

PROVÁDĚCÍ SMLOUVA O PODPOŘE

(service level agreement)

Č. smlouvy Nabyvatele: 174/147/2023

Č. smlouvy Poskytovatele: SLA-22-426

Smluvní strany

Národní rozvojová banka, a.s.

se sídlem Přemyslovská 2845/43, Žižkov, 130 00 Praha 3

IČO: 44848943

DIČ: CZ699005898

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1329

bankovní spojení: Národní rozvojová banka, a.s., číslo účtu: [REDACTED]

zastoupená Tomášem Nidetzkým, předsedou představenstva, a Pavlem Fialou, členem představenstva

(dále jen „Nabyvatel“)

a

StringData, s.r.o.

se sídlem: Na Švihance 1549/8, Praha 2 – Vinohrady,

IČO: 49680331

DIČ: CZ49680331

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 21764

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., číslo účtu: [REDACTED]

zastoupená Ing. Radkem Havlíčkem, jednatelem

(dále jen „Poskytovatel“)

(Nabyvatel a Poskytovatel dále společně nebo každý zvlášť také jako „Smluvní strana/y“)

uzavřely tuto **prováděcí smlouvu o podpoře (service level agreement)** (dále jen „Smlouva“ nebo „SLA“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“), ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

Pro potřeby této Smlouvy se stanoví následující význam dále uvedených pojmů:

- ## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- ### 3. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- STRANA 2 z 14

- 3.4. Pokud požadavek neobsahuje všechny potřebné údaje a Poskytovatel si vyžádá od Nabyvatele jejich doplnění, považuje se požadavek za předaný po doplnění chybějících údajů.
- 3.5. Nabyvatel může při vznesení požadavku stanovit jeho naléhavost podle následujících kritérií:
- Kategorie A – problém znemožňuje provádění obchodních činností Nabyvatele, přičemž příslušné činnosti nemohou být zajištěny náhradními postupy;
 - Kategorie B – problém znemožňuje nebo omezuje obchodní činnosti Nabyvatele, příslušné činnosti však lze v potřebných termínech zajistit náhradními postupy;
 - Kategorie C – ostatní požadavky.
- 3.6. Za čas předání požadavku se považuje čas uložení požadavku do Servisního systému Poskytovatele, je-li požadavek tímto způsobem uložen v Běžné pracovní době, anebo nejbližší začátek Běžné pracovní doby následující po uložení požadavku, pokud k němu dojde mimo Běžnou pracovní dobu. V případě, že Servisní systém nebude dostupný, považuje se požadavek za předaný doručením na kontakty Poskytovatele (formou e-mailu či telefonickým oznámením). Po obnovení funkce Servisního systému bude požadavek Nabyvatele do tohoto systému bezodkladně doplněn; požadavek bude do systému doplněn Nabyvatelem a Smluvní strany se dohodly, že pro počítání lhůt podle této Smlouvy se použije čas původního předání požadavku.
- 3.7. Poskytovatel je povinen ve stanovené lhůtě zahájit práce na řešení požadavku a tuto skutečnost potvrdit Nabyvateli v Servisním systému, přičemž tato lhůta je:
- do 4 pracovních hodin od předání požadavku kategorie A;
 - do 6 pracovních hodin od předání požadavku kategorie B;
 - do 2 pracovních dnů od předání požadavku kategorie C.
- 3.8. Poskytovatel je povinen ve stanovené lhůtě dokončit práce na řešení požadavku nebo najít náhradní řešení a tuto skutečnost potvrdit Nabyvateli v Servisním systému, přičemž tato lhůta je:
- do 2 pracovních dnů od předání požadavku kategorie A;
 - do 5 pracovních dnů od předání požadavku kategorie B;
 - není stanoveno u požadavku kategorie C.
- 3.9. Při řešení požadavků v kategorii A se postupuje následujícím způsobem:
- Na základě analýzy problému navrhne Poskytovatel postup řešení požadavku, včetně odhadu pracnosti v případě, že je zjištěno, že se nejedná o oprávněnou reklamaci v rámci poskytované záruky, a tento návrh předá Nabyvateli;
 - Po odsouhlasení navrženého postupu ze strany Nabyvatele pokračuje Poskytovatel v řešení požadavku podle tohoto postupu. Na žádost Nabyvatele se Poskytovatel zavazuje zajistit řešení i mimo tuto Běžnou pracovní dobu;
 - Řešení požadavku v kategorii A je ukončeno odstraněním problému nebo snížením jeho naléhavosti do nižší kategorie;
 - Ukončení řešení požadavku potvrdí Nabyvatel, který současně odsouhlasí objem pracovních kapacit Poskytovatele vynaložených na řešení požadavku v případech, kdy se nejedná o oprávněnou reklamaci. Pokud Nabyvatel neprovede potvrzení a odsouhlasení na základě žádosti/oznámení Poskytovatele o ukončení řešení požadavku a současně tuto žádost/oznámení nerozporuje bez zbytečného odkladu (nejdéle však do 8 pracovních hodin) s uvedením důvodu, považuje se takové potvrzení a souhlas za udělený;
 - Všechny zmíněné kroky jsou evidovány v Servisním systému.

