

Smlouva o systémové správě a uživatelské podpoře

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „občanský zákoník“)(dále jen „Smlouva“), mezi smluvními stranami:

Společnost: **ČMIS s.r.o.**
IČ, DIČ: 26368641, CZ26368641
Sídlo: Jankovcova 1569/2c, Holešovice, 170 00 Praha 7
Zastoupená: Pavlem Hofrichterem, jednatelem
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 134353
(na jedné straně; dále jen „Poskytovatel“)

a

Společnost: **Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.**
IČ, DIČ: 45279314, CZ45279314
Sídlo: Praha 1, Vodičkova 34/701, PSČ 111 21
Zastoupená: Ing. Davidem Havlíčkem, Ph.D., CFA, předsedou představenstva
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 1619
(na druhé straně; dále jen „Uživatel“)

1 Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Uživateli služby systémové správy a uživatelské podpory, konzultační a analytické služby v oblasti datových center, hardware, software, systémové správy informačních systémů a dat (dále jen „Služby“) v rozsahu stanoveném v oboustranně akceptovaných objednávkách (dále jen „Objedávka“ nebo „Objedávky“), které tvoří (budou tvořit) přílohy Smlouvy.
- 1.2 Specifikace a rozsah Služeb je sjednán v příslušných Objednávkách.
- 1.3 Poskytovatel bude poskytovat Uživateli Služby na těchto kontaktních spojeních:
[REDACTED]
[REDACTED]
- 1.6 Dostupnost Služeb pro běžné provozní požadavky je v pracovní době 8-17 hod.
- 1.7 Dostupnost Služeb pro kritické incidenty, které významným způsobem omezují provozní činnost Uživatele, je nepřetržitá – 24 hodin denně.
- 1.8 Reakční doba v pracovní době 8-17 hod. je nejdéle 15 minut a mimo pracovní dobu nejdéle 60 minut od potvrzení převzetí požadavku hotline centrem Poskytovatele.

2 Cena Služeb

- 2.1 Cena za poskytování Služeb sjednaných v Objednávkách je stanovena vždy formou paušální měsíční platby v příslušné Objedávce.
- 2.2 Cena za poskytování Služeb nad rámec rozsahu sjednaného v příslušných Objednávkách je stanovena aktuálním ceníkem prací a služeb Poskytovatele.
- 2.3 Cena za veškeré Služby poskytované Poskytovatelem Uživateli dle Smlouvy je splatná na základě faktur (daňových dokladů) se splatností do 10ti dnů od jejich doručení Uživateli na e-mailovou adresu [REDACTED]

