

Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy objednatele: S-0343/OLP/2019

Číslo smlouvy zhotovitele: 2019001

Středočeský kraj

sídlo: Zborovská 11, 150 21 Praha 5
IČ: 70891095
DIČ: CZ70891095
zastoupená: JUDr. Holub Jiří, ředitel krajského úřadu

na straně jedné

(dále jen „objednatel“)

a

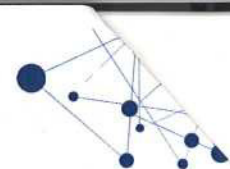
na straně druhé

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) Neprodleně po zveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv informuje objednatel zhotovitele, že smlouvu zveřejnil a ta tím nabyla účinnost.
- 8) Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost.
- 9) Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům zhotovitele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
- 10) 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 poskytnutí nástroje pro kontrolu řádného uveřejnění smluv v Registru smluv (ISRS) včetně metodické podpory. Podrobný popis je uveden v příloze č. 1.

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) Nástroj pro kontrolu uveřejnění smluv dle čl. II této Smlouvy – předmět této Smlouvy bude objednateli poskytnut neprodleně po nabytí účinnosti smlouvy.
- 2) Poskytnutí práva k užívání licence a poskytnutí licence se sjednává na dobu určitou a to na 27 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy.

Čl. V



Smluvní cena, platební podmínky

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

Služba	Cena bez DPH	DPH (sazba 21%)	Cena s DPH
Nástroj na kontrolu řádného uveřejnění smluv v ISRS včetně podpory.	150 000 Kč	31 500 Kč	181 500 Kč

- 2) 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.
- 3) Součástí sjednané ceny jsou i případné zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů.
- 4) Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5) 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.
- 6) Podkladem pro úhradu smluvní ceny je daňový doklad (dále též „faktura“) předložená zhotovitelem objednateli za podmínek daných touto smlouvou.
- 7) Cena za licence k užívání (zápůjčka) dle 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.
- 8) Splatnost faktur je 30 dní od jejího doručení objednateli.
- 9) Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Zhotovitel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
- 10) 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:
- číslo a název této smlouvy a označení případných dodatků smlouvy;
 - u prací nad rámec předplaceného rozsahu dle čl. V. odst. 2 také objednávka a odsouhlasený rozsah provedených činností.
- 11) 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.
- 12) 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.
- 13) 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

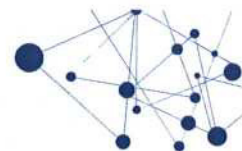
Podmínky využívání služeb SW

- 1) Objednatel je oprávněn užívat Nástroj na kontrolu řádného uveřejnění smluv v ISRS (nástroj využívá data z datového skladu systému CROSEUS) s podmínkami této smlouvy.
- 2) Objednatel na základě smlouvy o poskytnutí služeb nezískává do vlastnictví licenci k informačním systémům CROSEUS ani jeho částem (datové skaldy).
- 3) Objednatel není oprávněn a neumožní ani třetí osobě:
 - a) informační systémy CROSEUS (ani přístupy do datového skladu) 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 (resp. datový sklad) bude provozován z technologického centra zhotovitele.

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.



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 objednatelem, 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 dodatečné 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 na 27 měsíců od nabytí účinnosti.

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 nejbližší 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 *14. 1. 2019*



DYNATECH s.r.o.
Mgr. Miloslav Kvapil
jednatel



DYNATECH s.r.o.
Lanškýnská náměstí 853/1, Brno 639 00
IČ: 255 01 003 DIČ: CZ25501003
tel: +420 608 624 500
www.dynatech.cz

V Praze, dne



Středočeský kraj
JUDr. Holub Jiří
ředitel

15-02-2019

**Příloha č. 1****1) Popis sw nástroje**

Zadavateli bude poskytnut 1 uživatelský přístup do prostředí MS Power BI, jako webového prohlížeče dat v datovém skladu s přednastavenými kontrolními mechanismy.

Zadavateli budou poskytnuty MS Excelové tabulky, které budou napojeny na centrální datový sklad dodavatele, v rámci kterého bude docházet ke zpracování a vyhodnocování uveřejněných smluv v ISRS. Tyto excelové tabulky budou obsahovat již předdefinované sestavy v souladu s požadavky zadávací dokumentace:

Výsledkem budou oddělené databáze (tabulky):

1. Všechny smlouvy uveřejněné v RS, jejichž uveřejňovatelem nebo smluvní stranou jsou příspěvkové organizace Středočeského kraje .
2. Všechny identifikované nesoulady ve smlouvách, jejichž uveřejňovatelem nebo smluvní stranou jsou PO SK a které mohou způsobit, že se uzavřená smlouva stane zrušenou od počátku (dle ustanovení §7 zákona o RS).

Nesouladem se rozumí rozpor se zákonem o registru smluv, přičemž rozhodujícím faktorem pro vyhodnocení nesouladu je dopad tohoto nesouladu na platnost smlouvy (dle § 7 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Nesoulady by měly být tříděny do dvou kategorií:

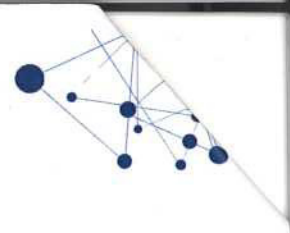
1) Nesoulady, které jsou v přímém rozporu se zákonem č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů, jejichž dopadem je zrušení smlouvy od počátku bez nutnosti další kontroly.