- 3.10. Při řešení požadavků kategorií B a C se postupuje následujícím způsobem:
- a) Na základě analýzy problému navrhne Poskytovatel postup řešení požadavku a v případě, že se nejedná o oprávněnou reklamaci, rovněž rozsah pracovních kapacit potřebných pro realizaci tohoto postupu. Tento návrh předá Nabyvateli;
 - b) Dojde-li ke shodě mezi Nabyvatelem a Poskytovatelem ohledně navrženého postupu řešení a v případě, že se nejedná o oprávněnou reklamaci, tak i ohledně rozsahu pracovních kapacit, řešení požadavku pokračuje, v opačném případě je řešení požadavku ukončeno;
 - c) Řešení požadavku probíhá v Běžné pracovní době;
 - d) V případě, že řešení požadavku v důsledku skutečností zjištěných v průběhu prací překročí původně stanovenou pracnost, a nejedná se o oprávněnou reklamaci, vyžádá si Poskytovatel souhlas Nabyvatele s pokračováním v řešení požadavku s novým odhadem pracnosti. Pokud Nabyvatel s návrhem nesouhlasí, je řešení požadavku ukončeno;
 - e) Správnost a úplnost vyřešení požadavku potvrdí Nabyvatel. Pokud Nabyvatel neprovede potvrzení na základě žádosti/oznámení Poskytovatele o ukončení řešení požadavku a současně tuto žádost/oznámení nerozporuje bez zbytečného odkladu (nejdéle však do 16 pracovních hodin) s uvedením důvodu, považuje se takové potvrzení a souhlas za udělený;
 - f) Všechny zmíněné kroky jsou evidovány v Servisním systému;
 - g) Poskytovatel se zavazuje sledovat stav nevyřešených požadavků a, v případě prodlení na straně Nabyvatele, upozornit Oprávněného pracovníka Nabyvatele.
- 3.11. Pokud v důsledku řešení požadavku dojde nebo může dojít ke změně stavu dat nebo programových prostředků u Nabyvatele, musí být dodrženy následující zásady:
- a) Akce je prováděna na základě pokynu Nabyvatele zadaného do Servisního systému;
 - b) O provedení akce vyhotoví Poskytovatel protokol, který zanese do Servisního systému;
 - c) Nevznese-li Nabyvatel do 2 pracovních dnů připomínky k výsledku akce či obsahu protokolu, je způsob provedení a výsledek akce považován za odsouhlasený ze strany Nabyvatele.
- 3.12. Požadavky jsou přednostně řešeny prostřednictvím telekomunikačních prostředků (vzdáleného připojení, e-mailu nebo telefonu). Tam, kde to charakter požadavku vyžaduje, nebo po dohodě Nabyvatele s Poskytovatelem, jsou požadavky řešeny na pracovišti Nabyvatele.

4. TECHNICKÉ PROSTŘEDÍ

- 4.1. Pro Produkt jsou stanoveny následující standardy Technického prostředí, které jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy, jež je její nedílnou součástí.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smluvní strany sjednaly, že cena za poskytování Služeb dle čl. 2 odst. 2.1. bod ii. této Smlouvy se stanovuje:
- a) ve výši 960 000,- Kč bez DPH za dobu platnosti této Smlouvy za Služby výslovně uvedené v čl. 5. 2. této Smlouvy;
 - b) za řešení požadavků dle čl. 3. 8. až čl. 3. 12. této Smlouvy (tj. zejména, nikoliv však výhradně: Řešení nahlášených chyb, Řešení nahlášených požadavků; Konzultace a odpovědi na dotazy; Garance fixů ve zkrácených termínech) je cena těchto požadavků

stanovena dle předem stanovené pracovního a ceny 15 000,- Kč bez DPH za člověčen dodávaných služeb.

