

## Smlouva o technické podpoře

č. smlouvy [REDACTED]

č.j. [REDACTED]

Smluvní strany (společnosti)

### **Capitol Development s.r.o.**

Sídlo: Pštrossova 192/24, Nové Město, 110 00 Praha 1

Zápis v OR: vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 7938

IČO: 45307156

DIČ: CZ45307156

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

IBAN: [REDACTED]

Zastoupena Tomášem Hubáčkem, jednatelem  
(dále jen "Poskytovatel")

a

### **Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.**

Sídlo: Vodičkova 34/701, PSČ 111 21 Praha 1

Zápis v OR: vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. B 1619

IČO: 45279314

DIČ: CZ45279314

Zastoupena [REDACTED]

(dále jen "Objednatel")

spolu uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o technické podpoře (dále jen „smlouva“):

## I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro Objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s provozem webových stránek „EGAP“ způsobem a v rozsahu sjednaném v článku II této smlouvy a Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli jako odměnu cenu podle článku III této smlouvy.

## II. Plnění

1. Náplň a rozsah jednotlivých poskytovaných služeb, klasifikace chyb, způsoby jejich řešení, stanovené doby (lhůty) pro opravy a eskalační procedura jsou uvedeny v přílohách 1 a 2.
2. Objednatel má právo v případě jakéhokoli prodlení Poskytovatele s poskytnutím podpory na smluvní pokutu v následující výši:
  - a. Při nedodržení maximální doby opravy chyby kategorie A (kritická chyba) činí smluvní pokuta 400,- Kč (slovy: čtyři sta korun českých) za každou započatou hodinu prodlení;
  - b. při nedodržení maximální doby opravy chyby kategorie B nebo C (funkční či podružná chyba) činí smluvní pokuta 1 000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení;
  - c. při nedodržení termínu prací dohodnutých podle přílohy 1 části B činí smluvní pokuta 1 000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každý započatý kalendářní den prodlení.

### **III. Cena**

Cena za jednotlivé poskytované služby je uvedena v příloze 1.

### **IV. Doba trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1. 6. 2024 do 31. 5. 2025.
2. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez udání důvodu, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.

### **V. Odstoupení od smlouvy**

1. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v následujících případech:
  - a. konání a / nebo nekonání Poskytovatele, které je s ohledem na účel sledovaný Objednatelem uzavřením této smlouvy možno kvalifikovat jako podstatné porušení této smlouvy;
  - b. jakékoli jiné porušení této smlouvy (včetně její přílohy) Poskytovatelem, pokud tento nezjedná nápravu nejpozději do 15 dnů ode dne, kdy mu bude doručena písemná výzva Objednatele ke zjednání nápravy.
2. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, pokud se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením kterékoliv odměny dle této smlouvy přesahujícího 30 dnů po prokazatelném doručení písemné výzvy k úhradě a nezaplacení odměny ani v dodatečné lhůtě 15 dnů.
3. Odstoupení od této smlouvy je účinné dnem doručení písemného projevu vůle druhé smluvní straně.

