	4 000 Kč	3 200 Kč

Přeškrtnuté ceny jsou standardní ceníkové a slouží jen pro srovnání; platí zvýhodněné pilotní ceny (implementace –30 %, měsíční provoz pevný po dobu 5 let). Zařazení do pásma se řídí kapacitou (počtem lůžek). Organizace je zařazena do pásma M.

Transakční položky

Položka	Cena
Standardní SMS kredit (200 SMS / měsíc) – povinná součást Služby	300 Kč/měsíc ☒ objednáno (povinné)
Dodatečné SMS nad 200 / měsíc	1,50 Kč/SMS

Volitelné moduly a integrace

Modul / integrace	Cena	Aktivováno
Propojení CYGNUS – jednostranné / oboustranné	1 000 / 1 500 Kč/měsíc (1 000 Kč do zprovoznění kompletní oboustranné synchronizace, poté 1 500 Kč – předpoklad 31. 12. 2026, nejpozději 31. 3. 2027)	☒ Ano ☐ Ne
AI průvodce podáním žádosti pro žadatele	1 250 Kč/měsíc	☐ Ano ☒ Ne
AI OCR a asistovaný přepis sociálního šetření	v přípravě	–

Vícepráce a dovyvoj na vyžádání (dle čl. 2.3 a 4.4) se účtují hodinovou sazbou 1 400 Kč/hod bez DPH.

D. Subdoména

Pro vstupní bránu k podání žádosti se Klientovi přidělují dvě subdomény na vlastní doménu organizace Klienta:

- zadosti.domov-podzamci.cz – veřejná brána pro podání žádosti, na níž je Klient předvybrán jako organizace, k níž se žádost podává;
- zadatel.domov-podzamci.cz – autentizovaná Zóna žadatele pro sledování a doplnění žádosti.

Klient prohlašuje, že je vlastníkem nebo oprávněným uživatelem domény druhého řádu, a zavazuje se provést delegaci DNS záznamů „zadosti“ a „zadatel“ na servery Poskytovatele dle technické specifikace.

Parametr	Hodnota Klienta
Doména organizace	domov-podzamci.cz
Subdoména pro podání	zadosti.domov-podzamci.cz
Subdoména Zóny žadatele	zadatel.domov-podzamci.cz

E. Implementační harmonogram

Implementace probíhá v délce 3 měsíců od kick-off setkání; konkrétní data potvrdí Smluvní strany v zápisu z kick-off setkání.

Krok	Termín
Kick-off setkání	zahájení (měsíc 0)

Analýza procesů a konfigurace	měsíc 1
Aktivace integrací (je-li objednána)	měsíc 2-3
Zaškolení pracovníků	konec měsíce 3
Akceptační protokol (dokončení implementace)	po dokončení implementace
30denní zkušební provoz s prioritní podporou	po akceptaci
Zahájení ostrého provozu (počátek fakturace provozu)	po skončení zkušebního provozu

Příloha č. 2

SLA – úroveň poskytovaných služeb

A. Dostupnost

Poskytovatel zajišťuje dostupnost Služby na úrovni 99,5 % v kalendářním měsíci. Dostupnost se měří jako podíl času, kdy je Služba plně funkční a dostupná uživatelům, k celkovému času v měsíci; z měření se vylučují plánovaná servisní okna oznámená nejméně 48 hodin předem a výpadky služeb a systémů třetích stran dle čl. 6.6 Smlouvy (zejména CYGNUS, SMS brána, veřejné rejstříky).

