



# Smlouva o poskytování údržby a podpory provozu

číslo: 2010-001

## I. Smluvní strany

### 1. Objednatel

Název: **Státní fond rozvoje bydlení se sídlem v Olomouci**  
Sídlo: Dolní náměstí 192/9, 779 00 Olomouc  
IČ: 70856788  
Statutární zástupce: [REDACTED]

### 2. Poskytovatel

Název: **SPINWARE s.r.o.**  
Sídlo: Brno, Soběšická 821/151, PSČ 63800  
IČ: 29201799  
DIČ: CZ29201799  
Statutární zástupce: [REDACTED]  
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 65270

*[Handwritten signature]*

## II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na základě jeho požadavků a za podmínek stanovených v této smlouvě Služby podpory provozu Systému a Služby údržby Systému. Specifikace jednotlivých služeb je uvedena v příloze této smlouvy č. 1 – Popis služeb.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytované služby za podmínek stanovených v této smlouvě sjednanou cenu.

## III. Místo a termíny plnění

1. Místem plnění jsou pracoviště Objednatele v Praze a Olomouci.
2. Termíny plnění jsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy - Popis služeb.

## IV. Cena

1. Smluvní strany sjednaly, že cena za poskytování služeb zahrnutých do paušální platby dle této smlouvy činí 149.760,00 Kč ročně včetně DPH dle platných předpisů. Podrobný rozpis cen za jednotlivé služby je uveden v příloze této smlouvy č. 2 - Cena služeb.
2. Cena za poskytování služeb, které nejsou součástí plnění dle odst. 1, se stanoví pro každý požadavek na základě tarifních cen a pracovních kapacit Poskytovatele. Není-li dohodnuto jinak, je u konzultací a školení podkladem skutečně čerpaná pracovní kapacita, u ostatních služeb je podkladem pracovní kapacita uvedená v návrhu řešení požadavku, schváleném Objednatelem. Pokud je při řešení požadavku čerpána rezervovaná kapacita, je tarifní cena příslušné hodiny práce snížena o cenu rezervace 1 hodiny pracovní kapacity. Pokud jsou tyto služby poskytovány fyzickou přítomností na pracovišti Objednatele, jsou součástí ceny náklady spojené s dopravou.
3. Pro kapacity Poskytovatele vynaložené na poskytování Služeb nad rámec paušální platby se sjednávají tarify uvedené v příloze č. 3 této smlouvy - Ceník služeb Poskytovatele.
4. Poskytovatel je oprávněn každoročně s účinností od 1. ledna upravit smluvní ceny dle této smlouvy o skutečnou míru inflace oficiálně vyhlášenou ČSÚ za uplynulé roční období.
5. Poskytovatel je oprávněn upravit smluvní ceny dle této smlouvy v případě změny sazeb DPH ke dni účinnosti těchto změn.

## V. Platební podmínky

1. Cena za plnění předmětu smlouvy bude uhrazena na základě daňových dokladů (faktur). Tyto doklady budou mít veškeré náležitosti stanovené touto smlouvou a příslušnými zákony.
2. Cena dle odst. 1 článku IV. této smlouvy bude hrazena ročně jednorázově na základě daňového dokladu – faktury a zahrnuje období od 1. 1. do 31. 12. příslušného kalendářního roku. Fakturace bude prováděna na počátku kalendářního roku. Faktura za rok 2010 bude vystavena po podpisu této smlouvy a bude zahrnovat období od data podpisu smlouvy do 31. 12. 2010.
3. Faktura na částky dle odst. 2 článku IV. bude vystavena vždy k poslednímu dni každého kalendářního měsíce po odsouhlasení provedených prací Objednatelem..
4. Přílohou faktury na částky dle odst. 2 článku IV. bude přehled vyřešených požadavků na poskytnutí služeb dle této smlouvy nad rámec paušálních platby, uzavřených v rámci daného měsíce, které budou započítány do fakturované částky dle odst. 2 předchozího článku.
5. Splatnost daňových dokladů se stanovuje na 15 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.