- 5.2. Pro odstranění pochybností smluvní strany konstatují, že pod Služby dle odst. 5.1.a) spadají výhradně: Služby dle čl. 3. 4. až 3. 7.; Rezervace řešitelských kapacit pro poskytování služeb dle čl. 3. 8. až čl. 3. 12.; L1 support zajišťující provozní komunikaci; Dedikovaný servisní manager (jenž bude Poskytovatelem stanoven během projektu za účelem poskytnutí Produktu), který bude mít SLA ve svém portfoliu; Údržba know-how specifické klientské instalace a dokumentace s tím spojené; Měsíční report prací spojených s podporou řešení; Nástroj pro řízení incidentů ve správě Poskytovatele (pokud bude požadován nástroj ve správě Nabyvatele, bude mít dopad do ceny SLA). Služby zde výslovně neuvedené spadají pod Služby dle odst. 5. 1. b).
- 5.3. Právo na zaplacení ceny za poskytnuté Služby Poskytovateli vzniká:
- (i) dle odst. 5.1.a) po podpisu této Smlouvy,
 - (ii) dle odst. 5.1.b) vždy k poslednímu dni každého kalendářního měsíce období plnění,
 - (iii) a doručením řádně vystaveného daňového dokladu (dále jen „**Faktura**“) se splatností minimálně čtrnáct (14) dní Nabyvateli.
- 5.4. Cenu za poskytnuté Služby dle této Smlouvy + případnou příslušnou DPH uhradí Nabyvatel Poskytovateli v souladu s odstavcem 5. 5. tohoto článku Smlouvy na základě Faktury vystavené v souladu se Smlouvou.
- 5.5. Veškeré platby dle Smlouvy budou prováděny bezhotovostní formou na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře a výhradně v korunách českých. Za den platby se považuje den odepsání fakturované částky z účtu Nabyvatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.6. Faktura Poskytovatele musí obsahovat číslo Smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů - dále také jen „**zákon o DPH**“), včetně údajů vyplývajících z ustanovení § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je ji Nabyvatel oprávněn vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k opravě nebo doplnění, aniž se tak dostane do prodlení s její splatností. Lhůta splatnosti začne běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné nebo opravené faktury Nabyvateli.
- 5.7. Poskytovatel se zavazuje uvést na faktuře svůj účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH, tj. v registru plátců DPH, a to bez ohledu na výši fakturovaného plnění.
- 5.8. Sjednává se, že bude-li Poskytovatel zasílat nebo v průběhu účinnosti Smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, je povinen je zasílat v PDF formátu ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu Nabyvatele **podatelna@nrb.cz**.
- 5.9. Za den doručení faktury (daňového dokladu) Nabyvateli se považuje den doručení na e-mailovou adresu Nabyvatele, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.
- 5.10. Přílohou Faktury musí být výkazy o počtu hodin odpracovaných pracovníky Poskytovatele při poskytování Služeb účtovaných dle odst. 5. 1. b) nebo akceptační protokol zahrnující všechny požadavky, jejichž řešení byla ukončena ve fakturovaném měsíci. K termínu ukončení účinnosti

této Smlouvy budou do pracovních výkazů zahrnuty i odpracované hodiny vynaložené na řešení dosud neuzavřených požadavků.

