

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB K SOFTWARE „LIC SOLUTION®“

Smluvní strany:

Ernst & Young, s.r.o.

se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1 – Nové Město

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze

spisová značka C 108716

zastoupená Petrem Brabcem, na základě plné moci

IČ: 26705338

DIČ: CZ26705338

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxx

SWIFT: CEKOCZPP

(dále jen „EY“)

a

Slovenská záručná a rozvojová banka,a.s.

se sídlem Štefánikova 27, 814 99 Bratislava

zapsaná v obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, vložka č. 3010/B, oddíl: Sa

zastoupená Mgr. Bc Peter Dávid, MBA, předseda představenstva

a Ing. Roland Štadler, místopředseda představenstva

IČO: 00682420

DIČ: 2020804478

IČ pro DPH: SK2020804478

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxx

SWIFT: SLZBSKBA

(dále jen „Klient“ nebo „Banka“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) tuto

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB K SOFTWARE „LIC“
(dále jen „Smlouva“)

Úvodní ustanovení

EY prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Klient prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle slovenského právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Každá ze smluvních stran prohlašuje, že není v úpadku ani v likvidaci a nebylo vůči ní zahájeno insolvenční řízení.

1. Účel Smlouvy

- 1.1 Ernst & Young Slovakia, spol. s.r.o., se sídlem Hodžovo nám .1A, Bratislava 811 06, IČO: 35840463 (dále jako „**EYSK**“) provedl na základě smlouvy „**Zmluva na vytvorenie a implementáciu nástroja pre výpočet opravných položiek podľa IFRS 9 a servisnej podpore**“ ze dne 4.5.2017 ve znění Dodatku č. 1 ze dne 18.7.2017 (dále jako „**Implementační smlouva**“) pro Klienta implementaci softwarového řešení s názvem „LIC riešenie nástroja IFRS9“, resp. „LIC Solution®“ (dále jako „**Software**“).
- 1.2 Klient je oprávněn užívat Software na základě licenčních ujednání v Implementační smlouvě, kdy právo udělit Klientovi oprávnění k užívání Software nabylo EYSK přímo od EY v souladu s licenční smlouvou uzavřenou mezi EYSK a EY. EY tímto potvrzuje, že oprávnění Klienta užívat Software je v Implementační smlouvě sjednáno platně a bez časového omezení a že uzavření této Smlouvy a plnění této Smlouvy žádným způsobem neporušuje licenční ujednání v Implementační smlouvě.
- 1.3 Účelem této Smlouvy je poskytování dále specifikovaných servisních služeb ve vztahu k Software.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 EY se zavazuje poskytovat Klientovi následující servisní služby k Software:
 - 2.1.1 Služby údržby Software (dále jako „**Maintenance**“) a služby podpory Software (dále jako „**Služby Podpory**“), vše dle specifikace v Příloze č.1 této Smlouvy; a
 - 2.1.2 Další poradenské, konzultační a odborné služby v souvislosti se Software (dále jako „**Konzultační služby**“).
(společně dále jako „**Služby**“ a každá zvlášť dále jako „**Služba**“).
- 2.2 Klient se zavazuje za poskytování Služeb hradit EY odměnu dle této Smlouvy a dále se zavazuje poskytnout EY součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb, alespoň v rozsahu dle Přílohy č.2 této Smlouvy.
- 2.3 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří rovněž Všeobecné smluvní podmínky, které jsou přiloženy jako Příloha č.5 Smlouvy (dále jako „**VSP**“). a které stanovují další závazky smluvních stran a podmínky poskytování Služeb. V případě rozporu mezi VSP a ostatními částmi této Smlouvy, mají přednost ostatní části této Smlouvy.

3. Místo a doba plnění

- 3.1 Služby budou poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu, který je Klient povinen pro EY zajistit v souladu s technickými požadavky dle Přílohy č.2 této Smlouvy. Ve výjimečných případech může EY požadovat umožnění poskytování Služeb v sídle Klienta nebo jiných příslušných lokalitách.
- 3.2 Poskytování Služeb bude zahájeno ode dne účinnosti Smlouvy definované v bodu 12.1 (dále jako „**Den Zahájení**“). Služby budou poskytovány do ukončení této Smlouvy.
- 3.3 V případě prodlení Klienta s placením jakékoliv částky splatné dle této Smlouvy nebo prodlení s řádným a včasným poskytováním součinnosti je EY oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit poskytování Služeb dle této Smlouvy (úplně či částečně), a to do doby, než dojde ze strany Klienta k úplné nápravě. V případě přerušování poskytování Služeb se cena Služeb zvyšuje o náklady a výdaje účelně a prokazatelně vynaložené EY v souvislosti s přerušením a následným obnovením Služeb.

