

Servisní smlouva

(„Smlouva“)

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů („OZ“)

SMLUVNÍ STRANY

Společnost	Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. B 1619
Se sídlem	Praha 1, Vodičkova 34/701, PSČ 111 21
IČO	452 79 314
DIČ	CZ45279314
Bankovní spojení	2103011/0710

(„Objednatel“)

a

Společnost	ORBIT s.r.o.
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 156620
Se sídlem	Olšanská 2643/1a, Žižkov, 130 00 Praha 3
IČO	166 28 110
DIČ	CZ16628110
Bankovní spojení	Komerční banka, a.s., č. ú. 86-6325320237/0100

(„ORBIT“)

(Objednatel a ORBIT samostatně jako „Smluvní strana“, společně též jako „Smluvní strany“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. ORBIT je společností poskytující služby v oblasti informačních technologií, softwaru, poradenství v oblasti hardwaru a zpracování dat, služeb databank a správy sítí.
- 1.2. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu za účelem zajištění řádné správy, údržby a odstraňování případných závad a výpadků informačního systému Objednatele.

2. Definice a výklad pojmů

- 2.1. **Autorský zákon** je zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2. **Běžným požadavkem** se rozumí požadavek, který není vyvolán Incidentem a ani nejde o žádost o Změnu, např. žádost o informaci.
- 2.3. **Havárií** se rozumí stav, kdy Systém není použitelný ve svých základních funkcích (vlastnostech) nebo se vyskytuje funkční závada, která znemožňuje činnost uživatelů a neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem. Havárie má okamžitý a vážný dopad na podnikání/činnost Objednatele nebo ohrožuje plnění jeho právních povinností.
- 2.4. **Incidentem** se rozumí nedostatek Systému bez ohledu na to, zda byl tento nedostatek zapříčiněn Závadou, Havárií, chybou či vadou hardwaru/softwaru třetích osob, třetí osobou nebo samotným Objednatelem (nebo jeho uživateli).
- 2.5. **Místo plnění servisních služeb** je území, na kterém ORBIT fyzicky poskytuje Servisní služby, tj. data centra, centrály nebo IT pracoviště zákazníka. ORBIT v případě potřeby (např. Havárií, Závad) zajišťuje osobní přítomnost konzultantů a servisních techniků.
- 2.6. **Odpovědnou osobou** se rozumí osoba uvedená v SLD, kapitola 3 „Odpovědné osoby“. Rozsah oprávnění je dán touto

Smlouvou a SLD.

- 2.7. **Projektovými pracemi** se rozumí práce, které jsou definovány jako velké změny v SLD, podkapitola 2.3.2 „Poskytované služby hodinově omezené“. Za Projektové práce mohou být dále označeny jakékoli další práce podle této Smlouvy, pokud se na tom Odpovědné osoby Smluvních stran prokazatelně shodnou.
- 2.8. **Servisními službami** se rozumí činnosti ORBITu směřující k vyřešení Havárií a Závad jednotlivých částí Systému, vyřešení Běžných požadavků při provozování a užívání Systému a provádění sjednaných Změn a Správy Systému.
- 2.9. **Service Level Description („SLD“)** tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy. SLD obsahuje detailní popis Servisních služeb.
- 2.10. **Správou Systému** se rozumí pravidelné kontroly a návrhy Změn konfigurace Systému, jejichž účelem je zajištění správného fungování Systému.
- 2.11. **Systémem** se rozumí systém Objednatele, jehož jednotlivé části jsou specifikovány v SLD, kapitola 4 „Charakteristika systému“.
- 2.12. **Technickým konzultantem** se rozumí pracovník ORBITu vykonávající Servisní služby nebo Projektové práce.
- 2.13. **Vnější závislostí** se rozumí služba zajišťovaná Objednatelem nebo třetími osobami, na které je ORBIT při plnění povinností podle této Smlouvy plně závislý. Klíčové služby jsou specifikovány v SLD, podkapitola 5.1 „Závislost na službách Objednatele“.
- 2.14. **Vzdáleným přístupem** se rozumí elektronické propojení počítačových prostředků ORBITu a Objednatele, umožňující monitorování a konfiguraci Systému. Specifikace vzdáleného přístupu je uvedena v SLD, podkapitola 5.4 „Vzdálený přístup“.
- 2.15. **Závadou** se rozumí stav, kdy určitá funkce Systému přestala fungovat a zároveň existuje způsob, jak funkci Systému dočasně provádět náhradním způsobem tak, aby Objednatel mohl pokračovat ve své činnosti, byť v omezené míře. Tento stav má dílčí dopad na podnikání Objednatele nebo na činnost jemu uloženou právními předpisy.
- 2.16. **Změnou** se rozumí provádění změn Systému na žádost kterékoli Smluvní strany; Změnou nejsou úpravy a nastavení v rámci řešení Havárií, Závad a Běžných požadavků (viz SLD, podkapitola 2.3.2 „Poskytované služby hodinově omezené“). Za Změnu se považuje zejména provádění nových nastavení, instalací a aktualizací Systému.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1. ORBIT se zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby v rozsahu uvedeném v této Smlouvě a v SLD. Objednatel se zavazuje za Servisní služby poskytované ORBIT zaplatit sjednanou Cenu (jak je tento pojem definován níže) a poskytnout ORBIT veškerou nezbytnou a potřebnou součinnost.
- 3.2. Předmětem této Smlouvy jsou výhradně Servisní služby dle této Smlouvy a SLD. ORBIT nezajišťuje žádné jiné služby zde neuvedené, byť mohou být podstatné pro řádné fungování Systému (např. služby elektronických komunikací, instalace běžných operačních systémů na lokálních počítačích či serverech Objednatele, provoz aplikačního software Objednatele používaného koncovými uživateli, jako např. kancelářský, účetní a další obdobný software, přímou podporu koncových uživatelů Objednatele, provoz elektroinstalace, síťové infrastruktury a vzduchotechnických systémů), přičemž tyto činnosti a služby zajišťuje Objednatel na vlastní odpovědnost a na své vlastní náklady.
- 3.3. ORBIT je oprávněn pověřit provedením částí prací a služeb dle této Smlouvy jinou osobu. V takovém případě však má ORBIT odpovědnost, jako by takové činnosti a služby prováděl sám.