- 5.11. V případě, že bude Poskytovatel uveden v seznamu tzv. nespolehlivých plátců ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, je Nabyvatel oprávněn uhradit část ceny, odpovídající dani z přidané hodnoty v zákonné výši uplatněné Poskytovatelem v rámci příslušné faktury, přímo na účet příslušného správce daně Poskytovatele. Obdobně je Nabyvatel oprávněn postupovat také v případě, že Poskytovatel, který je plátcem DPH, neposkytne Nabyvateli pro úhradu své pohledávky bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ustanovení § 98 písm. d) zákona o DPH. Pro vyloučení případných pochybností Smluvní strany prohlašují, že úhrada na účet správce daně provedená Nabyvatelem ve výše uvedených případech je pro účely této smlouvy považována za uhrazení příslušné části závazku vůči Poskytovateli ze strany Nabyvatele.
- 5.12. V případě prodlení Nabyvatele s úhradou jakýchkoliv peněžitých dluhů dle této Smlouvy je Nabyvatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky, s níž je Nabyvatel v prodlení, a to za každý započatý den prodlení.
- 5.13. V případě prodlení s poskytováním Služeb ve lhůtách podle čl. 3 této Smlouvy ze strany Poskytovatele má Nabyvatel nárok na smluvní pokutu:
- Incident A = ve výši 200,- Kč / hod. prodlení při překročení reakční doby a ve výši 800,- Kč za prodlení při překročení doby vyřešení incidentu,
 - Incident B = ve výši 150,- Kč / hod. prodlení při překročení reakční doby a ve výši 600,- Kč za prodlení při překročení doby vyřešení incidentu,
 - Incident C = ve výši 150,- Kč / hod. prodlení při překročení reakční doby a ve výši 400,- Kč za prodlení při překročení doby vyřešení incidentu,

V případě souběhu sankcí za pozdní reakci nebo za pozdní vyřešení se uplatňuje vyšší z těchto sankcí. Celková výše smluvní pokuty je omezená částkou 8 000,- Kč / jeden incident.

6. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 6.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 48 měsíců ode dne úhrady licenční odměny podle licenční smlouvy definované níže v tomto článku Smlouvy. Smluvní strany se zavazují zajistit, že toto datum nastane až poté, co Smlouvy nabude účinnosti podle odst. 6.3. této Smlouvy.
- 6.2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 6.3. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vstupuje v účinnost dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění (dále jen „**zákon o registru smluv**“).
- 6.4. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení o odpovědnosti za škodu, o zárukách a práv z vad, nároky na uplatnění smluvních pokut, o mlčenlivosti a jiná ustanovení, která podle projevené vůle Smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po jejím ukončení.
- 6.5. Smluvní strany si výslovně sjednávají, že údaje o oprávněných osobách obou Smluvních stran uvedených ve Smlouvě a v Příloze č. 1 nepodléhají uveřejnění podle zákonů upravujících svobodný přístup k informacím, a jako takové nebudou prostřednictvím registru smluv uveřejněny.

- 6.6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva včetně příloh a veškerých jejích případných budoucích dodatků bude uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy zabezpečí Nabyvatel.
- 6.7. Smluvní strany výslovně prohlašují, že případné plnění jedné ze Smluvních stran před datem účinnosti (avšak po podpisu obou Smluvních stran) této Smlouvy je platné, jako by bylo uskutečněno od data účinnosti této Smlouvy, pokud je zřejmé, že bylo plněno dle této Smlouvy.
- 6.8. Platnost této Smlouvy lze ukončit:
- a) dohodou Smluvních stran;
 - b) písemným odstoupením od Smlouvy v případech stanovených v čl. 6. 9. této Smlouvy nebo v případě ukončení licenční smlouvy mezi Smluvními stranami v souvislosti se Smlouvou o dílo. Odstoupení od této Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 6.9. Od této Smlouvy může jakákoli Smluvní strana odstoupit v případě hrubého porušení závazků vyplývajících z této Smlouvy, a to zejména v následujících případech:
- a) ze strany Nabyvatele v případě závažného nebo opakovaného porušení smluvních povinností Poskytovatele; v takovém případě bude Poskytovatel povinen neprodleně Nabyvateli vrátit poměrnou část ceny za Služby, která mu již byla uhrazena.
 - b) ze strany Poskytovatele v případě prodlení Nabyvatele s jakoukoliv platbou v délce šedesáti (60) a více dnů, poté, co byl Nabyvatel Poskytovatelem písemně upozorněn na to, že je v prodlení a v přiměřené lhůtě svůj závazek nesplnil. V takovém případě si Smluvní strany nebudou vracet již poskytnutá plnění.