4. Práva a povinnosti EY

- 4.1 EY se zavazuje poskytnout Služby s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 4.2 EY se zavazuje nahradit Klientovi škodu na věcech, které od Klienta protokolárně převzal pro účely poskytování Služeb, včetně jejich poškození, zničení, ztráty či zcizení, a to až do doby předání těchto věcí jakožto součásti výsledku Služeb nebo jeho samostatně předávané části Klientovi.

5. Práva a povinnosti Klienta

- 5.1 Klient se zavazuje:
 - 5.1.1 poskytnout EY na jeho vyžádání podklady a informace, jakož i přímou součinnost potřebnou pro poskytování Služeb (vždy nejméně v rozsahu specifikovaném touto Smlouvou),
 - 5.1.2 poskytnout EY na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením Klienta, pokud je to potřebné pro řádné poskytování Služeb;
 - 5.1.3 poskytnout EY vzdálený přístup k systémům Klienta v rychlosti a kvalitě potřebné pro řádné poskytování Služeb (alespoň v kvalitě dle Přílohy č.2 této Smlouvy);
 - 5.1.4 neprodleně informovat EY o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování Služeb;
 - 5.1.5 poskytovat součinnost EY potřebnou pro řádné poskytování Služeb, vždy minimálně v rozsahu stanoveném touto Smlouvou
- 5.2 Klient se zavazuje na žádost EY potvrdit poskytnutí a akceptaci Služeb pracovníkům EY, a to i písemně, nejpozději do 14 dnů od doručení žádosti. Nevyjádří-li se Klient v uvedené lhůtě, považují se Služby za poskytnuté a akceptované v rozsahu uvedeném v žádosti EY.

6. Postup objednávání Konzultačních služeb

- 6.1 Konzultační služby budou ze strany EY poskytovány na základě objednávky akceptované mezi Smluvními stranami, a to alespoň formou e-mailové komunikace (dále jen „**Objednávka**“). Objednávka může být uzavřena i formou nabídky EY akceptované alespoň elektronickou poštou ze strany oprávněné osoby Klienta.
- 6.2 Objednávka musí obsahovat alespoň specifikaci Konzultačních služeb, termín poskytování Konzultačních služeb, cenu za Konzultační služby a místo poskytování Konzultačních služeb a odkaz na tuto Smlouvu uvedením jejího názvu a data uzavření. Ustanovení Objednávky mají přednost před ustanoveními Smlouvy.
- 6.3 Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že povinnost EY poskytovat Konzultační služby vzniká až akceptací (uzavřením) Objednávky oběma smluvními stranami, přičemž žádná smluvní strana není povinna Objednávku akceptovat.

7. Odměna za Služby

- 7.1 Klient se zavazuje EY platit za poskytování Služeb odměnu v souladu se specifikací v Příloze č. 3 této Smlouvy. Úhrada odměny za Služby bude provedena v EUR, bezhotovostním převodem na účet EY, na základě daňového dokladu vystaveného EY v souladu s platnými právními předpisy.
- 7.2 Není-li stanoveno jinak, odměna je sjednána bez DPH, která k ní bude připočtena v zákonné výši platné v době vystavení faktury. Veškeré poplatky a náklady spojené s platbou Odměny nese Klient. V případě, že na straně Klienta platba odměny podléhá srážkové dani (Withholding Tax) nebo obdobné daňové povinnosti, nese náklady platby srážkové daně nebo obdobné daňové povinnosti Klient, aniž by to mělo za následek snížení odměny EY.
- 7.3 Lhůta splatnosti faktury je sjednána na 30 kalendářních dnů ode dne vystavení faktury.
- 7.4 Faktury musí obsahovat všechny náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů účinných v době fakturace, zejména dle jeho § 28. V případě, že faktura nebude vystavená správně, je Klient oprávněn takový doklad do data splatnosti vrátit zpět EY. EY je povinna vystavit novou fakturu s novou 30-denní

lhůtou splatnosti. V takovém případě není Klient v prodlení se zaplacením původní faktury. Klient je povinen poskytnout EY takové DIČ, ke kterému je registrován a je povinen EY neprodleně oznámit jakoukoliv změnu svého DIČ.

