



## Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy objednatele: S-6547/FIN/2020

Číslo smlouvy zhotovitele: 2020050

### Středočeský kraj

sídlo:

Zborovská 11, 150 21 Praha 5

IČ:

70891095

DIČ:

CZ70891095

zastoupený:

Ing. Gabrielem Kovácsem, náměstkem hejtmanky pro oblast financí a evropských fondů

na straně jedné

(dále jen „objednatel“)

a

na straně druhé

### DYNATECH s.r.o.

sídlo:

Brno, Londýnské nám. 853/1, 639 00 Brno

IČ:

25501003

DIČ:

CZ25501003

zapsaná:

C 28196 vedená u Krajského soudu v Brně

zastoupená:

Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem

tel.:

e-mail:

číslo účtu:

(dále jen „zhotovitel“)

(objednatel a zhotovitel dále společně jen „strany“ nebo jednotlivě jen „strana“)



## Čl. I

### Úvodní ustanovení

- 1) Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“) s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, jako i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi zhotovitelem a objednatelem.
- 2) Strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy odpovídají skutečnosti v době uzavření smlouvy. Změny údajů se zavazují bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.
- 3) Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
- 4) Zhotovitel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy a jejích případných dodatků dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 5) Smluvní strany jsou povinny neprodleně si vzájemně sdělovat informace, které mohou mít vliv na plnění závazků vyplývajících z této smlouvy. Zhotovitel je povinen upozorňovat objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelem k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá zhotovitel za případnou škodu tím vzniklou.
- 6) Objednatel se zavazuje, že zhotoviteli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
- 7) Objednatel se zavazuje dodržovat podmínky pro údržbu softwaru, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 8) Neprodleně po zveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv informuje objednatel zhotovitele, že smlouvu zveřejnil a ta tím nabyla účinnost.
- 9) Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost.
- 10) Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům zhotovitele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
- 11) Pokud objednatel neposkytne potřebnou součinnost dohodnutou v této smlouvě, má poskytovatel právo na posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl zhotovitel pracovat na plnění předmětu smlouvy.

## Čl. II

### Předmět smlouvy

- 1) Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele objednateli:  
Poskytnout služby práva k užívání licencí, podpory a rozvoje stávající aplikace pro evidenci a uveřejňování smluv příspěvkových organizací zřízených Středočeským krajem, umožňující dálkovým přístupem evidovat a zveřejňovat smlouvy a **právo k užívání licencí informačního systému (podrobný popis viz příloha č. 1):**
  - a. CROSEUS® Online – modul Registr smluv (COL RS) pro **4 příspěvkové organizace**
  - b. CROSEUS® Cloud – modul Registr smluv (CC RS) pro **150 příspěvkových organizací****Včetně služeb (podrobný popis viz příloha č. 2):**
  - a. Servisní podpory v rozsahu: **3 hodiny** měsíčně pro příspěvkové organizace.
  - b. Technické podpory provozu a údržby IS CC RS. v rozsahu **2 hodiny**.

## Čl. III

### Místo plnění



Místem plnění smlouvy je sídlo objednatele **Zborovská 11, 150 21 Praha 5**, případně další místa, která objednatel určí (s ohledem na předmět plnění smlouvy).

## Čl. IV

### Termín plnění

- 1) Práce na realizaci předmětu této smlouvy budou zahájeny neprodleně po nabytí účinnosti smlouvy.
- 2) Poskytnutí práva k užívání licence a poskytnutí licence se sjednává na dobu určitou a to do 31. 12. 2021. Smluvní strany se dohodly, že část plnění může zhotovitel po domluvě zahájit ještě před nabytím účinnosti této smlouvy.
- 3) V případě skončení účinnosti této smlouvy, kdy zhotovitel ukončí technickou a servisní podporu, je objednatel oprávněn provozovat informační systém CROSEUS v IS KÚSK za podmínek vytyčených článkem VI této smlouvy.

## Čl. V

### Smluvní cena, platební podmínky

- 1) Smluvní strany se dohodly na ceně za řádně poskytnuté služby a to následovně:

#### A) Licence k užívání (poskytnutí práva k užívání) a implementace řešení

Pol.	Popis položky	Cena	DPH	Cena s DPH
	CROSEUS® Online – modul Registr smluv (COL RS) pro 4 PO (15 měsíců provozu/práva k užívání)			
	CROSEUS® Cloud – modul Registr smluv (CC RS) pro 150 PO (15 měsíců provozu/ práva k užívání)			
	<b>Jednorázová platba</b>	<b>75 000 Kč</b>	<b>15 750 Kč</b>	<b>90 750 Kč</b>

2)