B. Klasifikace incidentů a reakční doby

Priorita	Definice	Reakční doba	Řešící doba
P1 – Kritický	Služba je zcela nedostupná, znemožňuje příjem žádostí	5 hodin	24 hodin
P2 – Významný	Nefunguje významná funkcionality (CYGNUS integrace, SMS ověření)	1 prac. den	72 hodin
P3 – Běžný	Drobné chyby nesnižující funkčnost zásadně	2 prac. dny	5 prac. dnů

Reakční doba běží v pracovní době podpory (pracovní dny 8:00–16:00); hlášení kritických (P1) incidentů přijímá Poskytovatel 24/7; telefonické hlášení Klient bez zbytečného odkladu potvrdí e-mailem. Reakční a řešící doby u hlášení učiněných mimo pracovní dobu podpory počínají běžet následující pracovní den od 8:00. Reakční doby jsou závazné; řešící doby jsou cílové – Poskytovatel k jejich dodržení vynaloží přiměřené úsilí s ohledem na povahu vady.

C. Způsob hlášení incidentů

Incidenty se hlásí:

- a) e-mailem na adresu podpora@domovis.cz;
- b) prostřednictvím servisního formuláře;
- c) telefonicky v případě kritického incidentu.

Hlášení musí obsahovat:

- a) identifikaci Klienta;
- b) popis problému;
- c) čas výskytu;
- d) případné přílohy nebo screenshoty.

D. Sankce za nedodržení dostupnosti

Dostupnost	Sleva z měsíčního poplatku
≥ 99,5 %	0 %
98,0 % – 99,49 %	10 %
95,0 % – 97,99 %	25 %
< 95,0 %	50 %

Sleva se uplatní formou dobropisu k následující faktuře po písemné žádosti Klienta podané do 30 dnů od konce měřeného měsíce. Celková sleva nepřesáhne 50 % měsíčního provozního poplatku za daný měsíc a je jediným nárokem Klienta z titulu nedodržení dostupnosti.

E. Hosting a zálohy

Hosting zajišťuje Poskytovatel u Podzpracovatele uvedeného v Příloze č. 3, v datových centrech na území České republiky. Zálohy: denní zálohy s retencí 30 dnů a off-site replikací. Data jsou pro

účely redundance průběžně replikována do oddělené zálohy provozované v režimu pouze pro čtení (read-only); obnovu dat ze zálohy lze provést do 24 hodin od vyžádání.

Příloha č. 3

Podzpracovatelé

Poskytovatel využívá pro zpracování osobních údajů následující Podzpracovatele, s nimiž uzavřel zpracovatelské smlouvy zajišťující ochranu osobních údajů na úrovni odpovídající Zpracovatelské smlouvě (Příloha č. 4):

Podzpracovatel	IČO / sídlo	Předmět zpracování	Lokalita
MasterDC s.r.o.	26277557 / Purkyňova 3030/35e, Královo Pole, 612 00 Brno	Hostingová infrastruktura, datová úložiště, zálohy	ČR
Moravio s.r.o.	29265266 / Kukučínova 799/10, 712 00 Ostrava	Vývojové a technické práce na DomovIS, technická podpora	ČR

Změna nebo doplnění Podzpracovatelů se řídí Zpracovatelskou smlouvou (Příloha č. 4).

Aktivuje-li Klient volitelné moduly (např. API integrace), mohou přibýt další Podzpracovatelé postupem dle Přílohy č. 4 (oznámení 30 dnů předem, právo námitky).

Příloha č. 4

Zpracovatelská smlouva (dle čl. 28 odst. 3 GDPR)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Tato Příloha č. 4 upravuje právní vztahy, které se týkají zpracování osobních údajů v rámci poskytování Služeb dle Smlouvy (dále jen „Podmínky“).
- 1.2 Pojmy v těchto Podmínkách, které začínají na velké písmeno, mají stejný význam jako definice uvedené ve Smlouvě, pokud není výslovně stanoveno jinak.

