

Smlouva o servisních službách

Číslo smlouvy: JB-20241017/1S

uzavřená mezi

objednatel

Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s. IČO: 45279314
se sídlem Praha 1, Vodičkova 34/701, PSČ 111 21 DIČ: CZ45279314
zastoupeným: Ing. David Havlíček, Ph.D., CFA, předseda představenstva

a

poskytovatel

Smartdata, s.r.o. IČO: 27134741
se sídlem Verdiho 670/13, Chodov, 149 00 Praha 4 DIČ: CZ27134741
zastoupeným: Ing. Janem Bartošem, jednatelem

1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem smlouvy je poskytování aplikační podpory aplikací definovaných v její příloze č. 1. Součástí služby je, že poskytovatel zajistí technickou podporu jím podporovaných systémů pro objednatele a jejich případný další rozvoj dle požadavků objednatele v celkovém rozsahu 5 člověkodnů (tedy 40 člověkohodin) měsíčně. Technická podpora bude poskytována v pracovní dny v době 9-17 hod.

1.2. Při poskytování služeb dle odst. 1.1 tohoto článku poskytovatel:

- a) nebude mít přístup k datům objednatele; v rámci vývoje aplikací bude mít přístup pouze k datům, které bude spravovat jím vyvíjená aplikace;
- b) nebude využívat služeb subdodavatele;
- c) nebude ukládat data objednatele mimo systém objednatele (poskytovatel vykonává svoji činnost na adrese Verdiho 670/13, Praha 4);
- d) je oprávněn využívat pro svoji činnost prostředí Microsoft 365;
- e) bude pravidelně provádět v rámci smluvních podmínek aktualizace a revize aplikací definovaných v příloze č. 1 této smlouvy.

1.3. Poskytovatel při poskytování služeb dle této smlouvy bude využívat své specialisty.

2. Reakční doba zásahu

2.1. Smluvní strany se dohodly, že veškerá hlášení vad budou zasílána prostřednictvím kontaktního místa poskytovatele helpdesk@smartdata.cz nebo sdělována ústně na telefonním čísle +420 242 441 747 s následným potvrzením na uvedenou e-mailovou adresu.

2.2. Pro účely této smlouvy byly vady rozděleny na tři základní typy:

Vada typu A – vada zabraňující objednateli v přístupu k aplikaci a technickému vybavení z důvodu její nedostupnosti nebo vada zabraňující provozu celé aplikace z důvodu její nefunkčnosti nebo nefunkčnosti více než 50 % implementovaných funkcí.

Vada typu B – vada, kdy je dotčený informační systém („IS“) objednateli dostupný, ale je podstatně omezen jeho provoz z důvodu nefunkčnosti méně než 50 % implementovaných funkcí.

Vada typu C – vada, kdy je IS objednateli dostupný, ale je mu znemožněna nebo ztížena některá konkrétní činnost / z implementovaných funkcí.

2.3. Každá vada, která bude uplatněna v rámci aplikační podpory poskytovatele, musí mít definovanou prioritu dle typu vady, která určuje reakční dobu, v níž musí poskytovatel nastoupit k jejímu řešení. Pro vady typu A je doba začátku řešení do 12 hodin a vyřešení do 48 hodin, pro vady typu B je doba začátku řešení do 36 hodin a vyřešení do 3 dnů, pro vady typu C je termín vyřešení do 14 dnů od nahlášení. Reakční doba se počítá v pracovních dnech pondělí až pátek.

2.4. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůtu začátku řešení a lhůtu vyřešení vady, je objednatel oprávněn odložit splatnost faktury uvedenou v článku 6 odst. 6.1 této smlouvy do doby, než bude vada vyřešena (odstraněna). V případě odložení splatnosti se nepočítá úrok z prodlení uvedený v článku 6 odst. 6.4 této smlouvy.

3. Povinnosti poskytovatele

3.1. Poskytovatel se tímto zavazuje, že nezneužije informace získané během poskytování služeb ke svému prospěchu jinak, než předpokládá tato smlouva.

3.2. Poskytovatel poskytne svým specialistům potřebné zázemí nutné k poskytování služeb podle této smlouvy. Poskytovatel také zajistí, že jeho zaměstnanci určení k plnění této smlouvy budou mít náležité kvalifikační předpoklady.