- 3) **B) Měsíční poplatky za poskytované služby servisní a technické podpory.**

Pol.	Popis položky	Cena	DPH	Cena s DPH
	Služby servisní a technické podpory (měsíčně)			
	<b>Celkem</b>			
	<b>Celkem za 15 měsíců</b>	<b>75 000 Kč</b>	<b>15 750 Kč</b>	<b>90 750 Kč</b>

4)

Provoz a podpora 15 měsíců	Cena	DPH	Cena s DPH
<b>Celkem</b>	<b>150 000 Kč</b>	<b>31 500 Kč</b>	<b>181 500 Kč</b>

- 5) Další služby nad rámec předplaceného rozsahu budou zhotovitelem poskytnuty na základě samostatné objednávky a fakturovány po odsouhlasení rozsahu a řešení objednatelem. Pro tyto případy platí cena 1.500 Kč bez DPH / 1h prací.
- 6) Součástí sjednané ceny jsou i případné zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů.
- 7) Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 8) Strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, je zhotovitel od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.
- 9) Zhotovitel bude v rámci podpory provádět pravidelné (čtvrtletní) exporty dat. Export bude obsahovat:





- a) excelový soubor se všemi atributy vedenými u každé smlouvy evidované v aplikaci, včetně názvů souborů všech souvisejících příloh záznamu;
- b) složku se všemi dokumenty (přílohami), které jsou součástí evidovaných smluv.
- 10) Podkladem pro úhradu smluvní ceny je daňový doklad (dále též „faktura“) předložená zhotovitelem objednateli za podmínek daných touto smlouvou.
- 11) Cena za licence k užívání (zápůjčka) dle odstavce A) bodu 1) článku V, je splatná na základě předávacího protokolu potvrzeném podpisem objednatele při předání licence či služby.
- 12) Cena za služby dle odstavce B) bodu 1) článku V, je splatná měsíčně vždy po skončení příslušného období na základě faktury předložené objednateli vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který se faktura vystavuje.
- 13) Splatnost faktur je 30 dní od jejího doručení objednateli.
- 14) Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Zhotovitel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
- 15) Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- a) číslo a název této smlouvy a označení případných dodatků smlouvy;
- b) popis plnění zhotovitele;
- c) u prací nad rámec předplaceného rozsahu dle čl. V. odst. 2 také objednávka a odsouhlasený rozsah provedených činností.
- 16) Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.
- 17) Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Pokud poskytovatel uvede na faktuře odlišný bankovní účet, než je uveden v záhlaví této smlouvy, má se za to, že požaduje provedení úhrady na bankovní účet uvedený na faktuře.
- 18) Zhotovitel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené zhotovitelem při realizaci této smlouvy se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacenému DPH.

### Čl. VI

#### Podmínky využívání služeb SW

- 1) Objednatel je oprávněn užívat informační systém CROSEUS: COL-RS, CC RS v souladu s podmínkami této smlouvy.
- 2) Objednatel na základě smlouvy o poskytnutí služeb nezískává do vlastnictví licenci k informačním systémům CROSEUS.
- 3) Objednatel není oprávněn a neumožní ani třetí osobě:
- a) informační systémy CROSEUS kopírovat, prodávat, poskytovat podlicence, distribuovat, přenášet, měnit, přizpůsobovat, překládat, dekompileovat, převádět ze strojového kódu,
- b) připravovat z informačních systémů CROSEUS odvozená díla nebo se jinak pokoušet z něj odvodit zdrojový kód;
- c) podnikat činnost vedoucí k obcházení či maření pravidel bezpečnosti a používání obsahu, která byla poskytnuta, nasazena nebo vynucena jakoukoli funkcí obsaženou v informačních systémech CROSEUS;
- d) využívat informační systémy CROSEUS za účelem získání přístupu k obsahu, kopírování, postoupení, změny kódu nebo opětovného přenesení tohoto obsahu v rozporu s jakýmkoli právním předpisem nebo právem třetí strany;



- e) odstraňovat, skrývat ani měnit žádné doložky o autorských právech společnosti DYNATECH s.r.o., ochranné známky nebo jiné doložky o vlastnických právech připojené k informačním systémům CROSEUS, obsažené v softwaru nebo zpřístupněné pomocí softwaru.;
  - f) informační systém CROSEUS využívat ke změnám uložených dat.
- 4) Objednatel je povinen používat informační systémy CROSEUS v souladu s podmínkami stanovenými v uživatelské dokumentaci a v technických podmínkách.
  - 5) Software CROSEUS: COL-RS, CC RS bude provozován z technologického centra kraje (TCK). Provoz a údržbu potřebného HW a SW vybavení zajistí objednatel.

### Čl. VII.

#### Odpovědnost za škodu

- 1) Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 4) Obě smluvní strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.
- 5) Zhotovitel neodpovídá za škodu vzniklou nesprávným provozováním informačních systémů CROSEUS v rozporu s technickými podmínkami a uživatelskou dokumentací.
- 6) V případě škody vzniklé z vad informačních systémů CROSEUS odpovídá Zhotovitel pouze v případě zavinění takové škody.