2. Definice

- 2.1 Pro účely těchto Podmínek se stanovují následující definice:
 - 2.1.1 Podzpracovatelem se rozumí další zpracovatel ve smyslu čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR, kterého Poskytovatel zapojuje do zpracování postupem dle čl. 9 Podmínek.
 - 2.1.2 GDPR se rozumí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
 - 2.1.3 Podmínkami se rozumí tato Příloha č. 4 Smlouvy – Zpracovatelská smlouva.
 - 2.1.4 Klient vystupuje pro účely těchto Podmínek jako správce osobních údajů ve smyslu GDPR.
 - 2.1.5 Poskytovatel vystupuje pro účely těchto Podmínek jako zpracovatel osobních údajů ve smyslu GDPR.

3. Mlčenlivost

- 3.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech důvěrné povahy, které se dozvěděly v souvislosti se Smlouvou, zejména o obchodních, technických a finančních informacích druhé smluvní strany, které nejsou veřejně dostupné, jakož i o osobních údajích, k nimž v souvislosti se Smlouvou získaly přístup. Tyto informace nesmějí být bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany poskytnuty třetí osobě ani použity k jinému účelu než k plnění této Smlouvy, pokud to není nezbytné pro realizaci povinností dle Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje zavázat k mlčenlivosti všechny osoby, kterým osobní údaje zpřístupní.

4. Obecné parametry zpracování

- 4.1 Předmětem zpracování dle těchto Podmínek je zpracování osobních údajů žadatelů Klienta a souvisejících osob pro účely vedení a správy agendy žádostí Klienta o pobytovou sociální službu.
- 4.2 Doba trvání zpracování je stanovena na dobu trvání Smlouvy; zpracování dále trvá po dobu nezbytnou ke splnění zákonných povinností Klienta a k provedení výmazu nebo vrácení údajů dle čl. 12 Podmínek.
- 4.3 Účelem a povahou zpracování je technické zajištění poskytování Služby, ve smyslu přijetí a řešení žádosti o pobytovou službu, včetně komunikace a souvisejících operací zpracování.
- 4.4 Mezi typy zpracovávaných osobních údajů patří:

Kategorie	Příklady	Zvláštní kategorie
Identifikační údaje	Jméno, příjmení, datum narození, adresa	Ne
Kontaktní údaje	Telefon, e-mail, doručovací adresa	Ne
Zdravotní údaje	Stupeň závislosti, zdravotní omezení, lékařský	Ano

	posudek	
Sociální údaje	Sociální situace, bydlení, rodina, jiné sociální služby	Ne
Údaje o zastoupení	Typ zastoupení, identifikace zástupce, plná moc	Ne
Provozní údaje	Datum a způsob podání, stav žádosti, auditní log	Ne
Pseudonymizované údaje	hashe identifikačních údajů pro detekci duplicit	Ne

4.5 Kategoriemi subjektů údajů jsou žadatelé o pobytovou sociální službu, jejich zákonní zástupci, opatrovníci, podpůrci a zmocněnci, členové domácnosti a kontaktní osoby uvedené v žádosti a dále zaměstnanci Klienta.

5. Povinnosti Klienta

5.1 Klient se zavazuje a prohlašuje, že:

5.1.1 v rámci Služeb bude zpracovávat pouze aktuální a přesné údaje;

5.1.2 osobní údaje zpracovávané v rámci Služeb budou získané v souladu s GDPR a další legislativou, která dopadá na oblast ochrany soukromí, a to po poskytnutí odpovídajících informací v souladu s čl. 13 GDPR a získání právního titulu dle čl. 6 GDPR.

6. Doložené pokyny Klienta

6.1 Poskytovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložitelných pokynů Klienta, ukládaných Poskytovateli postupem uvedeným v tomto čl. 6 Podmínek.

6.2 Klient bude ukládat doložitelné pokyny následujícím způsobem:

6.2.1 v případě, že Služby jsou samoobslužné nebo jejich fungování závisí na vstupu, nastavení či jiném úkonu provedeném ze strany Klienta, uděluje Klient Poskytovateli pokyn ke zpracování osobních údajů prostřednictvím Služeb;

6.2.2 ostatní pokyny se Klient zavazuje ukládat Poskytovateli prostřednictvím e-mailu.