7. ZÁVAZKY SMLUVNÍCH STRAN

7.1. Nabyvatel se zavazuje:

- a) jmenovat do pěti (5) dnů od uzavření této Smlouvy kontaktní osobu oprávněnou rozhodovat v záležitostech týkajících se plnění předmětu smlouvy;
- b) předat do pěti (5) dnů od uzavření této Smlouvy Poskytovateli seznam pracovníků Nabyvatele oprávněných předávat požadavky na poskytování Služeb;
- c) umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k podkladům a datovým údajům v rozsahu potřebném pro realizaci předmětu smlouvy;
- d) zajistit možnost přístupu pracovníků Poskytovatele na pracoviště Nabyvatele prostřednictvím telekomunikačních prostředků z pracoviště Poskytovatele v Praze.
- e) užívat Produkt v souladu s podmínkami stanovenými pro jeho provoz;
- f) poskytnout součinnost Poskytovateli v míře nezbytné k naplnění předmětu Smlouvy.

7.2. Poskytovatel se zavazuje:

- a) jmenovat do pěti (5) dnů po uzavření této Smlouvy Oprávněného pracovníka, který je také kontaktní osobou oprávněnou rozhodovat v záležitostech týkajících se plnění předmětu smlouvy;
- b) vykonávat činnosti, jež jsou předmětem této Smlouvy, řádně a včas, odborným způsobem a v bezchybné kvalitě, podle příslušných technických předpisů;
- c) vytvořit do pěti (5) dnů od uzavření Smlouvy přístupy do Servisního systému pro pracovníky Nabyvatele oprávněné předávat požadavky na poskytování Služeb;
- d) poskytnout pracovníkům Nabyvatele informace o aktuálním stavu Technického prostředí Poskytovatele.

- 7.3. Kontaktní osoby dle čl. 7. 1. a) a oprávnění pracovníci dle čl. 7. 2 a) a 7. 2 b) této Smlouvy mohou být změněny jednostranným písemným sdělením druhé Smluvní straně tou Smluvní stranou, které je určila. Taková změna je účinná okamžikem doručení oznámení změny druhé Smluvní straně.

8. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A PORUŠENÍ POVINNOSTÍ

- 8.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 8.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na okolnosti vyšší moci bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vyšší moci vylučujících odpovědnost.
- 8.4. Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost Smluvních stran z titulu této Smlouvy a/nebo povinnost Smluvní strany poskytnout druhé Smluvní straně jakékoliv náhrady škody či kompenzace z titulu odpovědnosti za škody a/nebo z jiného důvodu vyplývající z této Smlouvy (např. smluvní pokuty, náklady řízení, aj.) je limitována, a to tak, že Smluvní strana není oprávněna domáhat se vůči druhé Smluvní straně jakéhokoliv dalšího plnění v případě, že souhrn všech uplatněných nároků v souvislosti s touto Smlouvou dosáhne 2.000.000,- Kč (slovy: dva miliony korun českých). Uvedené omezení náhrady škody se netýká případů, kdy se jedná o újmu na přirozených právech člověka, na životě a na zdraví, anebo způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 8.5. Smluvní strany se dohodly, že se nahrazuje pouze skutečně vzniklá škoda, v součtu však maximálně však do výše dle čl. 8.4 Smlouvy, nikoli jakákoli nehmotná újma. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze Smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, a to i vyplývající z nedodržení povinností vůči správním orgánům, ať již se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
- 8.6. Vznikem nároku na smluvní pokutu ani jejím zaplacením není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu vzniklé škody.
- 8.7. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
- že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
 - že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.

8.7 Každá ze smluvních stran prohlašuje:

- že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů,
- že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala etický kodex a compliance program.

9. OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty. Poskytovatel se zavazuje prokazatelně seznámit jakoukoli osobu podílející se na plnění této Smlouvy s povinností dodržování ochrany informací s tím, že tato povinnost trvá i po ukončení pracovního či smluvního poměru u Poskytovatele.
- 9.2. Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné informace podle odst. 9. 1. všechny informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, informace o konfiguraci a nastavení prostředí, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, identifikované zranitelnosti a související informace, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, které Smluvní strany označily za obchodní tajemství a odpovídajícím způsobem jej utajují, přičemž jejich zveřejnění Smluvní stranou by druhé smluvní straně mohlo způsobit škodu. Dále se za důvěrné informace považují informace chráněné bankovním tajemstvím dle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění.
- 9.3. V případě, že Smluvní strana bude nezbytně potřebovat k zajištění některé činnosti poddodavatele, může jí předat informace, které jsou předmětem ochrany dle této Smlouvy, avšak pouze za podmínky, že se takový poddodavatel smluvně písemně zaváže k jejich ochraně minimálně v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a druhá Smluvní strana jejich předání písemně předem odsouhlasí.
- 9.4. Obě Smluvní strany omezí počet zaměstnanců a poddodavatelů pro styk s těmito chráněnými informacemi na nezbytně nutné množství a přijmou účinná opatření pro zamezení úniku důvěrných informací. Smluvní strany se zavazují poučit své zaměstnance a poddodavatele o povaze důvěrných informací a o povinnostech, které se s nimi pojí.
- 9.5. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel nesmí užít důvěrné informace pro jakékoli jiné účely nebo je poskytnout