4. Způsob poskytování servisních služeb

4.1. Povinnosti Objednatele

- 4.1.1. Objednatel je povinen poskytnout veškerou potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné a včasné poskytnutí Servisních služeb, zejména:
 - a) vytvořit veškeré nezbytné podmínky pro řádné poskytování Servisních služeb, ať už prostřednictvím Vzdáleného přístupu, nebo fyzicky ve všech lokalitách, kde je Systém provozován a současně je požadována fyzická přítomnost;
 - b) poskytnout bezpečný Vzdálený přístup v souladu s obvyklými bezpečnostními standardy, dle specifikace Vzdáleného přístupu v SLD, podkapitola 5.4 „Vzdálený přístup“;
 - c) zajistit řádnou funkci technických a jiných zařízení a služeb, které nezajišťuje ORBIT a které tvoří předpoklad řádného fungování Systému. Objednatel je povinen zajistit dostatečnou součinnost ostatních dodavatelů technologií, které mohou ovlivnit funkčnost systémů klíčové služby jsou uvedeny v SLD, podkapitola 5.1 „Závislost na službách Objednatele“;
 - d) zajistit, aby byly v potřebném rozsahu k dispozici pověřené osoby Objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž

- e) součinnost bude ORBIT důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem;
 - f) umožnit na žádost ORBITu přístup ke svým serverům, aplikacím a datům, a to v sídle Objednatele, ve všech pobočkách a provozovnách, a případně také v dalších lokalitách, popř. takový přístup ORBIT zajistit;
 - g) zajistit, aby dílčí změny konfigurace Systému a nastavení jeho jednotlivých částí prováděly pouze osoby odborně způsobilé a nepřipustit Správu Systému osobami, které nebyly řádně zaškoleny;
 - h) pokud je nutná fyzická přítomnost konzultanta ORBITu on-site, zajistí pro něj Objednatel standardní pracovní místo;
 - i) zajistit dostatečnou informovanost svých pracovníků, kteří využívají Systém, o rozsahu Servisních služeb.

4.1.2. Objednatel se dále zavazuje pro správnou funkčnost Servisní služby:

- a) zajistit zálohy dat a nastavení Systému, a zároveň je povinen zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat, ledaže z SLD vyplývá, že zálohování a obnovu dat zajišťuje ORBIT;
 - b) konzultovat s ORBITem zejména veškeré instalační zásahy a změny konfigurace, které mohou mít vliv na správnou funkčnost Systému, prováděné nad rámec běžného provozu Systému;
 - c) zajistit služby uvedené v SLD, podkapitola 5.1 „Závislost na službách Objednatele“, v plném souladu s parametry uvedenými v této Smlouvě a SLD. Objednatel bere dále na vědomí, že tento seznam není vyčerpávající.