6.3 Mimo doložitelné pokyny je Poskytovatel oprávněn osobní údaje zpracovávat pouze v případě, kdy mu takové zpracování ukládá zákon České republiky či právo Evropské unie, přičemž o takovém zpracování je povinen Poskytovatel Klienta písemně informovat, a pokud je to s přihlédnutím k povinnostem Poskytovatele možné, takové zpracování s Klientem projednat.

7. Přijetí bezpečnostních opatření

7.1 Poskytovatel se zavazuje přijmout taková technická a organizační opatření, aby nedošlo k porušení zásady integrity a důvěrnosti a aby předešel bezpečnostním incidentům.

7.2 Za účelem dodržení zásady důvěrnosti a integrity Poskytovatel přijímá a po celou dobu trvání Smlouvy udržuje následující opatření:

7.2.1 schopnost zajištění neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systému by default a by design;

7.2.2 provádění pravidelného zálohování za účelem obnovy dostupnosti v případě incidentu;

7.2.3 průběžné automatizované testování bezpečnostních mechanismů a opatření dle čl. 7.4, včetně monitoringu zabezpečení zpracování;

7.2.4 šifrování osobních údajů a dat Klienta v klidu (data at rest) na úrovni úložiště s využitím hardwarového šifrování standardem AES-256 nebo srovnatelným; veškerá komunikace mezi uživateli a systémem probíhá výhradně protokolem HTTPS s šifrováním TLS 1.2 nebo novějším;

7.2.5 další technická a organizační opatření, která odpovídají best practice.

- 7.3 Poskytovatel provozuje systém DomovIS výhradně v datových centrech na území České republiky u infrastrukturního dodavatele uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy, v primární a záložní lokalitě pro účely geografické redundance. Infrastrukturní dodavatel disponuje aktivní certifikací podle mezinárodních standardů kybernetické bezpečnosti, zejména ISO/IEC 27001 a SOC 3, pokrývající fyzickou bezpečnost datových center, řízení přístupů k infrastruktuře, monitoring a kontinuitu provozu. Poskytovatel se zavazuje udržovat hosting u dodavatele s certifikací odpovídající úrovni po celou dobu trvání Smlouvy; změna infrastrukturního dodavatele se řídí čl. 9 těchto Podmínek. Platnost certifikace Poskytovatel na vyžádání doloží Klientovi kopií certifikátu.
- 7.4 Poskytovatel provádí průběžné automatizované bezpečnostní testování systému DomovIS, zahrnující automatizované penetrační testy a analýzu zranitelností a slabých míst, a to vždy při nasazení nových funkcionalit a dále v pravidelných intervalech. Bezpečnostní záplaty a aktualizace komponent nasazuje Poskytovatel průběžně, u zjištění kritické závažnosti bez zbytečného odkladu. Souhrnné informace o rozsahu a výsledcích testování poskytne Poskytovatel Klientovi na vyžádání (čl. 13.10 těchto Podmínek).

8. Hlášení bezpečnostních incidentů

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje monitorovat bezpečnost svěřených osobních údajů a vyvinout nezbytné úsilí k tomu, aby odhalil případné porušení zásady důvěrnosti a integrity, přičemž v případě zjištění bezpečnostního incidentu se zavazuje o tom informovat Klienta.
- 8.2 Oznámení o bezpečnostním incidentu bude obsahovat informace nezbytné k tomu, aby Klient mohl přijmout odpovídající opatření ve vztahu k dozorovému orgánu a subjektům údajů.
- 8.3 Oznámení o bezpečnostním incidentu odešle Poskytovatel Klientovi bez zbytečného odkladu poté, co se o bezpečnostním incidentu dozví, nejpozději však do 36 hodin od zjištění bezpečnostního incidentu.
- 8.4 Poskytovatel poskytne Klientovi součinnost potřebnou pro splnění oznamovací povinnosti Klienta vůči dozorovému úřadu dle čl. 33 GDPR a vůči dotčeným subjektům údajů dle čl. 34 GDPR; lhůta plnění součinnosti běží od doručení písemné žádosti Klienta.
- 8.5 Náklady forenzního šetření, právního poradenství, notifikace dotčených osob a další náklady spojené s porušením zabezpečení nese ta Smluvní strana, která za porušení odpovídá; do prokazatelného určení odpovědnosti nese každá Smluvní strana své náklady. Odpovědná strana nahradí druhé straně účelně vynaložené a doložené náklady do 30 dnů od písemné výzvy.

