

Smlouva o poskytování údržby a podpory provozu

uzavřená níže uvedeného dne podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“)

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název: **Státní fond rozvoje bydlení**
Sídlo: Vinohradská 1896/46, 120 00 Praha 2
IČ: 70856788
Statutární zástupce: XXXXXXXXXXXX

2. Poskytovatel

Název: **SPINWARE s.r.o.**
Sídlo: Purkyňova 2855/97a, 612 00 Brno
IČ: 29201799
DIČ: CZ29201799
Statutární zástupce: XXXXXXXXXXXX
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 65270

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“. Specifikace Systému je uvedena v příloze č. 3 – „Specifikace Systému“.
2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytované služby za podmínek stanovených v této smlouvě sjednanou cenu. Část Poskytovatelem poskytovaných služeb specifikovaná ve čl. IV odst. 1 této smlouvy je hrazena paušální částkou bez ohledu na rozsah skutečně odebraných služeb, ostatní Poskytovatelem poskytované služby jsou hrazeny dle rozsahu skutečně odebraných služeb za podmínek uvedených ve čl. IV. odst. 2 a 3 této smlouvy.

III. Místo a termíny plnění

1. Místa plnění služeb jsou pracoviště Objednatele v Praze a Olomouci.
2. Termíny plnění služeb 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 50.000,- Kč měsíčně bez DPH. Do paušální platby přitom spadají následující služby poskytované Poskytovatelem Objednateli:
 - a) Hot-line;
 - b) Help-desk;
 - c) Řešení provozních problémů;
 - d) Zpracování návrhů řešení požadavků;
 - e) Poskytování opravných verzí Systému a aktualizací Systému z důvodů změn legislativy a závazných předpisů Objednatele;
 - f) Poskytnutí kapacit Poskytovatele v rozsahu 25 hodin měsíčně pro realizaci řešení dalších požadavků Objednatele spadajících do předmětu této smlouvy, avšak neobsažené výše pod písmeny a) až e). Nevyčerpané kapacity z předchozích měsíců je možno převádět do dalšího měsíce pouze do celkové výše 5 hodin. Kapacity není možno čerpat po ukončení této smlouvy.
2. Cena za poskytování služeb, které jsou součástí předmětu této smlouvy, ale nejsou zahrnuty do paušální platby dle odst. 1 tohoto článku smlouvy, se stanoví pro každý požadavek Objednatele na základě tarifních cen a pracovních kapacit Poskytovatele, a to dle podmínek uvedených v odst. 3 až 5 tohoto článku smlouvy.
3. Není-li dohodnuto jinak, je u konzultací a školení podkladem určení ceny Objednatelům čerpaná pracovní kapacita Poskytovatele (skutečný časový rozsah poskytování těchto služeb), u ostatních služeb je podkladem pracovní kapacita uvedená v návrhu řešení daného požadavku schváleném Objednatelům. Nejmenší účtovanou časovou jednotkou na jeden požadavek je 15 minut, pracnost u požadavků nepřesahujících tuto dobu není nutno schvalovat Objednatelům.
4. Pokud jsou služby nezahrnuté v paušální platbě dle odst. 1 tohoto článku smlouvy poskytovány za fyzické přítomnosti zaměstnance Poskytovatele na pracovišti Objednatele, je Poskytovatel oprávněn do ceny připočítat i cestovní náklady.
5. Pro určení ceny služeb nezahrnutých do paušální platby dle odst. 1 tohoto článku smlouvy se sjednávají pro jednotlivé druhy poskytovaných služeb fixní tarify (ceny za hodinu poskytování daného druhu služby, cena cestovaného za kilometr) uvedené v příloze č. 2 této smlouvy – „Ceník služeb Poskytovatele“.

6. Cena plnění stanovená paušální platbou nebo platbou dle fixního tarifu za danou službu zahrnuje vždy i licenční odměnu za veškerá případná licenční oprávnění nabytá Objednatelem dle této smlouvy v průběhu jejího trvání. Cena zahrnující případnou licenční odměnu placená za určité období či výkony se vztahuje se k plněním v této době poskytnutým, resp. v těchto výkonech obsaženým, a je tímto vypořádána na celou dobu trvání licenčního oprávnění. Poskytovatel nemá nárok na žádnou zvláštní odměnu z titulu poskytnutí licenčních oprávnění Objednateli na základě této smlouvy.