### Čl. VIII

#### Sankční ujednání

- 1) Pro případ prodlení zhotovitele s plněním předmětu smlouvy zaplatí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny díla za každý i započatý den prodlení.
- 2) Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti čl. X. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý případ.
- 3) V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. V., je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky za každý den prodlení dle aktuálně platné legislativy (nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ze dne 16. října 2013 či následným předpisem).

### Čl. IX

#### Ukončení smlouvy

- 1) Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:
  - a) písemnou dohodou smluvních stran;
  - b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatel, a to i bez udání důvodu;
  - c) odstoupením objednatele od smlouvy v případě jejího opakovaného (tj. minimálně 2x) porušení ze strany zhotovitele nebo podstatného porušení ze strany zhotovitele;
  - d) výpovědí zhotovitele, pokud bude objednatel přes písemné upozornění zhotovitele déle než 60 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti vůči zhotoviteli.



- 2) Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se považuje zejména prodlení zhotovitele s předáním předmětu plnění či jeho části delší než 30 dnů, porušení jakékoliv povinnosti zhotovitele vyplývající ze smlouvy a její nesplnění ani v dodatečně lhůtě (alespoň 5 dnů), kterou objednatel zhotoviteli poskytl (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti). Odstoupení od smlouvy ze strany objednatele není spojeno s uložením jakékoliv sankce k jeho tíži.
- 3) Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 4) Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně na adresu jejího sídla uvedené v záhlaví této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že odstoupení od smlouvy se považuje za doručené 10. dnem od jejího uložení u provozovatele poštovních služeb, resp. výslovným odmítnutím přijetí odstoupení druhou stranou.

### Čl. X

#### Ochrana obchodního tajemství a mlčenlivost

- 1) Za důvěrné informace se považují veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou označeny jako obchodní tajemství. Zhotovitel prohlašuje, že veškeré obchodní a technické informace vztahující se k předmětu smlouvy jsou kumulativně konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v obchodních kruzích nedostupné a náležející do vlastnictví zhotovitele jako obchodní tajemství.
- 2) Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
- 3) Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

### Čl. XI

#### Platnost a účinnost smlouvy

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.
- 2) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 31. 12. 2021

### Čl. XII

#### Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva obsahuje úplné ujednání stran a nahrazuje veškeré předchozí ústní i písemné dohody a ujednání mezi stranami, týkající se předmětu této smlouvy.
- 2) Jakékoliv změny a dodatky k této smlouvě, popřípadě též ukončení této smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsané oběma stranami. Případné dodatky k této smlouvě budou vzestupně číslovány v pořadí, v jakém byly postupně uzavírány tak, aby dříve uzavřený dodatek měl vždy číslo nižší než dodatek pozdější.
- 3) Nadpisy článků použité v této smlouvě slouží k usnadnění orientace a nemají vliv na její interpretaci.
- 4) V případě, že tato smlouvě z jakéhokoliv důvodu zanikne, zavazují se strany vyrovnat si do 60 (slovy: šedesáti) kalendářních dnů ode dne zániku této smlouvy veškeré dosud nevypořádané vzájemné závazky, které jim v období platnosti této smlouvy vznikly. Zánik této





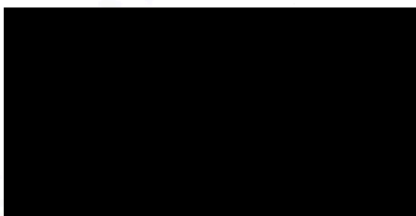
smlouvy taktéž nemá vliv na existenci nároků na náhradu škody a/nebo smluvní pokuty, pokud tento nárok vznikl za dobu trvání této smlouvy.

- 5) Pokud by bylo zjištěno, že jakékoli ustanovení smlouvy o poskytnutí služby nebo těchto obchodních podmínek odporuje platným předpisům, učiní smluvní strany bez zbytečného prodlení vše pro to, aby se takovéto ustanovení nahradilo ustanovením, které je svým obsahem co možná nejlíže shodné s ustanovením neplatným, avšak předpisům neodporuje.
- 6) Tato smlouva se vyhotovuje v českém jazyce ve dvou stejnopisech, které mají stejnou platnost a závaznost, z nichž každá ze stran obdrží po jednom výtisku.
- 7) Strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a shledaly, že její obsah přesně odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a zakládá právní následky, jejichž dosažení svým jednáním sledovaly, a proto ji níže, jako správnou podepisují.