3.3. Poskytovatel bude zvyšovat povědomí svých specialistů o bezpečnosti v oblasti informačních komunikačních technologií („IKT“) a digitální provozní odolnosti prostřednictvím vhodných a odpovídajících školení.

4. Povinnosti objednatele

4.1. Objednatel zajistí veškeré technické informace a přístup nutný k poskytování služeb podle této smlouvy poskytovatelem.

4.2. Objednatel se zavazuje, že po dobu účinnosti této smlouvy, a dále 6 měsíců po jejím ukončení, nenaváže pracovní poměr se specialisty poskytovatele, kteří se podíleli či podílejí na poskytování služeb podle této smlouvy.

5. Doba trvání smlouvy

5.1. Smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku od její účinnosti.

5.2. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti z této smlouvy na právního nástupce.

5.3. Smlouvu lze vypovědět před uplynutím doby, na kterou byla uzavřena, a to písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně s tím, že výpovědní doba je tříměsíční a počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po jejím doručení.

5.4. Poskytovatel v případě ukončení smluvního vztahu vrátí objednateli poskytnuté technické informace ve formátu umožňujícím objednateli zajistit fungování plnění dle článku 1 odst. 1.1 této smlouvy i bez součinnosti objednatele.

6. Platební podmínky, fakturace, úroky z prodlení

6.1. Smluvní strany se za řádné a včasné poskytování služeb uvedených v článku 1 této smlouvy dohodly na měsíční odměně poskytovatele ve **výši 55 000,- Kč**. Fakturační období je kalendářní měsíc nebo jeho část, pokud byla služba poskytována jen po část kalendářního měsíce, např. tehdy, kdy smlouva nabude účinnosti jindy než prvního dne nebo bude ukončena jindy než v poslední den kalendářního měsíce; v takovém případě bude poskytovateli náležet jen poměrná část odměny uvedená v předchozí větě. Faktura je splatná do 21 dnů ode dne jejího doručení na e-mailovou adresu objednatele [REDACTED].

6.2. Odměna je uvedena bez daně z přidané hodnoty.

6.3. V případě, že objednatel nedodrží termín splatnosti, zaplatí poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

7. Součinnost

7.1. Objednatel se zavazuje k veškeré potřebné součinnosti při poskytování služeb podle této smlouvy.

7.2. Obě smluvní strany se zavazují po dobu účinnosti smlouvy spolupracovat při realizaci předmětu jejího plnění. K tomuto účelu určí osoby odpovědné za řešení a vyřizování běžných záležitostí vyplývajících ze vzájemné součinnosti. Seznam osob, které budou oprávněny jednat jménem objednatele, je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

7.3. Poskytovatel bude v případě potřeby poskytovat součinnost v rámci komunikace s orgánem dohledu objednatele.

7.4. Poskytovatel poskytne objednateli součinnost objednateli v případě potřeby práva na přístup, inspekci a audit, který se týká posouzení IKT bezpečnosti poskytovatele.

8. Prohlášení o ochraně obchodního tajemství

8.1. Poskytovatel se tímto zavazuje, že neprozradí žádné třetí straně informace týkající se objednatele, které se jeho zaměstnanci měli možnost dozvědět v souvislosti s poskytováním služeb objednateli podle této smlouvy.

8.2. Poskytovatel se zavazuje seznámit všechny své zaměstnance se závazky zde převzatými a učiní vše možné proto, aby jeho zaměstnanci dostali těmto závazkům.

9. Změny smlouvy

Všechny úpravy a / nebo doplňky této smlouvy vyžadují písemnou formu.

10. Závěrečná ustanovení

10.1. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv; uveřejnění zajistí objednatel.

10.2. Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom.

V Praze dne

V Praze dne

Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.
Ing. David Havlíček, Ph.D., CFA,
předseda představenstva

Smartdata, s.r.o.
Ing. Jan Bartoš,
jednatel

Příloha č. 1

Seznam podporovaných aplikací.

Veškeré vyvinuté aplikace poskytovatelem na základě této smlouvy pro objednatele.

Příloha č. 2

Seznam osob, které budou oprávněny jednat jménem objednatele.