## VI. Postup řešení požadavků

1. Požadavky na poskytnutí Služeb jsou standardně hlášeny a spravovány přes webové rozhraní Help-desku Poskytovatele. Požadavky na řešení Provozních problémů kategorie A mohou být hlášeny telefonicky na Hot-line Poskytovatele za podmínky, že jsou do 24 hodin současně nahlášeny standardním způsobem.
2. Požadavek předaný v Pracovní době Poskytovatele je považován za přijatý okamžikem předání Úplného požadavku. Úplný požadavek předaný mimo Pracovní dobu Poskytovatele je považován za přijatý nejbližším počátkem Pracovní doby Poskytovatele. Požadavek na Řešení provozních problémů kategorie A hlášený telefonicky je považován za přijatý okamžikem jeho nahlášení, pokud je splněna lhůta pro jeho následné předání. Pokud požadavek není úplný (neobsahuje všechny údaje) a Poskytovatel si bez zbytečného odkladu písemně vyžádá od Objednatele jejich doplnění, považuje se požadavek za předaný po doplnění chybějících údajů.
3. V případě nefunkčnosti webové rozhraní Help-desku se požadavky předávají písemnou formou (dopisem, e-mailem, faxem). Za čas předání požadavku se pak považuje čas doručení, je-li požadavek doručen v Pracovní době, jinak nejbližší začátek Pracovní doby.
4. O všech předaných požadavcích a jejich stavu vede Poskytovatel evidenci.
5. Řešení požadavků (s výjimkou řešení Provozních problémů) je zahájeno až po schválení návrhu řešení Poskytovatele Objednatelem. V případě, že nedojde ke schválení, dohodě o změně návrhu řešení nebo dojde k odmítnutí návrhu ze strany Objednatele, je řešení požavku ukončeno a požadavek uzavřen. Totéž platí v případě, že se Objednatel k návrhu Požadavku nevyjádří do 20 Pracovních dnů.
6. Řešení požadavků probíhá v Pracovní době. Na žádost Objednatele se Poskytovatel zavazuje zajistit řešení provozních problémů kategorie A i mimo tuto dobu za podmínek, které budou pro tento případ dohodnuty. Na žádost Poskytovatele se Objednatel zavazuje poskytnout součinnost při řešení provozních problémů kategorie A i mimo tuto dobu.
7. VPokud v důsledku provozního problému vznikla i chybná data z důvodů ležících na straně Poskytovatele, budou tato data opravena bezplatně Poskytovatelem bez zbytečného prodlení.
8. V průběhu řešení Provozního problému může být navržen postup, v rámci kterého je snížena závažnost problému tak, že Provozní problém je přeřazena do nižší kategorie.
9. Za termín vyřešení požadavku se považuje okamžik doručení sdělení Poskytovatele o vyřešení požadavku. Následně Objednatel řešení schválí a požadavek je uzavřen nebo v případě oprávněného zamítnutí řešení běží okamžikem zamítnutí dále původní lhůta pro vyřešení požadavku. Nevyjádří-li se Objednatel k vyřešení požadavku do 5 Pracovních dní, je řešení požadavku považováno za akceptované a požadavek za uzavřený.
10. Není-li dohodnuto jinak, předávají se opravné verze Systému vzdáleně formou elektronického přenosu dat. Součástí předání verze je seznam provedených změn a změnová dokumentace, která může být dodána ve lhůtě do 20 pracovních dnů po předání verze.

## VII. Záruka

1. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby budou poskytovány po dobu platnosti této smlouvy, v rozsahu specifikovaném v této smlouvě a to v nejvyšší dostupné kvalitě.

## VIII. Součinnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje:

- a) poskytnout součinnost Poskytovateli v míře nezbytné k naplnění předmětu smlouvy, zejména spolupracovat při plnění smlouvy a poskytovat potřebné informace.
  - b) umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup na pracoviště Objednatele v potřebných termínech za účelem plnění předmětu této smlouvy.
  - c) umožnit Poskytovateli vzdálený přístup z pracoviště Poskytovatele do Technického prostředí Objednatele za účelem plnění předmětu této smlouvy.
  - d) udržovat Technické prostředí stanovené pro provoz Systému v souladu s předepsanými požadavky dle dokumentace Systému.
2. V případě nesplnění lhůt v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednatele dle předchozího odstavce, není Poskytovatel v prodlení po dobu odpovídající zpoždění lhůty z důvodů na straně Objednatele.