4.1.3. Pokud Objednatel nezajistí řádné a včasné poskytnutí nezbytné součinnosti, či poruší jinou svou povinnost dle této Smlouvy, kvůli čemuž nebude ORBIT schopen poskytnout (realizovat) Servisní služby (např. potřebný přístup v rámci lokality, přístup k Systému nebo předem dohodnuté potřebné vybavení), je Objednatel povinen uhradit ORBIT za tuto Servisní službu cenu v takové výši, jako by byla řádně a včas poskytnuta. Pro vyloučení pochybností se ORBIT v takovém případě nedostává do prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy.

4.2. Řešení Incidentů, Běžných požadavků a Změn

4.2.1. ORBIT je povinen reagovat na Incidenty, Běžné požadavky a Změny a řešit je způsobem a za podmínek uvedených v této Smlouvě a v SLD. Každá ze Smluvních stran je povinna oznámit Incident druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co jej zjistila.

4.2.2. Za Objednatele jsou oprávněny **oznamovat** Běžné požadavky, Incidenty, stejně jako požadovat Změny, pouze osoby výslovně uvedené v SLD. Objednatel je povinen pro takovou komunikaci s ORBITem využívat výhradně telefonní čísla anebo e-mailové adresy uvedené v SLD. Pokud ORBIT nebyl řádně kontaktován (tj. kontaktován z telefonních čísel nebo e-mailových adres uvedených v SLD), není v prodlení se splněním svých povinností dle této Smlouvy.

4.2.3. ORBIT je povinen **reagovat** a řešit Incidenty, Běžné požadavky a Změny ve lhůtách uvedených v SLD. Případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají vliv na funkčnost Systému a nezpůsobují žádné odchylky od jeho běžných vlastností, se za Závadu či Havárii nepovažují a spadají do kategorie Běžný požadavek. Běh lhůt ze strany ORBITu je závislý na režimu poskytování Servisních služeb uvedených v SLD.

4.2.4. Závisí-li odstranění Závady či Havárie na výměně či opravě technických zařízení nebo odstranění vad softwaru třetích stran, kterou zajišťuje osoba odlišná od ORBITu, prodlužují se lhůty sjednané v SLD o dobu, po kterou nejsou příslušné činnosti třetími stranami vyřešeny.

4.2.5. Incident je vyřešen v okamžiku, kdy ORBIT:

- a) odstraní oznámenou Závadu či Havárii, popř. vymění vadnou část Systému za bezvadnou;
 - b) zajistí výměnu vadné části Systému u jeho výrobce nebo u smluvního partnera výrobce;
 - c) poskytne Objednateli do konečného vyřešení Incidentu alternativní řešení (např. zapůjčí vhodný hardware);
 - d) poskytne Objednateli do konečného vyřešení Incidentu návod, jak používat Systém, tak aby se Incident neprojevil, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání Systému a aniž by toto řešení představovalo pro Objednatele výrazné zvýšení nákladů, či zvýšení rizika vzniku dalších Závad či Havárií;
 - e) uvede Systém z hlediska jeho konfigurace do naposledy funkčního stavu z poslední existující zálohy; nebo
 - f) lokalizuje příčinu Incidentu, spočívá-li tato na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení, popř. pokud byl Incident způsoben nepředvídatelnými skutečnostmi (např. potížemi operačních systémů a prostředí, jejich záplatami, upgrady), a to i tehdy, pokud tyto aplikace a systémy dodal ORBIT.

4.2.6. Běžný požadavek a Změna jsou vyřešeny v okamžiku akceptace řešení Objednatelem, tj. Objednatel nežádá provedení (dalších) úkonů.

4.2.7. Pokud ORBIT prokáže, že příčinou Incidentu byla: (i) vada či výpadek služeb uvedených v čl. 3.2 a 4.2.4, (ii) nesplnění povinností Objednatele uvedených v SLD, kapitola 5 „Požadovaná součinnost Objednatele“ nebo (iii) neposkytnutí nezbytné součinnosti dle této Smlouvy, není ORBIT v prodlení s řešením Incidentu a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jeho účastí při jeho lokalizaci a odstranění. ORBIT uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu vady a výši vynaložených nákladů.

4.3. Servisní okna, odstávky

- 4.3.1. ORBIT může v souvislosti s prováděním Servisních služeb dočasně vyřadit Systém z provozu nebo jeho provoz podstatným způsobem omezit, a to kdykoli v době uvedené v SLD jako tzv. Servisní okna, podkapitola 5.3 „Servisní okna“, bez jakéhokoliv finančního nároku Objednatele. O provedení servisního okna je povinen ORBIT Objednatele předem informovat.
- 4.3.2. ORBIT je dále oprávněn provádět neplánované odstávky jen po předchozím schválení takové odstávky Koordinátorem Objednatele, přičemž časy pro oznamování odstávek ORBITem a jejich schvalování Objednatelem jsou uvedeny v SLD, podkapitola 5.2 „Oznamování a schvalování odstávek“. Tyto doby a lhůty se nepoužijí v případě Havárií; i v těchto případech je však ORBIT povinen Objednatele o odstávce informovat předem.