- 7.5 Platby budou hrazeny na bankovní účet uvedený na příslušné faktuře a s variabilním symbolem uvedeným tamtéž. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce se správným variabilním symbolem.
- 7.6 Smluvní strany se dohodly, že EY je oprávněna upravit odměnu, dohodnutou v této Smlouvě, a to jednou ročně počínaje od 1. 1. 2024, na základě Harmonizovaného indexu spotřebitelských cen pro Eurozónu, zveřejněného statistickým úřadem EU v Luxemburgu - Eurostat, za předcházející kalendářní rok za následujících podmínek:
- 7.6.1 Od každého 1. ledna kalendářního roku má EY právo zvýšit odměnu za Služby z důvodu změny indexu spotřebitelských cen bez souhlasu smluvních stran o polovinu procenta jako bylo procento v předchozím roce. Požadavek na aplikování 100% meziroční změny indexu spotřebitelských cen ve smyslu bodu 1.1 podléhá schválení Klientem v písemné formě.
- 7.6.2 Odměna zvýšená v důsledku změny indexu spotřebitelských cen se považuje za odměnu sjednanou dle této Smlouvy.
- 7.6.3 Pokud EY navýší odměnu z důvodu změny indexu spotřebitelských cen za dobu, za kterou již byla odměna uhrazena v původní výši, je Klient povinen zaplatit dodatečně vypočtený rozdíl, pokud se strany nedohodnou jinak.

8. Komunikace a kontaktní údaje

- 8.1 Smluvní strany se dohodly, že pro vzájemnou komunikaci a případnou eskalaci týkající se této Smlouvy budou používat osoby a údaje uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy, a to vždy dle oblasti, pro kterou je daná osoba či údaj v příloze uveden. Každá smluvní strana je oprávněna změnit svoje kontaktní osoby s účinností od doručení emailového oznámení o změně druhé smluvní straně.

9. Odpovědnost

- 9.1 Smluvní strany výslovně omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy Klientovi vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající maximálně součtu odměny za Službu, které se škodní událost týká, uhrazené za 12 kalendářních měsíců přímo předcházejících porušení povinnosti, která měla za následek vznik újmy, maximálně ale do výše 100.000,- EUR.
- 9.2 Omezení odpovědnosti dle předchozího odstavce se nevztahuje na škodu, která bude přímo způsobena podvodným či úmyslným jednáním ze strany EY, hrubou nedbalostí, ani na jiné případy, u nichž omezení odpovědnosti za škodu vylučuje zákon.

10. Autorská práva

- 10.1 V případě, že bude výsledkem Služeb dle této Smlouvy autorské dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, v platném znění (dále jen „**autorské dílo**“), získává Klient dnem jeho uhrazení k autorskému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění jej užívat. Oprávnění k užití autorského díla dle tohoto odstavce je uděleno jako nevýhradní, nepřevoditelné, umožňující užití autorského díla pouze způsoby nutnými pro naplnění účelu této Smlouvy, v neomezeném množství rozsahu, s územním omezením na Českou republiku, bez časového omezení. Klient je oprávněn užívat autorské dílo pouze pro svoje vnitřní potřeby, není oprávněn právo užít poskytnout, postoupit či jinak převést na třetí osobu a není oprávněn do autorského díla jakkoliv zasahovat, měnit jej či upravovat.
- 10.2 Bude-li součástí Služeb autorské dílo (zejm. software), jehož autorem nebo vykonavatelem majetkových práv k němu je osoba odlišná od EY (dále jako „**software třetí strany**“), pak se rozsah licence a ostatní oprávnění k takovému software třetí strany řídí licenčními podmínkami autora, výrobce nebo vykonavatele autorských práv, s nimiž je Klient povinen se

seznámit a dodržovat je. Klient je v takovém případě v rámci svojí součinnosti povinen přijmout licenční podmínky přímo od autora, výrobce nebo vykonavatele autorských práv.