Do této kategorie patří všechny nesoulady v uveřejněných smlouvách, jejichž následkem nelze tyto smlouvy považovat za uveřejněné v RS, přičemž se na tyto smlouvy vztahují příslušná ustanovení zákona o registru smluv, týkající se zrušení smlouvy od počátku. Jedná se o následující nesoulady:

- řádné nezveřejnění smlouvy ve lhůtě tří měsíců od data uzavření,
- strojová nečitelnost elektronického obrazu smlouvy,
- chybějící nebo nesprávná metadata o smluvních stranách (neexistující IČ nebo úplně odlišný název smluvní strany, stejné strany smlouvy),
- neexistující smluvní strana v době uzavření smlouvy,

2) Nesoulady, které nelze jednoznačně vyhodnotit z důvodu uplatnění možných výjimek ze zákona o registru smluv, avšak existuje zvýšené riziko, že nesoulad může mít za následek uplatnění příslušných ustanovení zákona o registru smluv, týkající se zrušení smlouvy od počátku. Jedná se například o:

- strojová nečitelnost jen některých příloh
- nulová hodnota smlouvy
- krátký nebo nedostatečně specifikovaný předmět smlouvy (např. je-li v předmětu smlouvy uvedeno pouze „objednávka“)
- příliš nízký počet textových znaků v některé příloze (příloha je strojově čitelná jen z části)
- (drobný) nesoulad názvu smluvní strany s údaji v ARES
- chybějící nebo nesprávný formát IČ



- nesprávně uvedené datum uzavření smlouvy (budoucí uzavření smlouvy)
- cena s DPH je menší než cena bez DPH
- uveřejnění smlouvy po více než 30 dnech od uzavření
- modifikace smlouvy po více než 3 měsících od data uzavření

Výsledkem budou data, která lze otevřít a dále zpracovávat v tabulkovém procesoru MS Excel. Databáze (tabulka/seznam) všech smluv, kdy uveřejňovatelem nebo smluvní stranou je PO SK, musí obsahovat nejméně tyto povinné údaje:

- Datum a čas uveřejnění (platné verze),
- datum uzavření smlouvy,
- hodnota smlouvy,
- předmět smlouvy,
- ID Smlouvy,
- uveřejňovatel,
- smluvní strana(y),
- funkční odkaz do záznamu smlouvy v IS RS,
- věcně příslušný odbor,
- informaci zda byl nalezen nějaký nesoulad, kterému je potřeba věnovat pozornost.

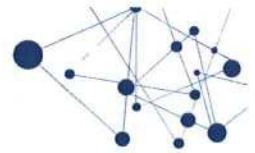
Databáze (tabulka/seznam) všech smluv, u nichž byly identifikovány nesoulady se zákonem o registru smluv s vyznačením typu nalezeného nedostatku, jejichž uveřejňovatelem nebo smluvní stranou je příspěvková organizace Středočeského kraje.

Tato databáze musí obsahovat:

- datum uveřejnění smlouvy,
- datum uzavření smlouvy,
- lhůta, ve které je možno opravit záznam v IS RS, tak aby nedošlo ke zrušení smlouvy,
- ID smlouvy,
- funkční odkaz do záznamu smlouvy v IS RS ,
- dotčená příspěvková organizace Středočeského kraje (ať uveřejňovatel či smluvní strana), které se nesrovnalost týká
- smluvní strany mimo dotčenou PO (druhá a další smluvní strana, případně uveřejňovatel). Jestliže je smlouva uzavřena mezi dvěma a více PO SK, pak bude nesoulad zachycen duplicitně. V prvním případě bude za dotčenou PO označen uveřejňovatel a ve druhém (respektive v dalších případech za situace smlouvy mezi více než dvěma PO SK) bude za dotčenou PO označena neuveřejňující PO SK.
- Typ chyby (stručný popis chyby) – vždy by se mělo jednat o jedinečný název (kód) chyby,
- podrobnější popis chyby, je-li to účelné (například u nulové ceny smlouvy podrobný popis účelný není),
- datum a čas uveřejnění platné verze smlouvy
- cena nebo hodnota předmětu smlouvy,
- předmět smlouvy,

Nezbytnou součástí monitoringu je i uvedení přesného data a času, ke kterému byl monitoring proveden.

Data z datového skaldu bude možné stahovat prostřednictvím vzdáleného přístupu. V případě výpadku bude aktualizovaný Excelový soubor zaslán emailem pracovníkům krajského úřadu.



Součástí předmětu zakázky je změna parametrů monitoringu, pokud se během trvání zakázky změní metodika provozovatele registru smluv nebo dojde k novelizaci zákona o registru smluv a tím dojde i ke změnám, jakým mají být smlouvy správně do registru smluv vkládány

2) Servisní podpora

V rámci poskytování služby bude také zajištěna metodická podpora zaměstnancům Krajského úřadu Středočeského kraje, a to v předplaceném rozsahu **1h za měsíc (celkem tedy 27h za celou dobu trvání poskytované služby)**

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.**
- **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.**
- **Metodickou pomoc pro práci s daty, s jejich interpretací a zodpovídá dotazy technického charakteru, týkající se metodiky vyhodnocování dat.**
- **V případě zjištěných nepřesností ve vyhodnocování dat, provede dodavatel na žádost Krajského úřadu Středočeského kraje neprodleně takové úpravy monitoringu, aby byla obdržená data přesná, kompletní, přehledná a umožňovala další zpracování.**

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 s zhotovitelem další postup.

Priorita	Popis	Odezva od (response time)	Řešení do (fix time)
A – vysoká priorita (stav nouze)	Vady zabraňující 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 – střední priorita (vážný problém)	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
C – nízká priorita (menší problém)	Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“.	8 hod.	30 pracovních dnů