3 Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v obvyklé kvalitě tak, aby odůvodněné požadavky Uživatele byly uspokojovány v souladu s uzavřenou Smlouvou a příslušnými Objednávkami.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje, že bude při poskytování Služeb svědomitě respektovat zájmy Uživatele. Poskytovatel odpovídá za to, že množství a odborná kvalifikace pracovníků podílejících se na poskytování Služeb bude odpovídat požadavkům na odbornost vyplývajícím ze Smlouvy.
- 3.3 Uživatel se zavazuje předávat Poskytovateli veškeré informace a podklady nezbytné k plnění Smlouvy a příslušných Objednávek, a to ve lhůtě stanovené Poskytovatelem. Uživatel odpovídá za správnost informací a podkladů, které Poskytovateli předá, a za získání případného oprávnění k jejich užití.
- 3.4 Poskytovatel je oprávněn při plnění povinností podle Smlouvy a příslušných Objednávek použít subdodavatele potřebných Služeb včetně potřebných tvůrčích pracovníků; podrobnosti a podmínky jsou uvedeny v článku 7 odst. 7.3 Smlouvy.
- 3.5 Uživatel nezískává vlastnická práva k jakémukoliv software či hardware a Službám poskytnutým Poskytovatelem podle Smlouvy, ale získává pouze časově omezená práva k jejich užívání po dobu trvání Smlouvy a jednotlivých Objednávek.
- 3.6 Uživatel je povinen zejména:
 - a) po celou dobu trvání Smlouvy svoje přístupové kódy pro komunikaci s Poskytovatelem a pro využívání Služeb, zejména přístupové údaje k informačním systémům, programům a uloženým datům, chránit před ztrátou, přístupem nepovolaných osob a před jejich zneužitím. O porušení ochrany a možném zneužití svých přístupových kódů bude neprodleně informovat Poskytovatele, přičemž bere na vědomí, že odpovědnost za porušení těchto povinností a za zneužití přístupových kódů nese výlučně Uživatel,
 - b) po celou dobu trvání Smlouvy oznamovat Poskytovateli změnu všech svých identifikačních údajů, zejména fakturační adresy, elektronického spojení apod., a to nejpozději do 7 dnů ode dne takové změny,
 - c) řádně a včas hradit Poskytovateli faktury za poskytnuté Služby, a to v termínech splatnosti vystavených daňových dokladů,
 - d) uhradit Poskytovateli další platby sjednané ve Smlouvě, případně uvedené v ceníku Poskytovatele, zejména smluvní pokuty v případě prodlení s úhradou daňových dokladů (faktur), v rozsahu, v jakém mu budou vyúčtovány, a to v termínu splatnosti faktur provádějících vyúčtování.
- 3.7 Uživatel není oprávněn svoje případné pohledávky za Poskytovatelem uhradit zápočtem proti svým závazkům vůči Poskytovateli bez výslovného předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 3.8 Poskytovatel není oprávněn svoje pohledávky za Uživatem vzniklé ze smluvního vztahu založeného Smlouvou postoupit třetí osobě.
- 3.9 Pokud bude v rámci plnění Smlouvy pro Uživatele ze strany Poskytovatele připraven konkrétní materiál, dokument či jiná věc, pak vlastnické právo k nim přechází na Uživatele momentem, kdy za takové materiály, dokumenty či jiné věci bude ze strany Uživatele prokazatelně Poskytovateli zapláceno.
- 3.10 Jestliže je Uživatel v prodlení s placením ceny Služeb, třebaže jen zčásti, je povinen:
 - a) zaplatit Poskytovateli na jeho výzvu smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení; nárok na náhradu škody tímto není dotčen; škoda se do smluvní pokuty nezapočítává;
 - b) zaplatit Poskytovateli poplatky za činnosti vyvolané prodlením s placením.
- 3.11 Budou-li při poskytování Služeb užity jakékoli předměty práv duševního vlastnictví (autorská díla, ochranné známky apod.), které dodá Poskytovateli Uživatel, je za získání oprávnění k jejich užití odpovědný výlučně Uživatel.

4 Odpovědnost

- 4.1 Poskytovatel neodpovídá za závady, incidenty a škody vzniklé v důsledku nesprávné obsluhy počítačového nebo informačního systému Uživatele při využívání Služeb.

- 4.2 Poskytovatel neodpovídá za omezení či přerušení poskytování Služeb v případě okolností vylučujících odpovědnost, zásahu vyšší moci, v případě poruchy na zařízeních subdodavatelů Poskytovatele, zejména dodavatelů energií (el. energie, telekomunikační spojení atd.), hostingových služeb či ostatních služeb spojených se sítí Internet.
- 4.3 Poskytovatel není odpovědný za škodu způsobenou v důsledku poruch nebo nedostupnosti sítě Internet.
- 4.4 V ostatních případech neuvedených v odst. 4.1 – 4.3 tohoto článku odpovídá Poskytovatel do výše trojnásobku průměrné měsíční platby za Služby v každém jednotlivém případě.
- 4.5 Uživatel odpovídá za škodu, která vznikne Poskytovateli zejména v důsledku porušení ustanovení Smlouvy či příslušných Objednávek nebo porušení platného právního předpisu Uživatelé nebo třetí osobou, které Uživatel umožnil využití Služeb.

5 Mlčenlivost a zabezpečení dat

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje nepřístupovat k žádným datům a prostředkům Uživatelé nad rámec řádného zajištění poskytování Služeb, zejména zajištění uživatelské podpory, správy systému a zálohování dat.
- 5.2 Poskytovatel se zavazuje zabezpečit poskytování Služeb pomocí technologií proti potencionálním útokům, úmyslným či neúmyslným činnostem třetích osob vedoucím ke ztrátě nebo úniku dat Uživatelé.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a datech Uživatelé, o kterých se dozvěděl v rámci spolupráce dle Smlouvy; tento závazek trvá i po ukončení Smlouvy. Závazek uvedený v tomto odstavci se nevztahuje na informace poskytnuté Poskytovatelem třetí osobě (subdodavatelé) z důvodu plnění Smlouvy nebo příslušné Objednávky a informace poskytnuté třetí osobě z důvodu plnění zákonné povinnosti.
- 5.4 Uživatel může v rámci čerpání Služeb spravovat nebo zpracovávat data obsahující osobní údaje. Uživatel bere na vědomí, že Poskytovatel není ve vztahu k těmto datům správcem ani zpracovatelem osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).
- 5.5 Uživatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech a datech Poskytovatelé, o kterých se dozvěděl v rámci spolupráce dle Smlouvy, zejména používaných technologiích a systémových řešeních. Tento závazek trvá i po ukončení Smlouvy.
- 5.6 Uživatel se zavazuje dodržovat doporučení Poskytovatelé ohledně zálohování a zabezpečení dat.