### **IX. Podmínky poskytování služeb**

1. V případě, že vznik provozního problému je zapříčiněn závadou některou částí Technického prostředí, ke které neposkytuje služby podpory provozu Poskytovatel, začíná běžet lhůta pro vyřešení provozního problému po odstranění této závady ze strany Objednatele.
2. Příslušné lhůty Poskytovatele se pozastavují v případě, že:
  - a) předaný požadavek není Úplným požadavkem, do doby předání Úplného požadavku
  - b) další řešení požadavku není možné bez poskytnutí dalších informací nebo součinnosti ze strany Objednatele, po dobu od jejich vyžádání do poskytnutí
  - c) nebylo pracovníkům Poskytovatele umožněno včasné zahájení činnosti omezením přístupu k Systému, po dobu tohoto omezení.
3. V případě že, provozní problém vznikne jako důsledek neoprávněné manipulace se Systémem nebo změnou Technického prostředí ze strany Objednatele nebo třetí strany, není Poskytovatel povinen dodržet lhůty pro řešení Provozních problémů.
4. Poskytovatel za žádných okolností neodpovídá za přímé, nepřímé ani následné škody související se ztrátou dat v případě, že ke ztrátě došlo nesprávnou manipulací se Systémem pracovníky Objednatele nebo pracovníky třetí strany, případně poruchou Technického prostředí.

### **X. Oprávněné osoby**

1. Každá ze smluvních stran jmenuje písemnou formou oprávněnou osobu či osoby do 5 dnů od podpisu této smlouvy. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním dle této Smlouvy.

### **XI. Ochrana informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
  - a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
  - b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace a údaje vyplývající z příslušných právních předpisů, zejména lékařské tajemství, povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a dále smluvně převzatou povinnost mlčenlivosti. Subdodavatel se v souvislosti s těmito povinnostmi zavazuje poučit veškeré své pracovníky, zaměstnance a subdodavatele, kteří se budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a povinnosti dodržování důvěrnosti informací a údajů a dále se zavazuje vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi pracovníky, zaměstnanci a subdodavateli, kteří se budou podílet této Smlouvy.
3. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro spolupráci, jež je důvodem uzavření této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.
4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovníprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
5. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
  - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
  - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - d) po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
7. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku Smlouvy má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý případ porušení některé z těchto povinností. Za porušení těchto povinností ze strany Subdodavatele se považují též případy, kdy některou z těchto povinností poruší některý pracovník, zaměstnanec nebo subdodavatel, který se podílel na plnění této Smlouvy.
8. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve 2 roky po ukončení účinnosti této Smlouvy.

## XII. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržet platné bezpečnostní, hygienické a požární předpisy na pracovištích Objednatele.
2. Pracovníci Poskytovatele jsou povinni při každém nástupu na pracoviště Objednatele z důvodu plnění této smlouvy tento nástup ohlásit Oprávněné osobě Objednatele a po pracovišti se pohybovat jen se souhlasem této osoby, případně za jejího doprovodu.

### XIII. Porušení smluvních ujednání

1. Při prodlení Objednatele s platbou je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve smyslu příslušných ustanovení Obchodního zákoníku, a to ve výši diskontní sazby vyhlášené ČNB platné k prvnímu dni prodlení s plněním peněžitého dluhu.
2. Pokud je Poskytovatel v prodlení s lhůtou pro poskytování služeb, je Objednatel oprávněn požadovat v níže uvedených případech následující smluvní pokuty:

Služba	Důvod smluvní pokuty	Výše smluvní pokuty
Řešení provozních problémů	Nedodržení lhůty pro zahájení řešení provozního problému	
	Kategorie A	500 Kč za každý případ
	Kategorie B	250 Kč za každý případ
	Nedodržení lhůty pro ukončení řešení provozního problému	
	Kategorie A	500 Kč za každý případ
	Kategorie B	250 Kč za každý případ
Návrhy řešení požadavků	Nedodržení lhůty pro předání návrhu řešení požadavku	
	Kategorie A	250 Kč za každý případ
	Kategorie B	100 Kč za každý případ

3. Zaplacením jakékoliv sjednané smluvní pokuty není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody a nezabavuje povinnou smluvní stranu povinností splnit své závazky.

### XIV. Autorská práva

1. V případě, že vznikne v rámci plnění této smlouvy Poskytovatelem autorské dílo, uděluje Poskytovatel Objednateli časově neomezené, nevýhradní, nepřenosné užívací právo k takovému dílu.
2. Strany se dohodly, že případné modifikace Systému budou Objednatelem požadovány a Poskytovatelem prováděny pouze v rozsahu ve smyslu § 66 odst. 1 zákona 121/2000 Sb. a to na základě požadavku a pověření Objednatele jako oprávněného uživatele Systému.