4.4. Ostatní ujednání

- 4.4.1. Objednatel sám zajistí odstraňování vad těch částí Systému, na které se tato Smlouva nevztahuje. Doba, po kterou jsou odstraňovány vady těchto částí Systému, se nezapočítává do doby sjednané pro odstraňování Incidentů.
- 4.4.2. Byla-li Objednateli na základě této Smlouvy nebo jiné smlouvy uzavřené mezi Smluvními stranami předána uživatelská či jiná dokumentace anebo jiný materiál naplňující povahu autorského díla ve smyslu Autorského zákona, zavazuje se Objednatel užívat takovou dokumentaci pouze pro sjednaný účel a ve sjednaném rozsahu, tj. zejména pro svou vlastní potřebu, zejm. pro přípravu dalších příruček, a bez předchozího písemného souhlasu ORBITu nebude předanou dokumentaci ani její části či jiné materiály rozšiřovat, půjčovat anebo pronajímat třetím osobám ani jinak sdělovat veřejnosti. ORBIT neodpovídá za jakékoliv vady či chyby nebo nesprávnosti obsažené v dokumentech odvozených od poskytnuté dokumentace či jiných materiálů.
- 4.4.3. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že pokud dojde při poskytování Servisních služeb ke vzniku jakéhokoliv práva k duševnímu vlastnictví (zejména k předmětům duševního vlastnictví chráněných Autorským zákonem anebo průmyslovému vlastnictví), náleží všechny takto vzniklá práva ORBITu.
- 4.4.4. Odpovědné osoby Smluvních stran jsou oprávněny zejména k následujícímu, nestanoví-li příslušná Smluvní strana pro konkrétní Oprávněnou osobu jinak:
- a) schvalovat či sjednávat Změny Systému a právně jednat v souvislosti s tímto;
 - b) předávat nebo přebírat dokumentaci a další hmotné věci předávané v souvislosti s touto Smlouvou a samostatně vyhotovovat a podepisovat předávací protokoly k nim se vztahující.
- 4.4.5. Obě Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně ohlásit druhé Smluvní straně změny (kontaktních údajů) Oprávněných osob uvedených v této Smlouvě nebo SLD. Změna (kontaktních údajů) oprávněných osob uvedených v této Smlouvě nebo SLD, u nichž dojde ke změně bez nutnosti uzavření dodatku k této Smlouvě okamžikem písemného oznámení o změně (kontaktních údajů) Oprávněných osob doručeným druhé Smluvní straně, a to i prostřednictvím elektronické komunikace.

4.5. Řešení změn Smlouvy

- 4.5.1. Smluvní strany se zavazují pravidelně minimálně jednou za rok projednat podmínky servisní podpory Systému na další období.
- 4.5.2. Pokud dojde k podstatné změně okolností nebo k jiné změně, která přímo souvisí s provozováním Systému a poskytováním Servisních služeb (např. změna počtu podporovaných serverů a zařízení dle SLD, podkapitola 6.2 „Omezení služby“), je ORBIT oprávněn zahájit změnové řízení a odůvodněně navrhnout Změny Systému a změny Smlouvy a poskytnout Objednateli přiměřenou lhůtu na posouzení.
- 4.5.3. Pokud Objednatel návrh změnového řízení dle čl. 4.5.2 zamítne, poskytne ORBIT Objednateli přiměřenou lhůtu ke konečnému rozhodnutí o návrhu a důsledcích jeho neprovedení. Pokud Objednatel návrh i přesto definitivně zamítne, vzdává se nároku na smluvní pokutu dle čl. 6.4.2, prokáže-li se, že nedosažení parametrů bylo zapříčiněno neprovedením navrhovaných Změn.

5. **Cena Servisních služeb a platební podmínky**

5.1. Cena

- 5.1.1. Smluvní strany se dohodly na ceně za výkon Servisních služeb dle této Smlouvy („Cena“). Cena je součet:
- a) měsíční paušální ceny ve výši 27.500,- Kč (slovy: dvacet sedm tisíc pět set korun českých) bez DPH („Paušální cena“) za práce a služby uvedené v SLD, podkapitola 2.3.1 „Služby poskytované v rámci Paušální ceny“ bez ohledu na časovou náročnost tam uvedených prací a služeb, a dále
 - b) ceny za práci každého jednoho Technického konzultanta („Hodinová sazba“), kdy výše Hodinové sazby a další podmínky vzniku nároku ORBITu na tuto odměnu jsou uvedeny v SLD kapitola 6 „Ceny služeb“.