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, zejména ust. § 435 občanského zákoníku.
2. Paušální cena dle čl. IV. odst. 1 této smlouvy bude hrazena měsíčně na základě faktur (daňových dokladů) vystavených vždy k 1. dni příslušného měsíce.
3. Cena za služby nezahrnuté do paušální platby poskytnuté dle čl. IV. dle odst. 2 této smlouvy bude hrazena měsíčně na základě faktur vystavených vždy k poslednímu dni každého kalendářního měsíce, a to po odsouhlasení Poskytovatelem poskytnutých služeb v daném kalendářním měsíci ze strany Objednatele. Přílohou faktury bude přehled poskytnutých služeb (vyřešených požadavků) v rámci daného kalendářního měsíce.
4. 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), je Poskytovatel povinen si bez zbytečného odkladu písemně vyžádat od Objednatele jejich doplnění, a požadavek se pak považuje za předaný po doplnění chybějících údajů.
3. V případě nefunkčnosti webového 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 Poskytovatelem Objednatelem. Pokud Objednatel nepřijme návrh řešení požadavku, je Poskytovatel povinen navrhnout jiné řešení požadavku, zohledňující důvody odmítnutí původního návrhu Objednatelem. Pokud Objednatel nepřijme ani tento návrh řešení požadavku, je tím řešení požadavku 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. Pokud 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 přeřazen 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.
2. Záruční doba sjednaná mezi Objednatelem a Poskytovatelem činí 12 měsíců na každé plnění poskytnuté dle této smlouvy; to se týká zejména i případných softwarových řešení, u nichž se zaručuje zejména jejich bezporuchovost a funkčnost v souladu s požadavky Objednatele a předanou dokumentací. Záruční doba začíná běžet ode dne poskytnutí služby Objednateli, pokud je však součástí poskytnutí služby její formální schválení (akceptace) Objednatelem, pak běží záruční doba ode dne tohoto schválení Objednatelem.

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.

IX. Podmínky poskytování služeb

1. V případě, že vznik provozního problému je zapříčiněn závadou některé 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, a to do doby předání Úplného požadavku;
 - b) další řešení požadavku není objektivně možné bez poskytnutí dalších informací nebo součinnosti ze strany Objednatele, a to po dobu od jejich vyžádání do poskytnutí;
 - c) nebylo pracovníkům Poskytovatele umožněno včasné zahájení činnosti omezením přístupu k Systému, a to po dobu trvání 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, 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;
 - b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství smluvních stran, 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 pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu (dále jen „důvěrné informace“).
3. Smluvní strany výslovně stanoví, že důvěrnými informacemi jsou zejména všechny informace a skutečnosti vztahující se k fungování Systému a všechna data obsažená v Systému, zejména pak obsah jednotlivých úvěrových smluv.
4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
5. 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.
6. Smluvní strany se zavazují zachovávat o důvěrných informacích v plném rozsahu povinnost mlčenlivosti a tyto důvěrné informace chránit před jejím zpřístupněním třetí osobě. Poskytovatel se současně zavazuje poučit veškeré své pracovníky, zaměstnance a poddodavatele, kteří se budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a zavazuje se vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností uvedenými osobami. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy. 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. Tímto není dotčena povinnost poskytnout zdrojové kódy

a související dokumentaci k případně dodanému autorskému dílu (software) ve smyslu čl. XIV. této smlouvy.

7. 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.
8. Za porušení jakékoliv povinnosti 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.
9. Povinnost mlčenlivosti stanovená v tomto článku smlouvy trvá po dobu trvání účinnosti této smlouvy a následně ještě 2 (dva) roky ode dne ukončení účinnosti této Smlouvy.

