

## Smlouva o technické podpoře

Smluvní strany:

společnost:

Capitol Development s.r.o.  
Sídlo: Pštrossova 192/24, 110 00 Praha 1, Česká republika  
Zápis v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 7938  
IČO: 45307156  
DIČ: CZ45307156  
Bankovní spojení: GE Capital bank, a.s.  
Číslo účtu: 759305504/0600  
IBAN: CZ72 0600 0000 0007 5930 5504  
Zastoupena Ondřejem Pospíšilem, jednatelem  
(dále jen "Poskytovatel")

a

společnost:

Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.  
Sídlo: Vodičkova 34/701, 111 21 Praha 1, Česká republika  
Zápis v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1619  
IČO: 45279314  
Zastoupena Janem Procházkou, předsedou představenstva  
(dále jen "Objednatel")

spolu uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o technické podpoře:

### I. Předmět smlouvy

1. 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 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.

### III. Cena

1. Cena za jednotlivé poskytované služby je uvedena v Příloze 1.

**IV.**  
**Doba trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Objednatel i Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez důvodu a to s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi.

**V.**  
**Odstoupení od smlouvy**

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

**VI.**  
**Zákaz zpracování osobních údajů**

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn jakkoliv nakládat s osobními údaji uživatelů, zejména je zpracovávat a/nebo uchovávat podle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svoji povinnost stanovenou v tomto odstavci, je povinen o tomto neprodleně informovat Objednatel a upustit od zpracování a/nebo uchování uvedených osobních údajů.

**VII.**  
**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 plnění dle smlouvy, 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 smluvní strany mají 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 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 vyžádání, zveřejnění nebo rozšíření informací, které jsou dle 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 smlouvy. Smluvní strany nejsou oprávněny užít tyto informace jakýmkoliv způsobem pro svou, a to ani vnitřní potřebu, s výjimkou přípravy a realizace plnění 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 s nimi potřebují být obeznámeni, 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 smlouva,
  - b. informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislými 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 od 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 podle zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv svoji povinnost stanovenou v tomto odstavci, je povinen o tomto neprodleně informovat Objednatele a upustit od zpracovávání a/nebo uchovávání uvedených osobních údajů.

## **VIII. Doručování**

1. Smluvní strany určují své oprávněné zástupce, kteří budou zabezpečovat spolupráci a vzájemnou informovanost obou stran, předávání potřebných podkladů, dokumentů a výstupů (dále jen „Kontaktní osoby“). Kontaktní osoby může každá ze stran kdykoliv změnit či doplnit písemným oznámením předaným druhé straně.
  - a. Kontaktními osobami za Poskytovatele jsou:  
XXX
  - b. Kontaktními osobami za Objednatele jsou:  
XXX
2. Smluvní strany jsou povinny navzájem se prokazatelně a bez zbytečného odkladu informovat o jakýchkoliv změnách svých identifikačních údajů uvedených v záhlaví této smlouvy nebo kontaktních adres oznámených dle písmen a) a b) předchozího odst. tohoto článku smlouvy. Dnem doručení oznámení o změně nebo dnem zápisu změny některé kontaktní adresy do příslušného obchodního rejstříku (podle toho, který moment nastane dříve) vznikne druhé smluvní straně povinnost zasílat případná Oznámení na tuto novou adresu.

3. Doručení jakýchkoliv oznámení, nebo jiných komunikačních úkonů na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se mezi smluvními stranami rozumí dodání prostřednictvím elektronické pošty (e-mailem) na adresy uvedené v odst. 1 tohoto článku, pošty, kurýrní služby, datovou schránkou nebo osobní doručení. Za den doručení se pokládá také den, ve kterém smluvní strana, která je adresátem, odepře zásilku dodávanou prostřednictvím pošty převzít, nebo kterým marně uplyne úložní doba pro vyzvednutí zásilky na poště, nebo ve kterém je na zásilce, doručované poštou smluvní straně prokazatelně pracovníkem pošty vyznačena poznámka, že „adresát se odstěhoval“, „adresát je neznámý“ nebo jiná poznámka podobného významu.
4. Pokud se jakékoliv Oznámení doručuje jinak než prostřednictvím pošty, je možné jej doručovat na jakémkoliv místě, pokud se na tomto místě zdržují osoby oprávněné za adresáta přejímat zásilky.
5. Ustanovení tohoto článku se nepoužijí pro komunikaci spojenou s hlášením chyb a eskalačními procedurami dle článku II a přílohy 2 této smlouvy.

## IX.

### Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy touto smlouvou mezi smluvními stranami výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.).
2. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky. Veškeré přílohy tvoří nedílnou součást smlouvy.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž obdrží každá smluvní strana po jednom.
4. Smluvní strany prohlašují, že smlouvě porozuměly a na důkaz svého souhlasu s jejími ustanoveními připojují níže své podpisy.
5. 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 a souhlasí se zveřejněním uzavřené smlouvy v registru smluv. Strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
6. Poskytovatel prohlašuje, že uzavřená smlouva neobsahuje žádné skutečnosti, které by tvořily její obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník.
7. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

Přílohy:

Příloha 1 – Cena a specifikace technické a systémové podpory

Příloha 2 – Podmínky pro odstraňování vad (SLA)

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Praze dne .....

V Praze dne .....

.....  
Ondřej Pospíšil, jednatel  
Capitol Development s.r.o.

.....  
Jan Procházka, předseda představenstva  
Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.

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

### Cena technické a systémové podpory

Lokalita	Produkt	Cena
Bez omezení	Drupal – <a href="http://www.egap.cz">www.egap.cz</a>	0,- Kč/měsíc
Bez omezení	Webhosting	0,- Kč/měsíc
Bez omezení	Servisní práce při správě webu v případě prací, které nelze provést prostřednictvím administračního rozhraní pracovníky EGAP	400,- Kč/hodina

*Ceny jsou uvedeny bez DPH*

### Specifikace technické a systémové podpory

- zajištění webové analytiky (Google Analytics)
- zabezpečení provozu serverů (dále webhosting) s požadovanou dostupností 99,9% s tím, že servery budou umístěny v České republice
- zpracování a oprav nálezů penetračních testů, které provede Objednatel či jím určená třetí strana
- aplikování dostupných aktualizací a bezpečnostních záplat na použité technologie webhostingu
- denní provozní zálohy webu a jeho případné databáze, obnovení v případě ztráty dat, útoku nebo na požadavek EGAP
- zasílání záloh webu a jeho případných databází pověřeným pracovníkům EGAP, a to jednou měsíčně
- poskytování servisu při správě webu v případě prací, které nelze provést prostřednictvím administračního rozhraní pracovníky EGAP

## 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 podpora.capitol.cz.

### Eskalační procedura

Klasifikace chyby	Doba hlášení	Způsob komunikace
Kritická a funkční	kdykoliv	telefonicky na mobil projektového manažera, administrátora  e-mailem na <a href="mailto:alert@capitol.cz">alert@capitol.cz</a> (automatická redistribuce prostřednictvím SMS na projektového manažera, administrátora)
Podružná	v pracovních dnech od 8:00 do 17:00	prostřednictvím webového formuláře na adrese podpora.capitol.cz nebo telefonicky na projektového manažera
Podružná	mimo pracovní dobu	prostřednictvím webového formuláře na adrese podpora.capitol.cz

V případě nahlášení chyby telefonicky nebo emailem neprodleně následuje elektronická forma hlášení prostřednictvím webového formuláře na adrese podpora.capitol.cz.