- 10.3 Smluvní strany se navíc k výše uvedenému dohodly, že software třetí strany je Klient oprávněn užívat pouze pro svoje vnitřní potřeby, není oprávněn právo užívání poskytnout, postoupit či jinak převést na třetí osobu a není oprávněn do software třetí strany jakkoliv zasahovat, měnit jej či upravovat. Vztahují-li se k užívání software třetí strany specifické licenční či jiné obdobné podmínky a takové podmínky jsou veřejně dostupné, nebo byly Klientovi poskytnuty ze strany EY nebo jsou Klientovi jinak známé, je Klient navíc povinen užívat software třetí strany vždy v souladu s takovými specifickými podmínkami.
- 10.4 Bez ohledu na ostatní ustanovení se na výstupy Služeb, které se stanou součástí Software (update, upgrade, oprava chyby, úprava) dále použijí licenční podmínky sjednané v rámci Implementační smlouvy, přičemž takové licenční podmínky mají přednost před ujednáními v předchozích odstavcích tohoto článku.

11. Důvěrné informace

- 11.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva a veškerá práva, povinnosti a závazky z ní vyplývající tvoří předmět obchodního tajemství a jsou chráněny jako důvěrné informace.
- 11.2 Za důvěrné informace se rovněž považuje Software, jeho zdrojový nebo strojový kód, jeho funkční, datové či obchodní specifikace, manuály, metodiky, školicí dokumenty a všechny další informace, data, výkresy, návrhy, specifikace, vývojové prvky, dokumentace a další položky související se Software (v jakékoli formě), které společnost EY může (přímo nebo nepřímo) zveřejnit nebo jinak zpřístupnit Klientovi v rámci této Smlouvy.
- 11.3 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení ochrany obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku či ochrany důvěrných informací dle ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku situace, pokud smluvní strana poskytne v rozsahu nezbytně nutném důvěrné informace dle této Smlouvy svým právním, účetním nebo daňovým poradcům, za předpokladu, že jsou tyto osoby vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti alespoň v rozsahu stanoveném v této Smlouvě.
- 11.4 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují rovněž za porušení ochrany obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku či ochrany důvěrných informací dle ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku situace, pokud EY (jakožto smluvní strana této smlouvy) poskytne v rozsahu nezbytně nutném důvěrné informace ve smyslu této Smlouvy ostatním členům globální sítě firem Ernst & Young a dalším osobám uvedeným v odstavcích 20. a 21. VSP.

12. Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnost dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po dni zveřejnění v Centrálním registru smluv vedeném Úřadem vlády SR. Zveřejnění Smlouvy zabezpečí Klient bezodkladně po jejím podpisu oběma smluvními stranami. EY souhlasí se zveřejněním Smlouvy v celém jejím znění včetně jejích příloh, přičemž vyhláší, že Smlouva neobsahuje informace, které by nebylo možné zveřejnit ve smyslu zákona č. 211/200 Z.z. „o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov“ (dále jako „zákon“) a to zejména obchodní tajemství, bankovní tajemství, daňové tajemství, a pod. a v případě, že takové informace obsahuje, dává Klientovi souhlas tyto informace ve smyslu zákona zveřejnit, resp. zpřístupnit.
- 12.2 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce 48 měsíců ode dne účinnosti definované v předchozím bodě 12.1.
- 12.3 EY i Klient je oprávněn vypovědět Smlouvu na základě písemné výpovědi doručené druhé smluvní straně, přičemž k ukončení Smlouvy dojde v takovém případě poslední den kalendářního čtvrtletí následujícího po kalendářním čtvrtletí, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně. Ustanovení druhé věty odstavce 32. VSP se nepoužije.
- 12.4 Účinnost této Smlouvy automaticky zaniká ke dni ukončení či zániku práva Klienta užívat Software.

- 12.5 EY je dále oprávněn tuto Smlouvu nebo konkrétní Službu ukončit okamžitě na základě písemné výpovědi zaslané Klientovi, a to s účinností ke dni jejího doručení, pokud EY zjistí, že dle platných právních nebo profesních předpisů již nemůže dále Služby poskytovat.
- 12.6 Každá smluvní strana je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, které nebude odstraněno ani v dodatečné lhůtě, nikoliv kratší než 30 dní.
- 12.7 Smluvní strany se dohodly, že na nepodstatné porušení smluvní povinnosti je neporušující strana povinna porušující stranu písemně upozornit. Ustanovení § 1978 odst. 2 občanského zákoníku se neaplikuje.
- 12.8 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčeny nároky z odpovědnosti za škodu a nároky ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o ochraně obchodního tajemství a důvěrných informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 12.9 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají doručením oznámení o odstoupení druhé smluvní straně; ustanovení § 2004 odst. 1 občanského zákoníku se nepoužije. Na plnění vzájemně poskytnuté smluvními stranami podle této Smlouvy se nevztahují ustanovení § 2991 občanského zákoníku a zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato před účinností odstoupení.
- 12.10 Další možnosti ukončení této Smlouvy jsou stanoveny ve VSP.