či zpřístupnit třetí osobě (vyjma případu plnění povinnosti stanovené zákonem či uložené příslušným orgánem veřejné moci na jeho základě či vyjma poddodavatelů dle čl. 9. 3., tato povinnost trvá i po ukončení této Smlouvy. Poskytovatel nesmí v rozporu s pokyny Nabyvatele důvěrné informace shromažďovat, uchovávat, rozšiřovat, zpřístupňovat, zpracovávat, využívat či sdružovat s dalšími informacemi. V období, kdy bude s důvěrnými informacemi Poskytovatel dle této smlouvy nakládat, zajistí jejich dostatečnou ochranu před jakoukoli jejich ztrátou, odcizením, zničením, neoprávněným přístupem, náhodným či jiným poškozením či jiným neoprávněným využíváním nebo zpracováním. Po skončení činnosti pro Nabyvatele je Poskytovatel povinen veškeré důvěrné informace, jejich kopie, popřípadě jejich záznamy pořízené na nosičích dat či jiných médiích ať již získané přímo nebo nepřímo, úmyslně nebo bez vlastního úmyslného přičinění, bez odkladu vrátit Nabyvateli.

- 9.6. Za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé Smluvní straně, pokud je Smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 9.7. Poskytovatel se zavazuje, že bude s patřičnou péčí nakládat s veškerými daty, se kterými přijde do kontaktu, přičemž zabezpečí, aby vědomě neuložil data jinde, než na zařízení, která jsou v majetku Nabyvatele. Zároveň zabezpečí, aby tato data nebyla v jakékoliv podobě jeho pochybením či záměrným jednáním přesunuta mimo prostory Nabyvatele.
- 9.8. Pro každý případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací se stanovuje smluvní pokuta ve výši 100 000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok poškozené Smluvní strany na náhradu vzniklé škody.
- 9.9. Mezi důvěrné informace nejsou zařazeny informace o tom, že Poskytovatel dodává Službu Nabyvateli. Součástí těchto informací mohou být i ukázky užití Produktu Nabyvatelem (pokud jej prezentuje Nabyvatel). Takto mohou být informace publikovány tištěné, elektronicky i prezentovány veřejně Nabyvatelem nebo Poskytovatelem po dobu platnosti této smlouvy.

10. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1. Smlouva, práva a povinnosti Smluvních stran založené Smlouvou se budou řídit a budou vykládané v souladu s platným právním řádem České republiky.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že jakékoliv spory vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní se budou řešit dohodou a smírem. V případě, že Smluvní strany nebudou schopny dosáhnout uzavření smíru do jednoho (1) měsíce ode dne, kdy některá ze Smluvních stran podá druhé Smluvní straně oznámení o vzniklém sporu, bude kterákoliv ze Smluvních stran oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud České republiky.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Tato Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí zejména OZ.
- 11.2. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2389a a násl. OZ týkající se poskytování digitálního obsahu, jakož i veškerá další ustanovení OZ, která upravují digitální obsah.