9. Zapojení dalšího zpracovatele

- 9.1 Uzavřením Smlouvy uděluje Klient Poskytovateli obecný předchozí souhlas se zapojením Podzpracovatele za podmínky, že Podzpracovatel poskytne Poskytovateli vhodné a dostatečné záruky dodržování pravidel ochrany osobních údajů v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel zapojuje do zpracování se souhlasem Klienta osoby uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 9.2 Zapojení nového Podzpracovatele se sjednává dodatkem ke Smlouvě, v němž se uvedou identifikační údaje Podzpracovatele a důvod jeho zapojení; souhlas se zapojením je udělen oboustranným podpisem dodatku. Je-li zapojení Podzpracovatele nezbytné pro poskytování modulu či služby objednané Klientem dle čl. 2.3 Smlouvy, zašle Poskytovatel Klientovi návrh takového dodatku na základě objednávky; souhlas se zapojením je i v tomto případě udělen až oboustranným podpisem dodatku.

- 9.3 V případě zapojení Podzpracovatele se Poskytovatel zavazuje takové osoby zavázat takovými povinnostmi, které má Poskytovatel vůči Klientovi, a které jsou nejbližší významu jednotlivých práv a povinností uvedených v těchto Podmínkách.

10. Nápomoc při výkonu práv

- 10.1 Pakliže nebude v tomto čl. 10 stanoveno jinak, Klient nepověřuje Poskytovatele povinností reagovat a umožňovat výkon práv subjektů údajů.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje být Klientovi nápomocen s vyřizováním žádostí o výkon práv subjektů údajů následujícím způsobem:
- 10.2.1 v případě, že subjekt údajů uplatní po Klientovi právo na přístup, právo získat kopii zpracovávaných údajů, právo na opravu, právo na výmaz, právo na omezení zpracování, právo na přenositelnost, právo odvolat souhlas, právo vznést námitku proti zpracování pro účely přímého marketingu, právo vznést námitku pro zpracování na základě oprávněného zájmu, může Klient vyhovět těmto žádostem bez další součinnosti Poskytovatele prostřednictvím funkcí, které jsou součástí Služeb, jsou-li součástí Služeb, a které toto umožňují;
- 10.2.2 v případě, že Poskytovatel obdrží jinou žádost o výkon práv, než která je uvedena v odst. 10.2.1 Podmínek, zavazuje se tuto žádost bez zbytečného odkladu předat Klientovi.

11. Nápomoc při zajišťování souladu

- 11.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout součinnost Klientovi při plnění jeho povinností, a to prostřednictvím poskytování informací, které si Klient vyžádá.
- 11.2 V případě, že bude pro splnění svých povinností Klient vyžadovat jinou nápomoc než prostřednictvím sdělení informací technického rázu, zejména právní stanoviska, právní rady či informace, které nemá Poskytovatel k dispozici, zavazuje se Klient uhradit Poskytovateli vynaložené náklady spojené s žádostí Klienta.
- 11.3 Klient se zavazuje zaslat Poskytovateli jeho žádost e-mailem na adresu určenou podle Smlouvy, v níž uvede rozsah informací či podobu nápomoci, kterou od Poskytovatele vyžaduje.
- 11.4 Poskytovatel se zavazuje do 15 dnů od doručení žádosti podle odst. 11.3 Podmínek zaslat Klientovi odpověď, do kdy splní Klientovu žádost, a v případě žádosti dle odst. 11.2 Podmínek předběžný výpočet nákladů.
- 11.5 Součinnost dle tohoto čl. 11 poskytne Poskytovatel Klientovi obdobně i při plnění povinností Klienta podle právních předpisů upravujících kybernetickou bezpečnost, zejména zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti (NIS2).