XII. Bezpečnostní opatření, ochrana osobních údajů

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.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že data obsažená v Systému obsahují osobní údaje fyzických osob, smluvních stran úvěrových smluv. Poskytovatel jako zpracovatel těchto osobních údajů se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně osobních údajů stanovené relevantními právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a s účinností ode dne 25. 5. 2018 Nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (tzv. GDPR).
4. Poskytovatel je oprávněn na základě písemného požadavku Objednatele jako správce osobních údajů vzneseného prostřednictvím Help-desku k jednorázovým zpracováním osobních údajů uložených v Systému po dobu účinnosti této smlouvy a je povinen přijmout taková technická a organizační opatření, aby nedošlo k porušení pravidel na ochranu osobních údajů stanovených právními předpisy specifikovanými v odst. 3 tohoto článku smlouvy, zejména je povinen zachovávat o zpracovávaných osobních údajích mlčenlivost a tyto osobní údaje neuveřejňovat. Rozsah zpracování osobních údajů Poskytovatelem je omezen na následující operace prováděné v databázi Objednatele v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy: přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí a výmaz.
5. Pro případ kontroly dozorového orgánu (Úřadu pro ochranu osobních údajů) se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli požadovanou součinnost k doložení zpracování osobních údajů v souladu s relevantními právními předpisy specifikovanými v odst. 3 tohoto článku smlouvy.
6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele stanovené v tomto článku smlouvy má Objednatel vůči Poskytovateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč, a to za každý případ porušení povinnosti.

XIII. Porušení smluvních ujednání

1. Při prodlení Objednatele s platbou je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. v platném znění.
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 nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti 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, převoditelné užívací právo k takovému dílu, s právem provádět jakékoli změny a úpravy, spojení s jinými díly a zařazení do souboru, pro území všech států světa a na celou dobu autorskopravní ochrany.
2. Poskytovatel je povinen předat Objednateli na jeho písemnou výzvu zdrojové kódy a související dokumentaci k vytvořenému autorskému dílu v takovém rozsahu a formě, aby mohl Objednatel efektivně realizovat uvedená licenční oprávnění, zejména autorské dílo (software) nadále užívat a provozovat, provádět jeho změny a úpravy a spojovat jej s jinými díly.
3. Poskytovatel se zavazuje, že k případnému autorskému dílu (software) vzniklému na základě této smlouvy nebudou vykonávat majetková autorská práva jiné osoby, než Poskytovatel (např. nebudou k vytvoření autorského díla použity knihovny nebo jiné softwarové komponenty, k nimž vykonává majetková autorská práva třetí osoba). Pokud nebude objektivně možné realizovat požadavek Objednatele na rozvoj Systému bez použití software, k němuž vykonává majetková autorská práva třetí osoba, je Poskytovatel povinen požádat Objednatele o předchozí písemný souhlas s použitím takového software, k němuž vykonává majetková autorská práva třetí osoba. Současně je Poskytovatel povinen zajistit, aby použitím takového software nebyla dotčena licenční oprávnění Objednatele specifikovaná ve čl. XIV. odst. 1 této Smlouvy.
4. V případě porušení povinnosti Poskytovatele stanovené ve čl. XIV. odst. 2 nebo 3 této smlouvy vzniká Objednateli vůči Poskytovateli nárok na uhrazení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení. Tím není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

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.
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 dnem podpisu a je uzavřena na dobu určitou do 31. 12. 2018. Tato smlouva je účinná nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle čl. XVII. odst. 1. této smlouvy.
2. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že ze strany Poskytovatele došlo k podstatnému porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy se považují zejména následující situace:
 - a) přes písemné upozornění ze strany Objednatele a následnou tříměsíční nápravnou lhůtu není konkrétní závazek Poskytovatele vyplývající z této smlouvy splněn;
 - b) Poskytovatel opakovaně poruší důvěrnost informací dle čl. XI. této smlouvy nebo ochranu osobních údajů dle čl. XII. této smlouvy.
3. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že ze strany Objednatele došlo k podstatnému porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy se považují zejména následující situace:
 - a) Objednatel je v prodlení s úhradou ceny (faktury) o více než 2 (dva) měsíce, a tuto fakturu neuhradí ani po písemném upozornění Poskytovatele na prodlení s úhradou;
 - b) Objednatel přes písemné upozornění Poskytovatele a následnou tříměsíční nápravnou lhůtu neposkytuje součinnost v míře nezbytně nutné pro plnění smlouvy Poskytovatelem.
4. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
5. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s jednoměsíční výpovědní lhůtou v případě, když bude vybrán nový poskytovatel služeb podpory a údržby Systému nebo poskytovatel nového Systému v řádném zadávacím řízení probíhajícím podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
6. Ukončením trvání této smlouvy není dotčeno trvání licence poskytnuté dle čl. XIV. této smlouvy; tato licence se uděluje na dobu neurčitou.