- 5.1.2. K Hodinové sazbě se připočítává příplatek za (i) práci v noci (22:00 až 6:00) a v sobotu ve výši 50 %, (ii) v neděli a ve státní svátek ve výši 100 %. Tyto příplatky jsou aplikovány pouze v případě, pokud byla práce (výkon Servisních služeb) v těchto časech výslovně požadována Objednatel. Příplatky nejsou (z části) účtovány, pokud Smluvní strany sjednaly takový režim (např. 7x24), dle kterého je poskytování Servisních služeb v těchto časových oknech zahrnuto v rámci Paušální ceny.
- 5.1.3. ORBIT není oprávněn požadovat po Objednateli úhradu práce, která je přímo vynaložena na odstranění vady technických zařízení, která jsou v záruční době, a která Objednateli dodal ORBIT.
- 5.1.4. Cena nezahrnuje výdaje, poplatky a náklady spojené s poskytováním Servisních služeb. Cena rovněž nezahrnuje cestovní náklady ORBIT a náhradu hotových výdajů spojených s cestováním; tyto náklady budou ve faktuře vyčísleny separátně. Cestovní a hotové výdaje se proplácují a jsou splatné za stejných podmínek jako Cena. Všechny ceny v této smlouvě a v SLD jsou uvedeny bez DPH, není-li uvedeno jinak. K cenám uvedeným bez DPH bude vždy připočítána odpovídající částka DPH dle platných právních předpisů.
- 5.1.5. Smluvní strany se dohodly, že Cena bude každoročně s účinností vždy k výročí Smlouvy zvýšena o částku odpovídající kladné procentní hodnotě meziroční inflace v České republice (vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok) vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok. ORBIT oznámí Objednateli novou výši Ceny doručení Oznámení o nové výši Ceny. Objednatel se zavazuje hradit Cenu od účinnosti Oznámení o nové výši Ceny již v nové výši. Dojde-li k tomu, že Český statistický úřad přestane výše uvedený ukazatel vyhlášovat, sjednávají Smluvní strany, že Cena bude i nadále zvyšována o částku odpovídající kladné procentní hodnotě meziroční inflace v České republice, a pro její určení se použije takový údaj, který bude jako oficiální vyhlášován příslušným státním úřadem, a nebude-li takový údaj žádným státním úřadem vyhlášován, pak údaj, který bude jako kladné procento meziroční inflace v České republice uváděn v oficiálních materiálech České národní banky, eventuálně Evropské centrální banky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že takto lze zvýšit Cenu poprvé s účinností od 1. 1. 2027.

5.2. Platební podmínky

- 5.2.1. Cena se platí na základě daňového dokladu – faktury. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a označení Smlouvy.
- 5.2.2. Fakturu ORBIT vystaví a odešle Objednateli nejpozději do desátého (10.) pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který ORBITu platba náleží. Součástí faktury bude příslušná dokumentace, ze které bude vyplývat důvod výše vyúčtované ceny (zejména přehled prací poskytnutých ORBITem). Přehled prací je Objednatel povinen ORBITu bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří (3) pracovních dnů, potvrdit (těž formou e-mailu), popř. uvést výhrady, jinak se má za to, že fakturované práce a služby byly ORBITem řádně provedeny.
- 5.2.3. Cena je splatná ve třiceti (30) denní lhůtě, která začne běžet dnem následujícím po dni doručení faktury Objednateli. Cena bude hrazena vždy bezhotovostně převodem ve prospěch bankovního účtu ORBITu uvedeného na faktuře, popř. na jiný účet, který ORBIT Objednateli písemně sdělí. Platba je provedena dnem, kdy je příslušná částka připsána na účet ORBITu.
- 5.2.4. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu ORBITu před uplynutím lhůty její splatnosti, a to v případě, že nebude obsahovat právními předpisy stanovené náležitosti nebo bude obsahovat jiné nesprávné údaje. ORBIT se zavazuje podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a Objednatel se nedostává do prodlení. Nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

6. **Odpovědnost a smluvní pokuty**

- 6.1. Pokud bude ORBIT po dohodě s Objednatel rozšiřovat Systém, vztahuje se na rozšířené části nebo nové funkční celky záruka za jakost v délce jednoho (1) roku; záruka na technická zařízení (hardware, síťové komponenty) nebo software, jejichž výrobcem nebo distributorem je třetí strana, se poskytuje v rozsahu poskytovaném touto třetí stranou.
- 6.2. ORBIT odpovídá za to, že Systém nebude v souvislosti s jeho úpravami, konfiguracemi a Změnami prováděnými na základě této Smlouvy zatížen právy (duševního vlastnictví) třetích osob.
- 6.3. Výluky z plnění a odpovědnost za škodu
- 6.3.1. ORBIT je povinen nahradit škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti dle Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena do částky odpovídající dvanáctinásobku Paušální ceny v každém jednotlivém případě vzniku škody. Smluvní strany se dále dohodly, že výše náhrady škody je vždy omezena pouze na skutečnou škodu, ORBIT neodpovídá za ušlý zisk Objednatele.