12. Postup po ukončení zpracování

- 12.1 Pakliže dojde k ukončení Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel umožnit výmaz osobních údajů, a to v souladu s rozhodnutím Klienta, které se zavazuje Poskytovateli zaslat nejpozději ke dni ukončení Smlouvy. Neučiní-li tak Klient v uvedené lhůtě, považuje se to za pokyn k výmazu dat a osobních údajů bez nutnosti předat kopii Klientovi.

13. Poskytnutí informací a audit

- 13.1 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Klientovi nezbytnou součinnost k tomu, aby doložil, že splňuje všechny povinnosti dle GDPR a dle těchto Podmínek, to vše postupem uvedeným v tomto čl. 13 Podmínek.
- 13.2 Klient si před uzavřením Smlouvy ověřil, že Poskytovatel splňuje všechny povinnosti dle GDPR a poskytuje k tomu dostatečné záruky.

- 13.3 Klient je oprávněn vyžadovat od Poskytovatele poskytnutí informací a provedení auditu podle následujících pravidel:
- 13.3.1 Klient zašle Poskytovateli žádost na e-mail určený dle Smlouvy s uvedením rozsahu informací, které chce objasnit;
- 13.3.2 Poskytovatel se zavazuje Klientovi zaslat vyžádané informace bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů od obdržení žádosti dle odst. 13.3.1 Podmínek;
- 13.3.3 v případě, že Klientovi nebudou postačovat informace poskytnuté dle odst. 13.3.2 Podmínek, zašle Poskytovateli informaci o tom, že požaduje u Poskytovatele provést audit, a navrhne termín provedení auditu, který nebude v době kratší než 15 dnů od doručení této žádosti;
- 13.3.4 Poskytovatel po obdržení přípisu podle odst. 13.3.3 Podmínek potvrdí Klientovi termín auditu, popř. navrhne jiný termín, který nebude od navrženého termínu s odstupem delším než 10 pracovních dnů;
- 13.4 Klient provede audit u Poskytovatele v dohodnutém termínu, a to v souladu s tímto čl. 13 Podmínek.
- 13.5 Klient je oprávněn provést audit vždy jednou za kalendářní rok, popř. pokaždé, když dojde k hrubému porušení povinností stanovených Poskytovateli GDPR nebo těchto Podmínek, popř. pokud se na tom Smluvní strany dohodnou.
- 13.6 V rámci auditu bude Klient v místě určeném Poskytovatelem ověřovat, zda Poskytovatel plní řádně svoje povinnosti dle GDPR a těchto Podmínek, přičemž Poskytovatel se zavazuje v daném termínu zajistit přítomnost jím pověřené osoby, která bude připravena předkládat Klientovi nezbytné doklady a informace. Poskytovatel není povinen zpřístupňovat databáze apod., pokud by tím mělo dojít k porušení závazků ohledně ochrany osobních údajů nebo důvěrných informací třetích osob.
- 13.7 Klient i Poskytovatel nesou náklady spojené s provedením auditu každý sám s výjimkou případů, kdy byl audit proveden na základě domnělého porušení povinností Poskytovatele, které se při auditu neprokáží; v takovém případě má Poskytovatel nárok na náhradu přiměřených nákladů.
- 13.8 Pro vyloučení pochybností může Klient pověřit provedením auditu i třetí osobu. Klient se zavazuje zaslat v přiměřeném předstihu kontaktní a identifikační údaje pověřené osoby a zaváže ji mlčenlivostí, jakou je sám vázán.
- 13.9 Pro vyloučení pochybností je Poskytovatel oprávněn odmítnout poskytnout součinnost dle tohoto čl. 13 těchto Podmínek v případě, že se jedná o neodůvodněnou žádost.
- 13.10 Audit dle tohoto čl. 13 se vztahuje i na bezpečnostní opatření dle čl. 7 těchto Podmínek; podrobné technické konfigurace se v rámci auditu nezpřístupňují a audit nezahrnuje penetrační testování ze strany Klienta. Povinnosti dle tohoto čl. 13 lze splnit i předložením souhrnné zprávy o bezpečnostním testování dle čl. 7.4, případně zprávy nezávislé třetí osoby ne starší 24 měsíců, je-li k dispozici.