### XV. Vyšší moc

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním závazků stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen „vyšší moc“).
2. Za vyšší moc ve smyslu této Smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.

*R. Ma*

3. Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této Smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení.
4. Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání Smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá Smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění Smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

## XVI. Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu obou smluvních stran.
2. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé straně.
3. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy pouze v případě, že ze strany Poskytovatele došlo přes písemné upozornění k opakovanému hrubému porušení smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména, když:
  - a) přes písemné upozornění a následnou 3 měsíční nápravnou lhůtu nejsou závazky Poskytovatele vyplývající z této smlouvy plněny
  - b) Poskytovatel opakovaně poruší důvěrnost informací dle čl. XI. této smlouvy.
4. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že ze strany Objednatele došlo přes písemné upozornění k opakovanému hrubému porušení smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména, když:
  - a) Objednatel je v prodlení s úhradou paušální nebo i mimořádné platby o více než 3 měsíce
  - b) Objednatel přes písemné upozornění a následnou 3 měsíční nápravnou lhůtu neposkytuje součinnost v míře nezbytně nutné pro plnění smlouvy ze Poskytovatelem.

## XVII. Závěrečná ustanovení

1. V případě rozporu mezi zněním příloh této smlouvy a zněním této smlouvy platí ustanovení této smlouvy.
2. Veškeré dodatky k této smlouvě nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich podpisu statutárními orgány obou smluvních stran nebo jejich zplnomocněnými zástupci. Tato smlouva může být změněna pouze písemnou formou.
3. Obě strany souhlasí a jsou srozuměny s tím, že bude-li kterákoliv část, termín nebo ujednání této smlouvy soudem shledána nelegální nebo v rozporu s jakýmkoliv zákonem, nebude platnost zbylých částí nebo ujednání ovlivněna a práva a povinnosti stran budou posuzovány a prosazovány tak, jako by smlouva dílčí neplatnou část, termín nebo ujednání neobsahovala.
4. Strany prohlašují, že veškerý obchodní styk bude veden v duchu obchodní etiky s cílem vyřešit všechny případné sporné momenty smírně a vzájemnou dohodou.
5. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
  - a) Příloha č. 1 - Popis služeb

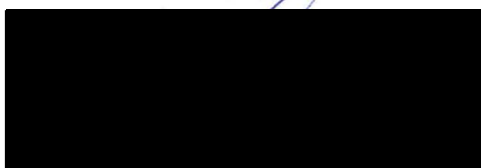
- b) Příloha č. 2 - Cena služeb
- c) Příloha č. 3 - Ceník služeb Poskytovatele
- d) Příloha č. 4 - Specifikace Systému

6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží Objednatel a Poskytovatel.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že obsahuje jejich pravou a skutečnou vůli, prostou omylu, nátlaku a že nebyla uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což svými podpisy stvrzují.

Za Objednatele

V Praze dne

- 1 -03- 2010



ředitel fondu

Za Poskytovatele

V Brně dne

26.2.2010



jednatel společnosti

R. P. /



## Příloha smlouvy č. 1 - Popis služeb

Číslo smlouvy: 2010-001

### I. Definice pojmů

Pojem	Definice
<b>Systém</b>	Souhrn aplikačního programového vybavení, ke kterému jsou poskytovány Služby Poskytovatelem. Jednotlivé komponenty Systému jsou specifikovány ve smlouvě o službách.
<b>Technické prostředí systému</b>	Souhrn technických prostředků, systémového a databázového software, které vytvářejí podmínky pro provoz Systému.
<b>Vada</b>	Vada je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Systému a popsanou funkčností Systému dle dokumentace Systému.
<b>Porucha</b>	Poruchou Systému je nedokumentovaná změna chování systémových a uživatelských funkcí, která způsobí omezení či dočasné znepřístupnění některé dílčí funkce, přičemž ostatní funkce Systému jsou zachovány a Systém je možno používat.
<b>Havárie</b>	Havárií Systému je náhlá změna chování systému, která brání využívat podstatné funkce Systému (včetně přístupu k datům), ohrožuje integritu a bezpečnost dat nebo omezuje funkce uživatelů v takovém rozsahu, že Systém není možno používat.
<b>Provozní problém</b>	Provozním problémem je skrytá Vada Systému, Porucha Systému nebo Havárie Systému.
<b>Pracovní den</b>	Pracovní den dle kalendáře platného pro Českou republiku.
<b>Pracovní doba</b>	V pracovní den od 7:00 do 15:00 hod.