### **VI. Ochrana obchodního tajemství**

1. Obchodní tajemství podle této smlouvy tvoří všechny skutečnosti obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy v hmotné či nehmotné formě, které byly poskytnuty vzájemně mezi smluvními stranami při jednáních před uzavřením smlouvy a při jejím plnění, aniž by bylo nutné takové skutečnosti jako obchodní tajemství vždy jednotlivě označovat (což nevyklučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označení pro jednotlivé skutečnosti použít), jestliže tyto skutečnosti nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a dotčená smluvní strana má zájem na jejich utajení.
2. Předmětem obchodního tajemství jsou dále všechny takto označené informace a podklady předávané mezi smluvními stranami v rámci plnění smlouvy, jestliže tyto skutečnosti nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné.
3. Informace, jež jsou předmětem obchodního tajemství dle této smlouvy, mohou být v ústní, písemné či jiné formě, zejména také na nosičích informací.
4. Smluvní strany se zavazují, že vynaloží nejméně stejnou péči a uvážlivost k zabránění vyžrazení, zveřejnění nebo rozšíření informací, které jsou dle této smlouvy předmětem obchodního tajemství, jakou vynakládá při zacházení se svými vlastními informacemi podobného charakteru řádný hospodář.
5. Jakékoliv důvěrné informace či skutečnosti, jež naplňují znaky obchodního tajemství dle této smlouvy, mohou být smluvními stranami využity toliko a výlučně při přípravě a realizaci plnění této smlouvy. Smluvní strany nejsou oprávněny užít tyto informace jakýmkoliv způsobem pro svou, a to ani vnitřní potřebu, s výjimkou přípravy a realizace plnění této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu poskytující smluvní strany neposkytnou důvěrné informace či skutečnosti, jež naplňují znaky obchodního tajemství dle této smlouvy, v žádné formě třetím osobám, s výjimkou těch svých zaměstnanců, zástupců nebo třetích osob, kteří / které s nimi potřebují být obeznámeni(y), aby mohlo být připraveno a realizováno plnění. Smluvní strany se zavazují zajistit, že jejich zaměstnanci, pracovníci, zástupci a třetí osoby budou zachovávat mlčenlivost ve vztahu k důvěrným informacím či skutečnostem, jež naplňují znaky

- obchodního tajemství dle této smlouvy. Poruší-li kterýkoliv zaměstnanec, pracovník, zástupce nebo třetí osoba na straně přijímající smluvní strany povinnost mlčenlivosti ve vztahu k důvěrným informacím, či skutečnostem, jež naplňují znaky obchodního tajemství dle této smlouvy, považuje se to za porušení povinnosti mlčenlivosti přijímající smluvní strany.
7. Smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s obchodním tajemstvím a důvěrnými informacemi a přijmou účinná opatření pro zamezení úniku informací.
  8. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:
    - a. informaci o tom, že mezi stranami byla uzavřena tato smlouva;
    - b. informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislémi poradci smluvních stran za podmínek dodržení ochrany důvěrnosti informací dle této smlouvy;
    - c. informace, které mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy či zákona;
    - d. informace, které byly písemným souhlasem poskytující smluvní strany uvolněny z těchto omezení;
    - e. informace, které jsou veřejně známé nebo byly zveřejněny jinak, než zanedbáním či porušením povinnosti dle tohoto článku kteroukoli smluvní stranou;
    - f. informace, které přijímající smluvní strana zná prokazatelně dříve, než jí je sdělí poskytující smluvní strana;
    - g. interní školení uživatelů, správců a administrátorů systému;
    - h. informace sdělené obchodním partnerům, kteří se podílejí na integraci některých částí systému.
  9. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn jakkoliv nakládat s osobními údaji uživatelů, zejména je zpracovávat a / nebo uchovávat ve smyslu Nařízení 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 a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), resp. zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svoji povinnost stanovenou v tomto odstavci, je povinen o tomto neprodleně informovat Objednatele, zjednat nápravu a upustit od zpracovávání a / nebo uchovávání uvedených osobních údajů.

## VII. Doručování

1. Jakákoliv komunikace smluvních stran ohledně této smlouvy nebo v souvislosti s ní bude, pokud není v jiných ustanoveních této smlouvy (včetně příloh) sjednáno jinak, uskutečňována písemnou formou (komunikační úkon dále jen jako "Oznámení"), a
  - a. pokud bude Oznámení adresováno Poskytovateli, bude doručováno:
    - (i) v listinné formě na jeho adresu zapsanou v obchodním rejstříku jako jeho sídlo, nebo na jinou adresu, kterou Poskytovatel Objednateli prokazatelně sdělí před odesláním Oznámení, nebo
    - (ii) kontaktní osobě Poskyvatele: [REDACTED];
  - b. pokud bude Oznámení adresováno Objednateli, bude doručováno:
    - (i) v listinné formě na jeho adresu zapsanou v obchodním rejstříku jako jeho sídlo, nebo
    - (ii) kontaktní osobě Objednatele: [REDACTED].
2. Smluvní strany jsou povinny navzájem se prokazatelně a bez zbytečného odkladu informovat o jakýchkoliv změnách svých identifikačních údajů uvedených v záhlaví této smlouvy, kontaktních adres oznámených dle písmen a. nebo b. výše, nebo o změně kontaktních osob uvedených tamtéž. Dnem doručení Oznámení o změně nebo dnem zápisu změny do obchodního rejstříku (podle toho, který moment nastane dříve) vznikne druhé smluvní straně povinnost zasílat případná Oznámení v souladu s takovým Oznámením o změně nebo v souladu se zápisem takové změny do obchodního rejstříku.
3. Pro komunikaci spojenou s hlášením chyb se přednostně postupuje způsobem uvedeným v příloze 2 (Eskalační procedura).