XVII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva, jakož i její případné dodatky, nabývají účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
2. Tato smlouva může být změněna pouze písemně, a to ve formě vzestupně číslovaných dodatků.
3. Obě strany souhlasí a jsou srozuměny s tím, že bude-li kterékoliv ustanovení této smlouvy soudem shledáno jako neplatné a bude-li toto ustanovení od zbytku smlouvy oddělitelné, nebude tímto dotčena platnost zbylých částí smlouvy ani smlouvy jako celku.
4. Strany prohlašují, že veškerý obchodní styk bude veden v duchu obchodní etiky s cílem vyřešit všechny případné sporné momenty přednostně smírně a vzájemnou dohodou.

5. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří níže uvedené přílohy, v případě rozporu mezi zněním příloh této smlouvy a zněním samotného textu této smlouvy platí ustanovení této smlouvy:
 - a) Příloha č. 1 - Popis služeb;
 - b) Příloha č. 2 - Ceník služeb Poskytovatele;
 - c) Příloha č. 3 - Specifikace Systému;
6. Smluvní strany touto smlouvou sjednávají, že předání zdrojového kódu a související dokumentace proběhne nejpozději ke dni podpisu smlouvy na základě Předávacího protokolu. V případě, že nedojde v uvedeném termínu k předání dle přiloženého protokolu z důvodů na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn vyžadovat smluvní pokutu ve výši 5.000.- Kč za každý započatý den prodlení. Tím není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží Objednatel a Poskytovatel.
8. 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 30. 11. 2017

Za Poskytovatele

V Brně dne 30. 11 2017

.....
XXXXXXXXXXXXXXXXX
ředitelka Fondu

.....
XXXXXXXXXXXXXXXXX
jednatel společnosti

Příloha smlouvy č. 1 - Popis služeb

I. Definice pojmů

Pojem	Definice
Systém	Souhrn aplikačního programového vybavení, ke kterému jsou poskytovány Služby Poskytovatelem. Systém je blíže specifikován v příloze 3.
Technické prostředí systému	Souhrn technických prostředků, systémového a databázového software, které vytvářejí podmínky pro provoz Systému.
Vada	Vada je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Systému a popsanou funkčností Systému dle dokumentace Systému.
Porucha	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.
Havárie	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.
Provozní problém	Provozním problémem je skrytá Vada Systému, Porucha Systému nebo Havárie Systému.
Pracovní den	Pracovní den dle kalendáře platného pro Českou republiku.
Pracovní doba	V pracovní den od 7:00 do 15:00 hod.
Vzdálený přístup	Přístup pracovníků Poskytovatele k Systému prostřednictvím softwarových prostředků pro vzdálené zabezpečené spojení přes Internet z pracoviště Poskytovatele.
Kategorie závažnosti	

Pojem	Definice
Kategorie A	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
Kategorie 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.
Kategorie C	Ostatní problémy, nespádající do kategorie A nebo B, zejména problémy, které neznemožňují žádnou významnou funkčnost a neomezují běžný provoz, jsou nahraditelné jednoduchým postupem anebo se vyskytují pouze občas nebo za neobvyklých podmínek.
Úplný požadavek	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.