6.3.2. ORBIT není v prodlení s plněním dle této Smlouvy a neodpovídá za škodu v případě, že mu poskytování Servisních služeb znemožňuje zejména:

- a) Vnější závislost nebo závislost, která je pod kontrolou Objednatele (zejm. nedostatečný provoz Systému zapříčiněný vadou či výpadkem způsobeným jeho činností);
- b) vyšší moc nebo živelná událost;
- c) skutečnost, že Objednatel nezajistil termín pro plánovanou odstávku pro provedení prací nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od obdržení žádosti o odstávku Objednatelem. Služba je považována za dostupnou počínaje patnáctým (15.) kalendářním dnem od obdržení žádosti až do faktického poskytnutí odstávky.

ORBIT není povinen nahradit škodu a není v prodlení, zejména pokud byla škoda zapříčiněna Objednatelem, třetími osobami nebo následujícím okolnostmi:

- d) Objednatel neinformoval ORBIT o změně (kontaktních údajů) Oprávněných osob; ORBIT tedy neodpovídá za potíže a případné škody vzniklé v souvislosti s nesplněním této povinnosti, např. tím, že nedošlo k přizpůsobení Systému nebo změnám konfigurace, které byly nutné v důsledku organizačních, technologických či jiných změn na straně Objednatele;
- e) změnami systémového prostředí nebo změnami konfigurace Systému provedenými Objednatelem nebo třetí osobou;
- f) neodborným užíváním Systému, zejm. neodbornou a nedbalou manipulací uživatelů Objednatele, která je v rozporu s uživatelskou či jinou dokumentací dodanou ORBITem nebo poznatky, které ORBIT uváděl během školení;
- g) výpadky služeb dle čl. 4.2.4;
- h) výpadky internetového připojení na straně Objednatele nebo nedostatečnou kapacitou internetového připojení, ledaže šlo o výpadky způsobené Systémem;
- i) poskytnutím nesprávných podkladů nebo informací ze strany Objednatele nebo neposkytnutím sjednané součinnosti Objednatele;
- j) v důsledku poškození Systému způsobeného dodávkou elektrického proudu nesplňujícího specifikaci pro dané zařízení, včetně blesku a momentálních napěťových špiček;
- k) zavirováním počítačovými viry a obdobnými útoky;
- l) poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, softwaru třetích osob, operačního systému nebo sítě.

6.3.3. ORBIT dále není povinen nahradit škodu a není v prodlení, pokud mu ve splnění jeho povinností bránila některá z okolností vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ. Za okolnosti vylučující povinnost k náhradě škody se pro účely této Smlouvy považují zejména překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců Objednatele, pokud tato událost nastane v důsledku organizování třetími stranami, dále pak teroristického útoku, války, občanských a vojenských nepokojů, blokády, povstání, výtržnosti, epidemie, karanténních omezení, úderu blesku, zemětřesení, požáru, bouře, záplavy, sesuvy půdy, či jiné živelné katastrofy.

6.3.4. Účinky okolností vylučujících povinnost k náhradě škody jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k Haváriím či Závadám Systému, vadám, popř. úplnému zničení technických zařízení nebo softwaru nezbytných pro činnost Systému, nebo vadám technických zařízení či softwaru třetích výrobců nebo službám uvedených v čl. 3.2 této Smlouvy nebo služeb dle čl. 4.2.4, kdy účinky okolností vylučujících povinnost k náhradě škody ze strany ORBITu trvají až do úplného odstranění důsledků způsobených danou překážkou.

6.4. Smluvní pokuty

6.4.1. V případě prodlení s úhradou jakékoliv faktury se Objednatel zavazuje zaplatit ORBITu úrok z prodlení ve výši 0,1 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení. Nárok ORBITu na náhradu újmy v plném rozsahu není zaplacením smluvní pokuty dotčen. V případě, že úhradu dlužné částky neprovede Objednatel ani do sedmi (7) dnů po písemném upozornění ORBITu, je ORBIT oprávněn pozastavit poskytování Servisních služeb až do doby úhrady dlužné částky. Nárok na Paušální cenu za dané období není pozastavením Servisních služeb dotčen.