13. Rozhodné právo a řešení sporů

- 13.1 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se řídí občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 13.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 13.3 Veškeré spory, které se Smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně příslušným soudem České republiky.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná. Smluvní strany považují všechna vzájemná práva a povinnosti související s plněním dle této Smlouvy, které vznikly nebo mohly vzniknout před uzavřením této Smlouvy za vypořádané.
- 14.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 14.3 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývají-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 14.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 14.5 Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit jakoukoliv svou pohledávku z této Smlouvy nebo tuto Smlouvu na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 14.6 Klient na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 14.7 Pokud by se měla smluvní stranou Smlouvy stát na místo Klienta jiná osoba, ať již na základě zákona nebo v důsledku jiných skutečností, je Klient o této změně povinen EY předem informovat a EY má v takovém případě právo od této

Smlouvy odstoupit. Odstoupení dle tohoto odstavce nabývá účinnosti dnem jeho doručení Klientovi nebo dnem pozdějším, je-li takový den v oznámení odstoupení uveden.

14.8 Smluvní strany po řádném přečtení této smlouvy prohlašují, že smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principů poctivosti, spravedlnosti a rovnosti stran, a ani jedna ze stran se necítí být slabší stranou. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

14.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č.1 – Specifikace Maintenance a Služeb Podpory

Příloha č.2 – Součinnost Klienta

Příloha č.3 – Odměna za Služby

Příloha č.4 – Kontaktní osoby a eskalační matice

Příloha č.5 – Všeobecné smluvní podmínky

14.10 Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

14.11 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

14.12 EY

a) potvrzuje, že byla poučená Slovenskou záručnou a rozvojovou bankou, a.s. (dále jako „banka“)

- o ochraně údajů charakteru bankovního tajemství ve smyslu zákona č. 483/2001 Z. z. „o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov“ a
- o ochraně osobních údajů, které banka zpracovává jako provozovatel informačních systémů o ochraně osobních údajů ve smyslu zákona č. 18/2018 Z. z. „o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení“,
- jako i o právech a povinnostech, či sankcích ustanovených uvedenými zákony,

b) zavazuje se, že údaje charakteru bankovního tajemství a osobní údaje, ke kterým mají, resp. by mohli mít přístup v rámci plnění předmětu této smlouvy zaměstnanci, či zástupci společnosti (dále také „zaměstnanci společnosti“) nezneužijí pro své potřeby a bez souhlasu banky je nezveřejní a nikomu neposkytne, ani nezpřístupní, bude je chránit před odcizením, ztrátou, poškozením, neoprávněným přístupem a změnou,

c) je si vědoma, že povinnost mlčenlivosti fyzických osob – zaměstnanců společnosti o bankovním tajemství a o osobních údajích, ke kterým mají, resp. by mohli mít přístup v rámci plnění předmětu této smlouvy trvá i po ukončení smluvního vztahu,

d) je povinna poučit o povinnostech, se kterými byla seznámena, zejména však o povinnosti mlčenlivosti všech zaměstnanců společnosti, případně i další osoby, které se podílejí na realizaci činností ve smyslu této smlouvy,

e) bere na vědomí, že za porušení povinnosti mlčenlivosti fyzických osob si může banka nárokovat úhradu vzniklé škody.

V případě osobních údajů Úřad na ochranu osobních údajů Slovenské republiky může dané osobě uložit pokutu podle zákona č. 18/2018 Z. z. „o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení“.

Tímto není vyloučena případná trestněprávní zodpovědnost, pokud bude konání naplňovat skutkovou podstatu trestného činu podle ustanovení Trestního zákona.

EY ani Klient nejsou oprávněni postoupit práva z této Smlouvy bez předcházejícího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

V _____ dne _____

V _____ dne _____

Ernst & Young, s.r.o.

Slovenská záručná a rozvojová banka,a.s.