## VIII. Závěrečná ustanovení

1. V případě, že dojde k ukončení této smlouvy z jakéhokoliv důvodu, zavazuje se Poskytovatel, že Objednateli bez zbytečného odkladu vrátí (zpřístupní) veškerá data a informace, se kterými v rámci plnění svých závazků na základě této smlouvy nakládal.
2. Právní vztahy touto smlouvou mezi smluvními stranami výslovně neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tato smlouva může být měněna a / nebo doplňována pouze písemnými dodatky. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří její přílohy.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
5. Smluvní strany prohlašují, že této smlouvě porozuměly, a na důkaz svého souhlasu s jejími ustanoveními připojují níže své podpisy.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel jako právnická osoba s většinovou majetkovou účastí státu, podléhá zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s uveřejněním uzavřené smlouvy prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv zajistí Objednatel.
7. Poskytovatel prohlašuje, že uzavřená smlouva neobsahuje žádné skutečnosti, které by tvořily předmět jeho obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
8. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.

Přílohy:

Příloha 1 – Cena a specifikace technické a systémové podpory

Příloha 2 – Podmínky pro odstraňování vad (SLA)

V Praze dne 29. 4. 2024

**Capitol Development s.r.o.**

V Praze dne 6. 5. 2024

**Exportní garanční a pojišťovací společnost a.s.**

.....  
Tomáš Hubáček  
jednatel

.....  


## Příloha 1 – Cena a specifikace technické a systémové podpory

### Část A

#### Cena technické a systémové podpory

| Produkt              | Cena                    |
|----------------------|-------------------------|
| Drupal – www.egap.cz | 0 Kč / měsíc            |
| Webhosting           | 1 000 Kč / měsíc        |
| <b>CELKEM</b>        | <b>1 000 Kč / měsíc</b> |

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

#### Specifikace technické a systémové podpory

- zajištění webové analytiky (Google Analytics);
- zabezpečení provozu serverů (webhosting) s požadovanou dostupností 99,9 % s tím, že servery budou umístěny v České republice;
- zpracování a opravy nálezů penetračních testů provedených Objednatelem či jím určenou třetí osobou;
- aplikování dostupných aktualizací a bezpečnostních záplat na použité technologie webhostingu;
- denní provozní zálohy webu a jeho případné databáze, obnovení v případě ztráty dat či útoku, nebo na požadavek Objednatele;
- zasílání záloh webu a jeho případných databází pověřeným zaměstnancům Objednatele, a to jednou měsíčně;
- poskytování servisu při správě webu v případě prací, které nelze provést prostřednictvím administračního rozhraní zaměstnanci Objednatele;
- zajištění bezpečnosti při dodržení odborné úrovně a zejména, nikoliv však výlučně, standardů stanovených v části C („Zajištění bezpečnosti“).

### Část B

Nad rámec služeb poskytovaných podle části A mohou být Objednatelem objednány u Poskytovatele další práce, a to jejich vzájemným odsouhlasením mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje takto objednané práce poskytnout řádně a včas. Bližší podmínky pro tyto práce (cena aj.) jsou určeny v části C této přílohy („Ceník prací“).

### Část C

#### Ceník prací

Následující ceník obsahuje účtované hodinové sazby a je používán pouze pro fakturaci objednaných a odsouhlasených prací nad rámec původní zakázky a pro výpočet objemu realizovaných prací v rámci volitelné služby (část B).

| Popis                          | Cena bez DPH                      |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Projektový manažer             | 1 500 Kč / hodina                 |
| Analytik                       | 1 500 Kč / hodina                 |
| Programátor                    | 1 500 Kč / hodina                 |
| Grafik                         | 1 500 Kč / hodina                 |
| Školení (pro 1-10 zaměstnanců) | 1 900 Kč / hodina                 |
| Cena za výjezd                 | 20 Kč za 1 km + 1 500 Kč / hodina |

Veškeré částky uváděné v této příloze nezahnují DPH, která bude připočtena v aktuálně platné výši. Fakturace objednaných a odsouhlasených prací nad rámec původní zakázky proběhne samostatně.