Pojem	Definice
<b>Vzdálený přístup</b>	Přístup pracovníků Poskytovatele k Systému prostřednictvím softwarových prostředků pro vzdálené zabezpečené spojení přes Internet z pracoviště Poskytovatele.
<b>Kategorie závažnosti</b>	
<b>Kategorie A</b>	Problém, který znemožňuje užívání Systému jako celku nebo jeho podstatné části pro příslušné činnosti Objednatele, přičemž příslušné činnosti nemohou být v potřebných termínech zajištěny náhradními postupy. Do této kategorie spadají také problémy způsobující vážné provozní problémy Objednatele nebo porušující hrubě bezpečnostní předpisy Objednatele
<b>Kategorie B</b>	Problém, který znemožňuje nebo omezuje užívání některých funkcí nebo dílčích modulů Systému nebo funkcí Systému na omezeném počtu pracovních stanic pro příslušné činnosti Objednatele, příslušné činnosti je však možné v potřebných termínech zajistit náhradními postupy.
<b>Kategorie C</b>	Ostatní problémy, nespádající do kategorie A nebo B, zejména problémy, které neznemožňují žádnou významnou funkčnost a neomezují běžný provoz, jsou nahraditelné jednoduchým postupem a nebo se vyskytují pouze občas nebo za neobvyklých podmínek.
<b>Úplný požadavek</b>	Úplný požadavek musí obsahovat nejméně tyto údaje: 1) jméno Oprávněného pracovníka, který vznáší požadavek 2) kategorii požadavku 3) formulaci požadavku 4) u požadavků na řešení provozních problémů popis problému, stav Systému, pracovní postup a provozní podmínky, za kterých problém nastal, pokud je Objednatel schopen tyto informace zjistit 5) u požadavků kategorie A a B specifikaci činnosti Objednatele, jejíž vykonávání je znemožněno nebo omezeno.

R 'Ave'

## II. Popis služeb

Služba	Definice	Doba/termín poskytnutí služby	
		Lhůta a podklady pro zahájení služby	Termín dokončení služby a výstupy
<b>Služby podpory provozu Systému</b>			
<b>Hot-line</b>	Poskytování informací prostřednictvím telefonu. Poskytování informací v rámci služby k řešení jednoduchých dotazů, na které je možné odpovědět okamžitě bez další analýzy do rozsahu do 15 min.	On-line služba dostupná v Pracovní době Poskytovatele.	
<b>Help-desk</b>	Příjem a správa požadavků na poskytnutí služeb včetně poskytování informací o stavu řešení požadavku.	On-line non-stop služba.	
<b>Řešení provozních problémů</b>	Řešení požadavků na odstranění provozních problémů. Provozním problémem je skrytá vada systému, porucha funkčnosti nebo havárie systému. Způsob řešení provozního problému se liší dle kategorie závažnosti:	Lhůta pro zahájení řešení od okamžiku přijetí požadavku je dle kategorie Vady:	Lhůty pro vyřešení požadavku od zahájení řešení jsou níže uvedeny pro jednotlivé kategorie. Řešení je ukončeno protokolem.
	Kategorie A	bez zbytečných odkladů, nejpozději do 1 Pracovního dne	nejpozději do 2 Pracovních dnů
	Kategorie B	bez zbytečných odkladů, nejpozději do 2 Pracovních dnů	nejpozději do 5 Pracovních dnů
	Kategorie C	-	Nejpozději v nejbližší opravné verzi po uplynutí lhůty 3 měsíců od přijetí požadavku