- 11.3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 11.4. Tato Smlouva nahrazuje všechna předchozí ujednání, dohody či smlouvy, ať písemné či ústní, ohledně totožného předmětu plnění.
- 11.5. Každá ze Smluvních stran ve smyslu ustanovení § 1728 odstavce 2 OZ prohlašuje ve vztahu ke druhé Smluvní straně, že obdržela od druhé Smluvní strany informace o veškerých skutkových a právních okolnostech, které Smluvní strana považovala za důležité pro vznik jejího zájmu uzavřít tuto Smlouvu a pro samotné uzavření této Smlouvy jakožto platné a závazné Smlouvy.
- 11.6. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že dohoda nebude uzavřena, pokud ji jakákoliv Smluvní strana podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže druhá Smluvní strana takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
- 11.7. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna postoupit bez souhlasu druhé Strany jakékoli pohledávky vyplývající z této Smlouvy na jiný subjekt.
- 11.8. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně potvrzují, že jsou podnikateli, uzavírají tuto Smlouvu při svém podnikání, a na tuto Smlouvu se tudíž neuplatní ustanovení § 1793 ani § 1796 OZ.
- 11.9. Smluvní strany vylučují ve vztahu k této Smlouvě aplikaci ustanovení § 1765 a 1766 OZ, a berou tak na sebe nebezpečí změny okolností.
- 11.10. Smlouva je vyhotovena pouze v 1 elektronickém vyhotovení, podepsaném uznávanými elektronickými podpisy všech zástupců obou Smluvních stran.

11.11. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Odpovědné osoby

Příloha č. 2 Standardy Technického prostředí

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dle elektronického podpisu

Tomáš
Nidetzký



Lokace: zde lokace podpisu
Datum: 2023.09.21 08:08:41+02'00'
Foxit PDF Reader Verze: 11.0.1

Národní rozvojová banka, a.s.
Tomáš Nidetzký
předseda představenstva

Ing.
Pavel
Fiala



Lokace: zde lokace podpisu
Datum: 2023.09.15 14:39:27+02'00'
Foxit PDF Reader Verze: 11.0.1