6.4.2. V případě zaviněného prodlení ORBITu oproti sjednaným lhůtám pro reakci dle čl. 4.2 vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dvanáctinásobku Paušální ceny za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše 20 % z dvanáctinásobku Paušální ceny.

6.4.3. Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) dnů ode dne, kdy byla porušující Smluvní straně doručena výzva k její úhradě.

7. Mlčenlivost

- 7.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající z této Smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace a skutečnosti provozní či obchodní povahy, které se kterákoli Smluvní strana dozví v souvislosti s uzavíráním a plněním této Smlouvy („**Chráněné informace**“).
- 7.2. Smluvní strany nesdělí Chráněné informace třetím osobám a přijmou taková opatření, která znemožní přístup k Chráněným informacím neoprávněným osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na Chráněné informace, které (i) jsou ke dni jejich zpřístupnění všeobecně známými, nebo (ii) byly zpřístupněny se souhlasem druhé Smluvní strany, nebo (iii) byly zpřístupněny bez toho, aniž by došlo bez porušení této Smlouvy anebo obecně závazných předpisů, včetně zpřístupnění zaměstnancům Smluvní strany a jiným osobám, jejichž činnost je potřebná pro plnění jakékoliv povinnosti v souvislosti s touto Smlouvou, za podmínky, že Smluvní strana prokazatelně tyto osoby zaváže k povinnosti mlčenlivosti v rozsahu této Smlouvy.
- 7.3. V případě, že jedna Smluvní strana zjistí, že došlo nebo může dojít k prozrazení, resp. získání Chráněných informací neoprávněnou osobou, zavazuje se neprodleně informovat o této skutečnosti druhou Smluvní stranu a podniknout veškeré kroky potřebné k zabránění vzniku újmy nebo k jejímu maximálnímu omezení, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 7.4. Touto povinností mlčenlivosti jsou Smluvní strany vázány po dobu trvání této Smlouvy a dva (2) roky po jejím ukončení a ve vztahu k Chráněným informacím trvá mlčenlivost do doby, než bude příslušná Smluvní strana mlčenlivosti zproštěna nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.

8. Zánik Smlouvy

- 8.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu poslední ze Smluvních stran. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a může zaniknout jedním z následujících způsobů:
- a) dohodou Smluvních stran;
 - b) výpovědí;
 - c) odstoupením.
- 8.2. Kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu bez důvodu vypovědět. Výpověď musí být učiněna v písemné formě a musí být prokazatelně doručena druhé Smluvní straně. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 8.3. Kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna od této Smlouvy odstoupit v případě, že druhá Smluvní strana podstatným způsobem porušila sjednané smluvní povinnosti a nezjednála v dodatečně dohodnuté lhůtě nápravu, přičemž tato lhůta musí být minimálně sedm (7) dnů. Strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 OZ.
- 8.4. Za podstatné porušení smluvních povinností se pro účely této Smlouvy rozumí zejména:
- a) porušující Smluvní strana nenapraví porušení svých povinností ani v dodatečně lhůtě;
 - b) prodlení ORBITu s plněním povinností podle této Smlouvy delší než třicet (30) dnů;
 - c) prodlení Objednatele s úhradou faktur delší než třicet (30) dnů ode dne jejich splatnosti;
 - d) překážka vyšší moci u Objednatele trvá déle než třicet (30) dnů;
 - e) orgán veřejné moci rozhodne o zrušení anebo úpadku Objednatele, nebo takové rozhodnutí bezprostředně hrozí.
- 8.5. Odstoupení musí být provedeno písemně, musí být odůvodněno a musí být prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně. Účinnost této Smlouvy zaniká dnem následujícím po dni, ve kterém bude písemné vyhotovení odstoupení doručeno druhé Smluvní straně. Peněžitá plnění obdržaná přijatá ORBITem na základě této Smlouvy se v případě odstoupení od Smlouvy nevracejí.
- 8.6. V případě zániku Smlouvy je (i) ORBIT povinen předat Objednateli dokumentaci, evidence a agendy, které zpracoval v souvislosti s touto Smlouvou a které se týkají činnosti Systému, a (ii) Objednatel vrátit ORBIT nebo prokazatelně zničit všechny Chráněné informace a veškeré jejich kopie či výpisky, které Objednatel v souvislosti s touto Smlouvou přijal nebo mu byly zpřístupněny. V případě potřeby je ORBIT povinen poskytnout Objednateli oproti přiměřené náhradě nákladů součinnost nutnou k dalšímu provozování Systému Objednatelem či třetí osobou.
- 8.7. Došlo-li k zániku smlouvy na základě odstoupení ORBITu od Smlouvy, je ORBIT povinen k činnostem a úkonům dle čl. 8.6 pouze tehdy, pokud Objednatel uhradil v plné výši Ceny a další náklady, s jejichž úhradou byl v prodlení, a zároveň poskytnul-li Objednatel přiměřenou jistotu na náklady spojené s činnostmi a úkony dle čl. 8.6, pokud o tuto jistotu ORBIT písemně požádal.