Služba	Definice	Doba/termín poskytnutí služby	
		Lhůta a podklady pro zahájení služby	Termín dokončení služby a výstupy
<b>Návrhy řešení požadavků</b>	Návrh formy a způsobu řešení požadavku Objednatele (mimo provozních problémů). Pokud řešení požadavku vyžaduje analýzu přesahující 15 minut práce, není analýza součástí tohoto návrhu, ale součástí vlastního řešení. Termín zpracování návrhu závisí na kategorii závažnosti požadavku:	-	Lhůty od přijetí požadavku jsou uvedeny níže pro jednotlivé kategorie. Výstupem je návrh řešení obsahující formu, způsob, termín, pracnost a případně cenu řešení.
	Kategorie A	-	do 5 Pracovních dnů
	Kategorie B	-	do 10 Pracovních dnů
	Kategorie C	-	do 1 měsíce
<b>Školení administrátorů na změny Systému</b>	Školení podstatných změn a nových funkcí Systému. Součástí je příprava školení a školicích materiálů.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Školení je ukončeno protokolem.	
<b>Profylaktická prohlídka</b>	Kontrolní činnosti hlavních provozních parametrů prováděné na Systému prostřednictvím vzdáleného připojení Poskytovatelem.	Pravidelně 1 x měsíčně. Výstupem je protokol o provedení prohlídky obsahující zjištěné hodnoty a případná upozornění na nestandardní stavy.	
<b>Rezervace kapacit</b>	Měsíčně jsou rezervovány kapacity Poskytovatele pro poskytování služeb nad rámec paušálu. Kapacity vyhrazené pro daný měsíc jsou čerpány na požadavky vznesené v daném měsíci nebo předchozích měsících. Poskytovatel garantuje využití těchto kapacit v daném měsíci na řešení požadavků vznesených v daném nebo předchozích měsících. Nevyčerpané rezervované kapacity nelze převádět do dalších měsíců.	Prioritu při využívání rezervovaných kapacit pro jednotlivé požadavky určuje Objednatel.	
<b>Změny nastavení Systému</b>	Změna nastavení parametrů, formulářů, šablon, systémových číselníků bez modifikace programového kódu na základě požadavku Objednatele.	Řešení je zahájeno po odsouhlasení návrhu řešení objednatелеm.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Řešení je ukončeno předávacím protokolem.
<b>Konzultace</b>	Konzultace jsou poskytovány na základě dohody telefonicky nebo osobně. Obsah konzultací je dohodnut předem na základě požadavku Objednatele.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení.	

Služba	Definice	Doba/termín poskytnutí služby	
		Lhůta a podklady pro zahájení služby	Termín dokončení služby a výstupy
<b>Metodická podpora</b>	Metodická podpora je tvorba podpůrných písemných postupů a metodik pro uživatele nad rámec dokumentace Systému. Tyto dokumenty nejsou součástí Systému a nemají charakter autorského díla. Objednatel má neomezené právo s nimi nakládat a má plnou zodpovědnost za způsob jejich užívání.	Řešení je zahájeno po odsouhlasení návrhu řešení objednatelem.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Výstupem je elektronický nebo tištěný dokument.
<b>Technická podpora</b>	Podpora při řešení problémů s HW, SW, které nejsou součástí Systému a ovlivňují nebo podmiňují jeho funkci a podpora při opravách dat uložených v systému. Jedná se zejména o reinstalaci, nastavení, rekonstrukci databáze, nápravu dat.	Po odsouhlasení návrhu řešení objednatelem.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Řešení je ukončeno předávacím protokolem.
<b>Školení uživatelů a administrátorů Systému</b>	Školení pro uživatele Systému nebo jeho části v dohodnutém rozsahu. Součástí je i příprava školení a školicích materiálů.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Školení je ukončeno Certifikátem o absolvování školení.	
<b>Služby údržby</b>			
<b>Poskytování opravných verzí Systému</b>	Poskytování opravných verzí Systému nebo jeho částí, obsahujících opravy chyb, modifikace v souladu se změnami legislativy a zákaznické modifikace. Součástí je rozdílová dokumentace verze Systému popisující příslušné změny a instalace v technickém prostředí Objednatele.	Opravné verze jsou poskytovány dle potřeby oprav nebo modifikací, nejčastěji 1x měsíčně. V případě řešení provozního problému kategorie A nebo B formou modifikace je opravná verze poskytnuta ve lhůtě platné pro řešení provozního problému.	
<b>Modifikace systému z důvodů změn legislativy a závazných předpisů Objednatele</b>	Udržování stávajících funkcí Systému v souladu s legislativou a vnitřními předpisy Objednatele na základě požadavku Objednatele formou modifikací Systému. Předmětem této služby není řešení požadavků na zcela nové funkce nebo částí Systému, související se změnami zákonů, legislativy a předpisů Objednatele. Takové nové funkce nebo částí Systému jsou předmětem Zákaznické modifikace systému nebo mimo rámec služeb údržby předmětem vývoje nových modulů Systému a nových produktů Poskytovatele.	Nejpozději v nejbližší verzi Systému po uplynutí 2 měsíců od termínu odsouhlasení návrhu řešení objednatelem a současně předání platného znění legislativní úpravy nebo změny závazných předpisů Objednatele Zhotoviteli.	