6 Trvání Smlouvy a její ukončení

- 6.1 Smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců.
- 6.2 Kterákoli smluvní strana může Smlouvu písemně vypovědět ve výpovědní době tří měsíců, která běží od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď doručena druhé smluvní straně. Smlouva může být ukončena též písemnou dohodou smluvních stran.
- 6.3 V případě výpovědi Smlouvy nejsou dotčeny závazky smluvních stran z již uzavřených Objednávek, přičemž se pro tyto závazkové vztahy použijí podpůrně ustanovení Smlouvy i po skončení výpovědní doby.
- 6.4 Kterákoli smluvní strana může od Smlouvy odstoupit písemným oznámením adresovaným druhé smluvní straně v případě podstatného porušení ustanovení Smlouvy. Za podstatné porušení smluvních povinností na straně Uživatelé se považuje zejména prodlení s placením ceny Služeb. Odstoupení od Smlouvy má za následek též odstoupení od všech již uzavřených Objednávek, z nichž vyplývající závazky nebyly ještě ke dni odstoupení od Smlouvy zcela splněny.
- 6.5 Jednotlivé Objednávky jsou uzavřeny na dobu trvání práv a povinností z nich vyplývajících. Kterákoli smluvní strana může od Objednávky písemně odstoupit z důvodu podstatného porušení Objednávky, tj. buď ustanovení vyplývajících přímo z Objednávky nebo ustanovení Smlouvy, jež se pro závazkový

vztah založený Objednávkou použijí podpůrně. Odstoupení od Objednávky nemá žádný vliv na trvání Smlouvy a ostatních Objednávek.

- 6.6 Je-li Objednávka uzavřena na dobu neurčitou, může být ukončena též výpovědí za obdobných podmínek, jak je uvedeno v odst. 6.2 tohoto článku.
- 6.7 V případě ukončení Smlouvy nebo Objednávek dohodou, odstoupením podle ustanovení Smlouvy nebo ze zákonných důvodů nebo z jiných sjednaných důvodů jsou smluvní strany povinny vypořádat mezi sebou všechny vzájemné závazky včetně náhrady způsobené škody, a to do 30 dnů od ukončení Smlouvy, resp. Objednávky, a zavazují se současně učinit veškerá opatření zabraňující vzniku škody.
- 6.8 Odstoupením od Smlouvy nebo Objednávek není dotčeno právo smluvních stran na náhradu škody a/nebo smluvní pokutu.

7 Kybernetická bezpečnost

- 7.1 Poskytovatel prohlašuje a Uživatelé ujišťuje, že nejpozději ke dni uzavření Smlouvy plní podmínky Nařízení Evropského Parlamentu a Rady 2022/2554 ze dne 14. 12. 2022 o digitální provozní odolnosti finančního sektoru a o změně nařízení (ES) č. 1060/2009, (EU) č. 648/2012, (EU) č. 600/2014, (EU) č. 909/2014 a (EU) 2016/1011 a jej doplňujících regulačních technických norem.
- 7.2 Poskytování Služeb Poskytovatelem dle Smlouvy bude probíhat na území České republiky, nebude-li dohodnuto jinak. Veškerá data, dokumenty, informace apod. Uživatelé a informace o něm budou zpracovávány výhradně na území České republiky, resp. resp. jiných zemí Evropské unie. V případě jakékoliv změny země zpracování či uchování dat se Poskytovatel zavazuje písemně oznámit Uživateli takovou změnu s předstihem min. 2 měsíců.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje oznámit Uživateli všechny své subdodavatele v subdodavatelském řetězci účastníci se poskytování Služeb Uživateli, tyto Uživateli identifikovat (včetně místa či míst, odkud Služby poskytují) a poskytnout mu veškeré relevantní informace, které mohou být pro posouzení jejich vhodnosti k poskytování Služeb nezbytné. Poskytovatel však vždy vyhodnotí rizika spojená s umístěním subdodavatele, jeho mateřské společnosti a místem, odkud Služby poskytuje. Poskytovatel je odpovědný za poskytování Služeb subdodavatelem a je povinen bez jakékoliv náhrady zajistit na své náklady kontinuitu poskytovaných Služeb v případě, že subdodavatel neplní své závazky vůči Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje Služby poskytované subdodavatelem pravidelně kontrolovat.
- 7.4 Poskytovatel je povinen Uživatelé informovat o jakýchkoliv incidentech při poskytování Služeb podle Smlouvy, včetně kybernetických hrozeb souvisejících s takovými Službami. Pro tento účel informace o výskytu bezpečnostního incidentu zahrnuje informaci o:
 - a) typu incidentu;
 - b) závažnosti incidentu;
 - c) rozsahu škod způsobených incidentem.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje vynaložit maximální úsilí a zkrátit reakční časy na minimum při spolupráci nad řešením kybernetických a bezpečnostních incidentů spojených s podporovanou technologií, a to i včetně spolupráce s nadřazenými, dohledovými či kontrolními orgány (jako je Česká národní banka, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže atd.) a orgány veřejné moci.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje, že alespoň jedna osoba za Poskytovatele se po vyzvání ze strany Uživatelé zúčastní programů zvyšování povědomí o bezpečnosti v oblasti informačních a komunikačních technologií a školení o digitální provozní odolnosti finančních subjektů, které Uživatel pořádá.
- 7.7 Uživatel může od Smlouvy odstoupit i tehdy, pokud dojde ke kterékoli z následujících okolností:
 - a) Poskytovatel zásadním způsobem poruší platné právní předpisy;
 - b) sledováním rizika v oblasti Služeb poskytovaných Poskytovatelem podle Smlouvy se zjistí okolnosti, které mohou změnit plnění funkcí poskytovaných na základě Smlouvy;
 - c) dojde k podstatné změně ovlivňující plnění funkcí poskytovaných na základě Smlouvy nebo situaci Poskytovatele;