### **Zajištění bezpečnosti**

Data jsou uložena na serverech Poskytovatele. Tyto servery jsou uloženy v datacentru, kde se řídí nejvyššími standardy.

Datová centra jsou rozdělena do bezpečnostních zón s kontrolovaným pohybem osob a materiálu. Na bezpečný chod zařízení dohlíží nepřetržitý centrální monitoring provozních a kritických stavů veškeré podpůrné technologie. Měří se tok elektrické energie, teplota, vlhkost i únik kapalin. Pod neustálým dohledem je i chod síťové infrastruktury. Riziko požáru detekuje vysoce citlivý laserový detektor kouře Vesda, v případě požáru se aktivuje požární signalizace a automatický plynový zhasěcí systém, který nepoškozuje technologii ani zdraví přítomných osob. Vstup do datových center je zajištěný pomocí biometrických prvků, elektrického zabezpečovacího systému a kamerového sledovacího systému s dobou archivace 30 dní. Na místě je také nepřetržitá fyzická ostraha.

Záloha serveru probíhá denně. Zašifrovaná záloha se přesouvá zašifrovanou komunikací na datové uložení v serverovně Poskytovatele. Tato serverovna je v budově s nepřetržitou fyzickou ostrahou a do této uzamčené serverovny mají přístup jen oprávněné osoby.

## Příloha 2 – Podmínky pro odstraňování vad (SLA)

| Klasifikace chyby | Doba opravy (fixtime)                                      |
|-------------------|--|
| A – Kritická      | do 8 hodin, v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 do 4 hodin |
| B – Funkční       | do 48 hodin  |
| C – Podružná      | individuálně dle dohody, max. do 96 hodin                  |

### Legenda:

- A – kritická chyba – chyba znemožňuje nebo výrazně komplikuje využívání systému nebo jeho části; chybu nelze obejít jinými postupy, je nutné ji odstranit (např. systém neodpovídá, systém vrací chybovou hlášku, systém neumožňuje přístup k datům nebo systém neumožňuje zápis dat)
- B – funkční chyba – chyba se vyskytuje v izolované funkci, jejíž práce je částečně ztížena a nemá vliv na ostatní funkce; postiženou funkci systému lze dočasně nahradit jiným postupem (např. odhlášení ze systému nelze provést přes menu, pouze přes zavření okna internetového prohlížeče)
- C – podružná chyba – chyba nekomplikuje využívání systému nebo jeho části, pouze znepříjemňuje jeho používání (např. chyby v zobrazování, chyby v nápovědě)

Nedostupnost serveru – je překročena maximální odezva serveru na požadavky jdoucí v průběhu alespoň jedné minuty.

Odezva serveru vyjadřuje dobu mezi požadavkem klienta a začátkem odpovědi serveru.

Chyba se považuje za opravenou prokazatelným potvrzením Objednatele o odstranění dané chyby dohodnutým způsobem do helpdeskového systému na adrese [REDACTED].

### Eskalační procedura

| Klasifikace chyby  | Doba hlášení                        | Způsob komunikace  |
|--------------------|-------------------------------------|--|
| Kritická a funkční | kdykoliv                            | telefonicky na [REDACTED] nebo e-mailem na [REDACTED] (automatická redistribuce)                               |
| Podružná           | v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 | prostřednictvím webového formuláře na adrese [REDACTED], e-mailem na [REDACTED] nebo telefonicky na [REDACTED] |
| Podružná           | mimo pracovní dobu                  | prostřednictvím webového formuláře na adrese [REDACTED], e-mailem na [REDACTED]                                |

V případě nahlášení chyby telefonicky nebo emailem neprodleně následuje elektronická forma hlášení prostřednictvím webového formuláře na adrese [REDACTED].