Služba	Definice	Doba/termín poskytnutí služby	
		Lhůta a podklady pro zahájení služby	Termín dokončení služby a výstupy
Zákaznická modifikace Systému	Modifikace Systému nebo jeho části na základě požadavku Objednatele.	Řešení je zahájeno po odsouhlasení návrhu řešení objednatelem	Nejpozději v nejbližší verzi Systému následující po termínu v odsouhlaseném návrhu řešení.

R. Mo



## Příloha smlouvy č. 2 - Cena služeb

Číslo smlouvy: 2010-001

Služba	Mno žství	Jednotka	Cena jednotky v Kč	Cena měsíčně v Kč včetně příslušné DPH
<b>Služby podpory provozu v rámci paušální platby</b>				
Hot-line				10 400,00 Kč
Help-desk				
Řešení provozních problémů				
Návrhy řešení požadavků				
Změny nastavení Systému Požadavky s pracností řešení do 15 minut				
Rezervace kapacit *)	0	hod	300	0,00 Kč
<b>Služby podpory provozu nad rámec paušální platby</b>				
Změny nastavení Systému Požadavky s pracností řešení nad 15 minut				Dle ceníku služeb
Konzultace				Dle ceníku služeb
Metodická podpora				Dle ceníku služeb
Technická podpora				Dle ceníku služeb
Profylaktická prohlídka				Dle ceníku služeb
Školení administrátorů na změny Systému				Dle ceníku služeb
Školení uživatelů a administrátorů Systému				Dle ceníku služeb
<b>Služby údržby v rámci paušální platby</b>				
Poskytování opravných verzí Systému				2 080,00 Kč
Modifikace systému z důvodů změn legislativy a závazných předpisů Objednatele				
<b>Služby údržby nad rámec paušální platby</b>				
Zákaznická modifikace Systému				Dle ceníku služeb
<b>Celkem paušální platba za služby</b>				<b>12 480,00 Kč</b>

\*) Při čerpání rezervovaných kapacit je účtovaná částka za danou hodinu snížena o cenu její rezervace



## Příloha smlouvy č. 3 - Ceník služeb Poskytovatele

Číslo smlouvy: 2010-001

Položka	Jednotka	Jednotková cena Kč
Analytické práce	hod	1 200,00
Programátorské práce	hod	1 200,00
Implementace a nastavení software	hod	960,00
Tvorba dokumentace	hod	720,00
Testování software	hod	720,00
Instalace aplikačního software	hod	960,00
Instalace a nastavení HW a systémového SW	hod	1 200,00
Dokumentace a testování	hod	720,00
Vedení projektu	hod	1560,00
Školení	hod	1 200,00
Čas strávený na cestě	hod	360,00
Náklady na dopravu	km	8,00

Ceník platí pro činnosti prováděné společností SPINWARE s.r.o. na objednávku mimo rámec plnění zahrnutého do smluvní ceny dodávky nebo paušálního poplatku za údržbu a podporu provozu.

Všechny uvedené ceny jsou v Kč včetně příslušné DPH.

SPINWARE s.r.o. je oprávněna každoročně s účinností od 1. ledna upravit ceník služeb o skutečnou míru inflace oficiálně vyhlášenou ČSÚ za uplynulé roční období.

Ostatní případné náklady jsou účtovány dle skutečné výše.

Pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 hod do 16:00 hod. Při vyžádání práce mimo pracovní dobu je cena zvýšena o 25%, ve dnech pracovního volna o 50% a v noci od 22:00 do 6:00 o 100%.





## Příloha smlouvy č. 4 - Specifikace Systému

Číslo smlouvy: 2010-001

1. Systém se skládá z následujícího aplikačního programového vybavení:

Informační systém	Modul
SFRB - Zpracování úvěrů	Úvěry pro mladé
SFRB - Zpracování úvěrů	Úvěry občanům - povodně
SFRB - Zpracování úvěrů	Úvěry obcím
SFRB - Zpracování úvěrů	Úvěry pro mladé rodiny
SFRB - Zpracování úvěrů	Úvěry pro modernizace bytů
SFRB - Zpracování úvěrů	Rozhraní na IS CEDR III
SFRB - Zpracování úvěrů	Rozhraní na datové schránky
SFRB - Zpracování úvěrů	Tiskové výstupy
SFRB - Zpracování úvěrů	Jádro systému / účetnictví

*R. 'A'*