Národní rozvojová banka, a.s.
Pavel Fiala
člen představenstva

V Praze dle elektronického podpisu

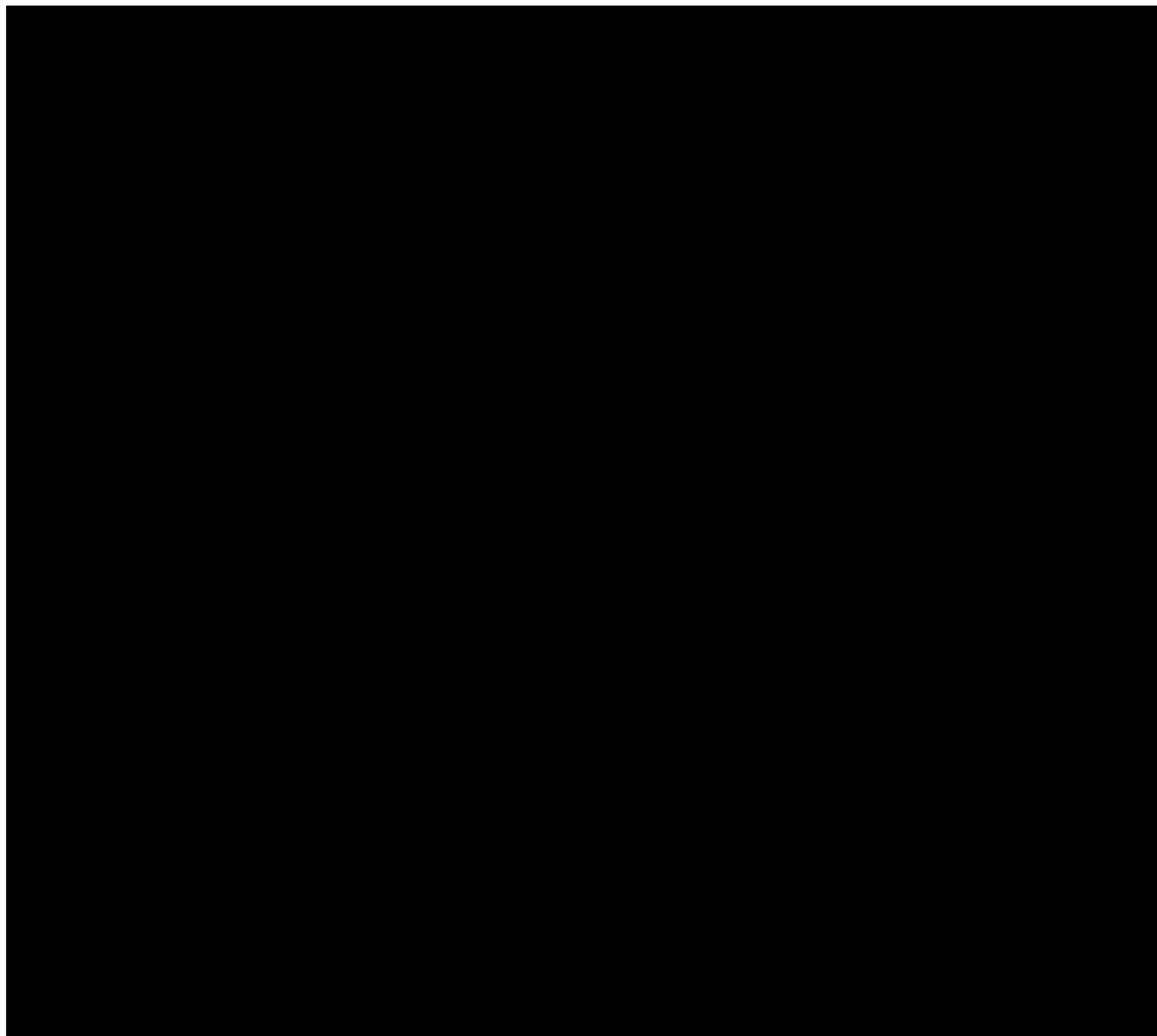
Radek
Havlíček

Digitally signed
by Radek
Havlíček
Date: 2023.09.15
12:22:27 +02'00'

StringData, s.r.o.
Ing. Radek Havlíček
jednatel

Příloha č. 1 Odpovědné osoby a eskalační kontakt

Kontaktní osoby Poskytovatele:



Příloha č. 2 Standardy Technického prostředí

1. Poskytovatel garantuje podporu následujících prostředí v infrastruktuře Nabyvatele:
 - UAT prostředí pro před-produkční testování
 - PROD prostředí pro PRODukční provoz KNBoxu
 - a. Podpora Poskytovatelem je standardně poskytována na úrovni L3, tedy bez přímého přístupu do prostředí Nabyvatele. Veškeré potřebné podklady pro řešení podpory (například aplikační logy, databázové logy, screenshoty aplikace, postup pro reprodukci a podobně) budou doloženy techniky Nabyvatele na základě žádosti Poskytovatele prostřednictvím Servisního systému.
 - b. Ve Výjimečných situacích bude dočasně umožněn přímý přístup do prostředí Nabyvatele vyjmenovaným osobám potřebným pro řešení nahlášených incidentů.
2. Poskytovatel se zavazuje, pravidelně (4x ročně, vždy v prvním měsíci čtvrtletí) aktualizovat seznam podporovaných technologií, které jsou potřebné pro běh KNBoxu a to formou samostatného dokumentu.
3. Poskytovatel se zavazuje v případě vydání opravného patche kritického charakteru některé z komponent podporovaných technologií provést úpravy a funkční testy i mimo pravidelný čtvrtletní cyklus, které prověří, že takto aktualizované prostředí bude vhodné pro běh KNBoxu, a to nejpozději do 4 týdnů od jejich vydání. Informaci o výsledku těchto testů poskytne Nabyvateli. V případě, že výsledek testů bude negativní, navrhne Poskytovatel vhodné řešení.
4. Nabyvatel se zavazuje, že nebude provozovat KNBox na novějších než Poskytovatelem vydávaných verzích jednotlivých komponent v seznamu podporovaných technologiích.
5. Nabyvatel se zavazuje, že v případě, že nově vydaná verze podporovaných technologií způsobí nekompatibilitu s běžícími komponentami, nebo jejich částmi, učiní nápravu nejpozději do 3 měsíců, tedy do vydání další verze podporovaných technologií ze strany Poskytovatele.
6. V případě nedodržení odstavců 4 a 5 výše může Poskytovatel odmítnout řešení Incidentů souvisejících s touto skutečností v SLA režimu a bude se jednat o vícepráce, které budou účtovány dle aktuálně platné sazby za MD.
7. V případě řešení kritických patchů v souvislosti s odstavcem 3 budou aktivity s tímto spojené účtovány dle aktuální platné sazby za MD.
8. V případě, že Nabyvatel nedodrží odstavec 5, bude navýšena pravidelná platba za SLA o 20 % počínaje měsícem, kdy tomuto porušení do doby odstranění.