V Brně, dne 17.9.2020

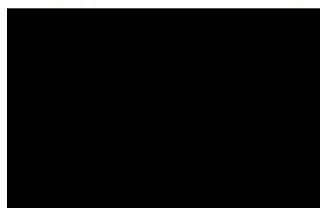
Praze, dne

7. 10. 2020



Mgr. Miloslav Kvapil

Jednatel společnosti DYNATECH s.r.o.



Středočeský kraj

Ing. Gagriel Kovács



**DYNATECH s.r.o.**

Londýnská 1003/1, Brno 639 00  
IČ: 256 01 003 DIČ: CZ25601003  
tel: +420 608 828 800  
www.dynatech.cz



## Příloha č. 1

### CROSEUS® Cloud – Registr smluv

#### **A) Funkčnost aplikace**

1. Evidence dokumentů:
  - a. Smlouvy – dodavatel i odběratel.
  - b. Objednávky – dodavatel i odběratel.
2. Uveřejňování dokumentů v ISRS:
  - a. Kontrola povinných dokumentů.
  - b. Kontrola povinných atributů.
3. Získávání potvrzení o uveřejnění dokumentů od ISRS.
4. Připojení potvrzení o uveřejnění k dokumentu.
5. Informování uživatele při neúspěšném uveřejnění.
6. Možnost využívání aplikace na počítači, tabletu nebo mobilním telefonu.

#### **B) Předpoklady implementace**

1. Internetový prohlížeč a dostupné internetové připojení minimálně 2 MBit/s.
2. Dokumenty všech organizací budou v provozním prostředí uveřejňovány v zastoupení přes speciální společnou datovou schránku Středočeského kraje
3. Dokumenty všech organizací budou v ověřovacím prostředí uveřejňovány v zastoupení přes speciální společnou provozní a testovací datovou schránku
4. Středočeský kraj pro každou organizaci určí seznam uživatelů, které budou v roli:
  - a. Evident dokladů a jejich uveřejnění.
  - b. Správce uveřejňování – možnost zneplatnit uveřejněný doklad.
5. Středočeský kraj určí seznam osob, které budou v roli:
  - a. Auditor, tj. budou mít náhled do všech evidovaných dokumentů.





## Poskytované služby

### 1) Servisní podpora

Obsahem servisní podpory je komplexní podpora uživatelů informačního systému CROSEUS s cílem zajistit vysokou dostupnost aplikace a efektivní využívání.

Seznam služeb poskytovaných v rámci servisní podpory:

- Dostupnost Hot-line: +420 [REDACTED] mezi 8:00 – 16:00 v pracovních dnech (pondělí až pátek).
- Přístup na zákaznický HelpDesk – pro klíčové uživatele informačního systému CROSEUS, dostupný na adrese: [REDACTED]
- Proškolení uživatelů a správců aplikace.
- Údržba produkčního a verifikačního prostředí.
- Konzultace v oblasti efektivního využívání dodaného softwarového nástroje a oblasti zákona o řídicí kontrole.
- Úprava uživatelských příruček, technické dokumentace a softwarových komponent dostupných na HelpDesku.
- Provedení servisního dne.
- Zpracování výkazů o poskytnuté podpoře.
- Evidence, analýza a návrh řešení požadavků na rozvoj systému.
- Evidence a zpracování incidentů na HelpDesku.
- Oprava chyb dle SLA.

*Pracnost výše uvedených činností bude plně hrazena z předplacených hodin servisní podpory.*



## Definice poskytovaných služeb (SLA)

Priorita je Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne se zhotovitelem další postup.

Priorita	Popis	Odezva od (response time)	Řešení do (fix time)
<b>A – vysoká priorita (stav nouze)</b>	Vady zabráňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Příjemce a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.	2 hod.	1 pracovní den
<b>B – střední priorita (vážný problém)</b>	Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Příjemce. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.	4 hod.	3 pracovní dny
<b>C – nízká priorita (menší problém)</b>	Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“.	8 hod.	30 pracovních dnů

## 2) Technická podpora

Cílem technické podpory je zajištění provozu a údržby dodávaného SW. Do této služby spadají tyto činnosti:

- **Dostupnost Hot-line:** [redacted], mezi 8:00 – 16:00 v pracovních dnech (pondělí až pátek).
- **Přístup na zákaznický HelpDesk** – pro klíčové uživatele informačního systému CROSEUS, dostupný na adrese: [redacted]
- **Monitoring dodávaných SW prostřednictvím specializovaných nástrojů.**
- **Instalace nových verzí dodávaného SW.**
- **Instalace hot-fixů dodávaného SW.**
- **Realizace záloh dat z databází (na vyžádání).** *Export dat bude zajištěn funkčností SW a bude možné jej uživatelsky kdykoliv vyvolat.*

Pracnost výše uvedených činností bude plně hrazena z předplacených hodin technické podpory.