II. Popis služeb

Služba	Definice	Doba/termín poskytnutí služby	
		Lhůta a podklady pro zahájení služby	Termín dokončení služby a výstupy
Služby podpory provozu Systému			
Hot-line	Poskytování informací prostřednictvím telefonu. Poskytování informací v rámci slouží 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.	
Help-desk	Příjem a správa požadavků na poskytnutí služeb včetně poskytování informací o stavu řešení požadavku.	On-line non-stop služba.	
Řešení provozních problémů	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
Návrhy řešení požadavků	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
Školení administrátorů na změny Systému	Školení podstatných změn a nových funkcí Systému. Součástí je příprava školení a školicích materiálů.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Školení je ukončeno protokolem.	
Profylaktická prohlídka	Kontrolní činnosti hlavních provozních parametrů prováděné na Systému prostřednictvím vzdáleného připojení Poskytovatelem.	Pravidelně 1 x měsíčně.	
Rezervace kapacit	Měsíčně jsou rezervovány kapacity Poskytovatele pro poskytování služeb v rámci paušální platby. Kapacity vyhrazené pro daný měsíc jsou čerpány na požadavky vznesené v daném měsíci nebo předchozích měsících.	Prioritu při využívání rezervovaných kapacit pro jednotlivé požadavky určuje Objednatel.	
Změny nastavení Systému	Změna nastavení parametrů, formulářů, šablon, systémových číselníků bez modifikace programového kódu na základě požadavku Objednatele.	Řešení je zahájeno po odsouhlasení návrhu řešení objednatel.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Řešení je ukončeno předávacím protokolem.
Konzultace	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
Metodická podpora	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 objednatel.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Výstupem je elektronický nebo tištěný dokument.
Technická podpora	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 objednatel.	Dle termínu v odsouhlaseném návrhu řešení. Řešení je ukončeno předávacím protokolem.
Školení uživatelů a administrátorů Systému	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.	
Služby údržby			
Poskytování opravných verzí Systému	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.	
Aktualizace systému z důvodů změn legislativy a závazných předpisů Objednatele	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 části Systému, související se změnami zákonů, legislativy a předpisů Objednatele. Takové nové funkce nebo části 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 objednatel 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 objednatelům	Nejpozději v nejbližší verzi Systému následující po termínu v odsouhlaseném návrhu řešení.

Příloha smlouvy č. 2 - Ceník služeb Poskytovatele

Položka	Jednotka	Jednotková cena v Kč
Analytické práce	hod	1 000,00
Programátorské práce	hod	1 000,00
Implementace a nastavení software	hod	800,00
Tvorba dokumentace	hod	600,00
Testování software	hod	600,00
Instalace aplikačního software	hod	800,00
Instalace a nastavení HW a systémového SW	hod	1 000,00
Dokumentace a testování	hod	600,00
Vedení projektu	hod	1 300,00
Školení	hod	1 000,00
Čas strávený na cestě	hod	300,00
Náklady na dopravu	km	8,00

Ceník platí pro služby Poskytovatele nad rámec paušálního poplatku.
Všechny uvedené ceny jsou v Kč bez DPH.

Příloha smlouvy č. 3 - Specifikace systému

I. Přehled implementovaných typů úvěrů

- Úvěry pro mladé rodiny
- Úvěry na modernizaci bydlení
- Povodňové úvěry na bydlení
- Úvěry pro mladé domácnosti
- Úvěry obcím
- Nájemní byty
- Panel
- Živel
- Pořízení obydlí pro mladé rodiny

II. Funkcionality systému

- Vytváření a evidence dat úvěrů
- Správa a evidence dat subjektů (žadatel, partner, dítě, ručitel, obec, různá společenství atd.)
- Detailní rekapitulace smlouvy - souhrnný přehled všech dlužných pohledávek
- Saldo smlouvy - přehled jednotlivých předpisů a jejich úhrad
- Hlídní prodlení splátek a generování upomínek
- Generování a výpočet úroků z prodlení
- Tvorba a editace splátkového kalendáře
- Tvorba a editace korespondence
- Odesílání korespondence do spisové služby Athena
- Sledování archivace žádosti
- Mechanismy pro vypořádání se s dlužníky formou právních řešení (insolvence, odstoupení, neprokázané čerpání, finanční úřad)
- Tvorba ročních výkazů pro jednotlivé smlouvy (roční informace o stavu úvěrového závazku)
- Generování hromadné korespondence
- Statistiky úvěrů
- Různé detailní i souhrnné přehledové sestavy
- Rekapitulace účtů
- Generování měsíčních výkazů za jednotlivé typy úvěrů
- Načítání bankovních výpisů v následujících formátech:
 - Multicash 3.2
 - ABO - GPC
 - ABO-K [typ FV5]
- Automatické párování příchozích i odchozích plateb
- Odesílání dat do IS CEDR
- Aktualizace lokální databáze adres RUIAN
- Vyhledávání a aktualizace Datových schránek subjektů evidovaných v systému
- Logování aktivit uživatelů v rámci aplikace
- Tvorba a editace předloh (Word)