- d) jsou zjištěná slabá místa ve službách poskytovaných na základě Smlouvy, a to zejména s ohledem na zajištění dostupnosti, hodnověrnosti, integrity a důvěrnosti údajů, ať již osobních či jiných citlivých údajů, nebo jiných než osobních údajů;
- e) příslušný orgán již nedokáže dále efektivně dohlížet na Uživatele v důsledku podmínek Smlouvy nebo okolností s tím souvisejících;
- f) je zjištěno selhání a/nebo snížení kvality poskytovaných služeb a/nebo jakékoli narušení činnosti v důsledku nevhodného či chybného poskytování Služeb podle Smlouvy nebo jakékoli vážné riziko vznikající v souvislosti s potřebou řádného poskytování takových Služeb;
- g) Poskytovatel poruší své závazky vyplývající pro něj ze Smlouvy ve vztahu k jakémukoli subdodavateli.

8 Ostatní a závěrečná ustanovení

- 8.1 Uživatel pověřuje pro účely vzájemné komunikace, vyjednávání a podepisování Objednávek a dalších dohod o poskytnutí Služeb, jakož i schvalování a přebírání plnění ze Smlouvy své nevýhradní oprávněné osoby (je-li jich více, jedná každá samostatně): za Uživatele to je/jsou

- 8.3 Uživatel je oprávněn po dobu trvání Smlouvy jednostranně svou oprávněnou osobu (či oprávněné osoby) odvolat a/nebo pověřit osobu jinou (osoby jiné). Do té doby, než bude Poskytovateli doručeno písemné oznámení o odvolání a/nebo zmocnění jiné oprávněné osoby (či oprávněných osob), je pro Uživatele oprávněnou osobou dosavadní osoba.
- 8.4 Uživatel dále zmocňuje každého, kdo se prokáže platným číslem uživatelského účtu k tomu, aby objednával u Poskytovatele jednorázové úkony a práce neobsažené v paušálních poplatcích hrazených na základě jednotlivých Objednávek.
- 8.5 Smlouva může být změněna nebo doplněna pouze písemným dodatkem, podepsaným oběma smluvními stranami.
- 8.6 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.7 Poskytovatel bere na vědomí, že Uživatel 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 Smlouvy prostřednictvím registru smluv s tím, že takové uveřejnění nepředstavuje porušení jeho povinnosti mlčenlivosti. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění zajistí Uživatel.
- 8.8 Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každá ze smluvních stran obdržela po jednom.
- 8.9 Smlouva se řídí právním řádem České republiky a otázky v ní neupravené se řídí jednotlivými Objednávkami a obecnou právní úpravou, zejména občanským zákoníkem.

V Praze dne:

V Praze dne:

ČMIS s.r.o.

Pavel Hofrichter, jednatel

Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.

Ing. David Havlíček, Ph.D., CFA, předseda
představenstva