14. Odměna zpracovatele

- 14.1 Pokud není v těchto Podmínkách či pokud nevyplývá ze Smlouvy jinak, nenáleží Smluvním stranám za plnění těchto Podmínek dodatečná odměna či náhrada nákladů.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1 V případě kolize mezi ustanoveními těchto Podmínek a Smlouvy má přednost konkrétní ustanovení těchto Podmínek před Smlouvou.
- 15.2 Ustanovení těchto Podmínek lze měnit stejným způsobem, jako by se měnila Smlouva.

Příloha č. 5

Pověřené osoby

Smluvní strany určují následující pověřené osoby pro vzájemnou komunikaci a řešení provozních záležitostí. Změna pověřené osoby je účinná písemným oznámením druhé Smluvní straně a nevyžaduje uzavření dodatku k této Smlouvě.

1. Za Poskytovatele – Virtual Visit s.r.o.

Funkce	Jméno a kontakt
Jednatel, smluvní jednání	Mgr. Petr Pospíchal pospichal@virtualvisit.cz +420 777 338 864
Projektový manažer	Lucie Šimonová simonova@virtualvisit.cz +420 608 305 832
Technická podpora	podpora@domovis.cz (pracovní dny 8:00–16:00)
Kritický incident (P1)	podpora@domovis.cz; Mgr. Petr Pospíchal +420 777 338 864; David Pavlíček pavliceck@virtualvisit.cz

2. Za Klienta

Funkce	Jméno a kontakt
Statutární zástupce (smluvní jednání)	Mgr. Markéta Machová Osmíková, ředitelka reditel@domov-podzamci.cz

Příloha č. 6

Síťové funkce

I. Předmět

- 1.1 Poskytovatel poskytuje Klientovi na základě Smlouvy Službu, jejímž předmětem je poskytnutí aplikace DomovIS jako služby, a to v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 1.2 Předmětem této Přílohy je bezplatné rozšíření Služby o síťové funkce umožňující zapojení Klienta do sítě sociálních služeb Královéhradeckého kraje. Síťové funkce jsou rovnocennou součástí Služby a jejich zprovoznění je pro Klienta bezplatné.
- 1.3 Síťové funkce – multipodání (multižádost) žádosti, aktualizace žádostí a karta žadatele; sdílení informace o nastoupení jinam nebo úmrtí; karta žadatele, aktualizace kontaktních údajů a kontaktních osob na jednom místě; deduplikace – jsou rovnocennými součástmi systému a Poskytovatel je zprovozní nejpozději k zahájení ostrého provozu Služby tak, aby byly k tomuto dni dostupné všechny.

II. Závěrečná ustanovení

- 2.1 Ostatní ujednání Smlouvy zůstávají nedotčena. Tato Příloha je nedílnou součástí Smlouvy, nabývá účinnosti spolu se Smlouvou a může být uzavřena elektronicky.