Jméno: Petr Brabec
Funkce: Na základě plné moci

Jméno: Mgr. Bc Peter Dávid, MBA,
Funkce: Předseda představenstva

Jméno: Ing. Roland Štadler
Funkce: Místopředseda představenstva

Příloha č.1 – Specifikace Maintenance a Služeb Podpory

A) MAINTENANCE

Na základě úhrady odměny za Maintenance dle Přílohy č.3 této Smlouvy, EY vydá a doručí Klientovi Maintenance Release Softwaru, který může obsahovat opravu chyb, přidání funkcionality nebo jinou úpravu či upgrade Software.

Maintenance Release bude Klientovi poskytnut ve formě datového balíčku. Klient je odpovědný za instalaci a implementaci Maintenance Release. V případě, že Klient bude vyžadovat asistenci s instalací nebo implementací od EY, uhradí Klient EY odměnu za čas strávený poskytnutím takové asistence v souladu se sazbami sjednanými za Konzultační služby v Příloze č. 3 k této Smlouvy.

B) SLUŽBY PODPORY

EY bude v rámci Služeb podpory odstraňovat vady Software v souladu s touto přílohou. Služby Podpory jsou poskytovány jako 2nd Level, tedy nejsou určeny pro všechny uživatele Software, ale pouze pro autorizované specialisty Klienta. Za poskytování 1st Level podpory uživatelům Software odpovídá Klient.

1. Definice:

Pro účely této Smlouvy se použijí rovněž následující definice:

- 1.1 **Vadou** se rozumí rozpor vlastností Software oproti vlastnostem specifikovaným v dokumentu „LIC in a BOX - User Manual“, který je způsoben Software a který se projeví v produkčním prostředí a který není považován za Výluku z vad.
- 1.2 **Pracovním dnem** se rozumí takový den, který není ani svátkem, ani dnem pracovního klidu ani jiným dnem pracovního volna dle českého právního řádu.
- 1.3 **Servisní čas** je čas, během kterého se počítá běh lhůt a dob dle této přílohy Smlouvy a během kterého jsou poskytovány Služby.
- 1.4 **Výluky z vad** jsou takové situace či stavy, které nejsou Vadou, jakkoliv splňují definici Vady výše; Výluky z vad nejsou Vadou ani pro účely záruky za Software, byla-li poskytnuta v jiné související smlouvě. Za Výluku z vad se považuje:
 - 1.4.1 Vada, která vznikne nebo se projeví v důsledku zásahu Klienta do Software nebo do související hardwarové nebo softwarové infrastruktury bez svolení EY, nebo v rozporu s doporučením EY; nebo
 - 1.4.2 Vada, kterou Software má v okamžiku jeho předání Klientovi, kterou ale Klient oznámí až po uplynutí 6 měsíců po předání Software Klientovi;
 - 1.4.3 Odchyly ve funkcionalitách Software v důsledku zadání vstupních dat:
 - v jiném formátu nebo struktuře, než jsou ty, pro které byl Software původně navržen
 - s nesmyslnými hodnotami
 - která jsou duplicitními záznamy;
 - 1.4.4 Vada vzniklá v důsledku zneužití či nesprávné interpretace Software nebo jeho funkcionalit; nebo
 - 1.4.5 Vada vyplývající z nepoužívání poslední novější verze Software (zahrnující i poslední úpravy) zpřístupněné Klientovi; nebo
 - 1.4.6 Vada vyplývající z nedostatečného výkonu příslušného serveru Klienta či jeho nedostatečné údržby; nebo
 - 1.4.7 Vada vyplývající ze stavu hostujícího prostředí IT, kde je Software hostován; nebo
 - 1.4.8 Vada vyplývající z nesprávného použití nebo poškození Software z jakéhokoli důvodu (kromě jednání nebo opomenutí ze strany EY), včetně selhání nebo kolísání elektrické energie; nebo
 - 1.4.9 Vada vyplývající z nedodržení nezbytných podmínek prostředí pro používání Softwaru; nebo