9. Kybernetická odolnost

- 9.1. ORBIT prohlašuje a Objednatele ujišťuje, že nejpozději ke dni 17. 1. 2025 plnil a nadále 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.
- 9.2. ORBIT se zavazuje oznámit Objednateli všechny své subdodavatele v subdodavatelském řetězci účastníci se poskytování Servisních služeb Objednateli, tyto Objednateli identifikovat (včetně místa či míst, odkud Servisní služby poskytují) a poskytnout mu veškeré relevantní informace, které mohou být pro posouzení jejich vhodnosti k poskytování Servisních služeb nezbytné. Při splnění podmínek uvedených v předchozí větě je tedy zajišťování Servisních služeb subdodavateli povoleno. ORBIT však vždy vyhodnotí rizika spojená s umístěním subdodavatele, jeho mateřské společnosti a místem, odkud Servisní služby poskytuje. ORBIT je odpovědný za poskytování Servisních služeb subdodavatelem a je povinen bez jakékoliv náhrady zajistit na své náklady kontinuitu poskytovaných Servisních služeb v případě, že subdodavatel neplní své závazky vůči ORBIT. ORBIT se zavazuje Servisní služby poskytované subdodavatelem pravidelně kontrolovat.
- 9.3. ORBIT je povinen Objednatele informovat o jakýchkoliv Incidentech při poskytování Servisních služeb podle této Smlouvy, včetně kybernetických hrozeb souvisejících s takovými Servisními službami. Pro tento účel informace o výskytu bezpečnostního Incidentu zahrnuje informaci o:
- a) typu Incidentu, a
 - b) závažnosti Incidentu, a
 - c) rozsahu škod způsobených Incidentem.
- 9.4. ORBIT 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 orgány dohledu (ČNB atd.) a orgány veřejné moci.
- 9.5. ORBIT se zavazuje, že alespoň jedna osoba za něj se po vyzvání ze strany Objednatele zúčastní programů zvyšování povědomí o bezpečnosti v oblasti informačních a komunikačních technologií a školení o digitální provozní odolnosti finančních subjektů, které Objednatel pořádá.

10. Závěrečná ujednání

- 10.1. Smluvní strany si dohodly, že vztah vzniklý z této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vyplývající z této Smlouvy, které se nepodaří odstranit smírným řešením do třiceti dnů, předloží k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu. Smluvní strany si sjednávají místní příslušnost dle obecného soudu ORBIT.
- 10.2. Tato Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze v písemné podobě, a to číslovanými dodatky, které musí být podepsány oběma Smluvními Stranami, nestanoví-li tato Smlouva jinak.
- 10.3. Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních (obě mají platnost originálu), z nichž každá Smluvní strana obdrží jedno vyhotovení; to neplatí, bude-li podepsána elektronicky. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných dodatků.
- 10.4. Nedílnou součástí této Smlouvy je **Příloha č. 1 – Service Level Description (SLD)**.
- 10.5. V případě rozporu ustanovení či pojmů uvedených ve Smlouvě a SLD, bude mít tato Smlouva při výkladu přednost s výjimkou částí SLD, kde tato Smlouva výslovně předpokládá možnost odchylné úpravy v SLD.
- 10.6. V případě, že by některé ustanovení Smlouvy bylo neplatné nebo se v budoucnu z jakýchkoli důvodů stalo neplatným, nezpůsobuje to neplatnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bezodkladně nahradit ustanovením jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
- Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně.
- 10.7. ORBIT 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 této Smlouvy prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění zajistí Objednatel.

- 10.8.** Dnem účinnosti této Smlouvy jejím uveřejněním prostřednictvím registru smluv se zrušuje smlouva o servisní činnosti uzavřená mezi Smluvními stranami dne 2. 6. 2003, ve znění dodatků č. 1 – 4 k ní.

Dne dle pozdějšího z elektronických podpisů

.....
za ORBIT s.r.o.
Lukáš Klášterský
jednatel

.....
za Exportní garanční a pojišťovací společnost, a.s.
[Redacted]
[Redacted]
|

[Redacted]
[Redacted]
|

.....