Příloha č. 7

Specifikace integrace CYGNUS

Integrace mezi systémem DomovIS klienta a evidenčním systémem CYGNUS (IRESOFT s.r.o.) se realizuje prostřednictvím API rozhraní CYGNUS. Komunikaci iniciuje DomovIS pomocí API klíče klienta a API klíče partnerské spolupráce IRESOFT s.r.o. a Virtual Visit s.r.o.; autentizaci a autorizaci pro klienta zajišťuje IRESOFT.

Aktuálně aktivní rozsah integrace:

- a) popis vybraných polí v žádosti a jejich příloh z DomovIS do CYGNUS;
- b) export příloh k žádostem z DomovIS do CYGNUS;
- c) načítání registrovaných sociálních služeb;
- d) popis libovolných polí z žádosti / systému DomovIS do záznamu o zpracování k žádosti;

Rozvoj během pilotu: integrace se během pilotu postupně rozšiřuje na pokročilou oboustrannou úroveň – oboustrannou synchronizaci žádostí, stavů žadatele, sociálních šetření a kapacit.

Jednotlivé funkce budou zpřístupňovány postupně a ověřeny v pilotním ověřovacím provozu; konečnou technickou podobu potvrdí Poskytovatel se společností IRESOFT s.r.o. Zprovoznění kompletní oboustranné synchronizace je plánováno k 31. 12. 2026, s předpokládaným dokončením nejpozději do 31. 3. 2027; jde o plánovaný upgrade realizovaný ve spolupráci se společností IRESOFT s.r.o. Do jeho uvedení do provozu hradí Klient za propojení CYGNUS sníženou sazbu 1 000 Kč/měsíc; plná sazba 1 500 Kč/měsíc nastupuje až okamžikem uvedení kompletní oboustranné synchronizace do provozu.

Garance funkčnosti propojení CYGNUS: není-li propojení CYGNUS funkční (nedochází k přenosu dat mezi Službou a systémem CYGNUS) souvisle déle než 72 hodin, poplatek za tento modul se za daný kalendářní měsíc neúčtuje v plné výši. Po dobu trvání nefunkčnosti je Klient oprávněn modul kdykoli zrušit s okamžitou účinností, bez výpovědní doby a bez jakékoli sankce. Garance se nevztahuje na nefunkčnost způsobenou na straně Klienta (např. přegenerování API klíče v administraci CYGNUS bez předání informace Poskytovateli).

Export dat při případném ukončení smlouvy:

Součinnost při ukončení Smlouvy (dle čl. 5.5) — export dat Klienta ze systému DomovIS je bezplatný. Navazující součinnost Poskyvatele (zejména asistence při importu dat do systému, který Klient nadále užívá, a součinnost se společností IRESOFT s.r.o.) je bezplatná v rozsahu do 5 hodin práce. Součinnost nad tento rámec se hradí hodinovou sazbou dle ceníku víceprací (1 400 Kč/hod bez DPH), a to na základě předchozího odsouhlasení rozsahu Klientem.

Prohlášení Poskyvatele:

Partnerství s IRESOFT s.r.o.: Integrace na CYGNUS je zajištěna na základě smluvní partnerské spolupráce Poskyvatele se společností IRESOFT s.r.o. Tato spolupráce zahrnuje závazky obou stran k údržbě a dalšímu rozvoji integračního rozhraní, sjednanou úroveň podpory (SLA) a pokračující součinnost na rozvoji propojení během pilotu i po jeho skončení. Poskytovatel se zavazuje integraci v uvedeném rozsahu udržovat, rozvíjet a poskytovat Klientovi k propojení nezbytnou součinnost.

Poskytovatel byl společností IRESOFT s.r.o. ujištěn, že API rozhraní bude dostupné v rozsahu SLA 99,5 % času za kalendářní rok. Do výpočtu dostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky, o nichž bude Poskytovatel informován předem; v takovém případě bude Poskytovatel informovat rovněž Klienta.

Bližší informace o partnerství naleznete zde: <https://www.vylepsujemecygnus.cz/domovy-online/>