- 1.4.10 Vada vzniklá v důsledku používání Software v kombinaci s jakýmkoli zařízením nebo softwarem, který není určen EY pro použití se Software; nebo
- 1.4.11 Vada vzniklá v důsledku přemístění nebo instalace softwaru jinou osobou než EY nebo osobou jednajícím podle pokynů EY; nebo
- 1.4.12 Vada vzniklá v důsledku porušení povinností Klienta vyplývajících z této Smlouvy, Licenční smlouvy nebo Implementační smlouvy, spočívající zejména v neposkytnutí součinnosti Klienta.
- 1.5 **Autorizovaným specialistou** se rozumí pracovník Klienta, který je na základě této Smlouvy oprávněn oznamovat Vady Software a čerpat tak Služby Podpory dle této Smlouvy. Jiné osoby, než Autorizovaní specialisté nejsou oprávněni oznamovat Vady ani čerpat Služby Podpory.
- 1.6 **Hotline** se rozumí komunikační kanál, kterým jsou oznamovány Vady Software Autorizovaným specialistou v rámci Služeb Podpory. Hotline je dostupná v Servisním čase
- 1.7 **Dobou Reakce** se rozumí doba od okamžiku nahlášení Vady Autorizovanou osobou na Hotline sjednaným postupem do okamžiku informování Klienta o doručení hlášení o Vadě. Doba Reakce se počítá v Servisním čase. Doba reakce se prodlužuje o dobu, po kterou čekal EY na poskytnutí součinnosti ze strany Klienta nebo po kterou čekal EY na vyjádření či informace od Klienta.
- 1.8 **Odstraněním vady** se rozumí obnovení dotčených vlastností Software, a to i aplikováním dočasného náhradního řešení (workaround, hotfix) zajišťující požadovanou funkcionalitu Software. Diagnostika a odstranění Vady probíhá vzdáleným přístupem. On-Site podpora může být poskytnuta jen na uvážení EY. Považuje-li EY Vadu za odstraněnou a vyzve-li k potvrzení Klienta a Klient se k Vadě nevyjádří ani do 3 pracovních dnů, je tím Vada odstraněna.

2. Kategorizace Vad:

Kategorie Vady	Definice Vady
A (Critical)	Software zcela selhal nebo je zásadním způsobem nefunkční. Některé nebo všechny části Softwaru podporující hlavní procesy selhaly a jsou buď zcela nefunkční, nebo je jejich funkce omezena do té míry, že je významně ovlivněna výkonnost Softwaru.
B (Medium priority)	Software je funkční pouze částečně. Výkon Softwaru je významně ovlivněn v důsledku selhání nebo omezení některých systémových funkcí podporujících klíčové procesy Softwaru.
C (Low priority)	Software je plně funkční, pouze některé funkcionality jsou omezené. Do této kategorie patří také funkcionality, které zcela selhaly, ale v dané době se nepoužívají a nemají žádný vliv na funkčnost Softwaru. Chyba má pouze zanedbatelný dopad na výkon Softwaru.

3. Reakční doby

- 3.1 Smluvní strany sjednávají následující Reakční doby:

Kategorie Vady	Činnost	Reakční doba
A Critical	Doba Reakce	4 hodiny Servisního času

B Medium	Doba Reakce	8 hodin Servisního času
C Low	Doba Reakce	16 hodin Servisního času

3.2 EY se zavazuje odstranit Vady v přiměřené době odpovídající složitosti a kategorii Vady a technickým možnostem a kapacitě EY a součinnosti na straně Klienta.

4. Servisní čas

4.1 Smluvní strany sjednávají následující Servisní čas pro Služby podpory:

4.1.1 Pracovní dny

4.1.2 V čase od 9.00 do 17.00 (CET)

5. Způsob nahlašování Vad

5.1 K nahlašování Vad jsou oprávněni následující Autorizovaní specialisté:

Jméno a příjmení:	Pozice:	E-Mail:	Telefon:
xxxxxxx	Informatik	xxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxx
xxxxxx	Informatik	xxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxx

5.2 Klient je oprávněn změnit Autorizovaného specialistu oznámením EY prostřednictvím emailu. Tato změna je účinná dnem doručení oznámení na email: solution.support@cz.ey.com.

5.3 Vady nahlašuje Autorizovaný specialista prostřednictvím následujících kontaktů Hotline:

5.3.1 E-mailem na: solution.support@cz.ey.com

5.3.2 Prostřednictvím telefonního čísla: **+420 225 335 800**. Tato telefonní linka se použije pouze pro oznámení Vady kategorie Critical, která byla předtím oznámena prostřednictvím emailu dle předchozího odstavce.

5.4 Hlášení Vady od Klienta musí obsahovat popis Vady a údaje dále obsažené v Příloze č.2 této Smlouvy. Komunikace s Hotline probíhá v jazyce českém/slovenském.

6. Postup po nahlášení Vady, Investigace

6.1 Po nahlášení Vady zde sjednaným způsobem provádí EY diagnostiku a prošetření oznámené Vady (dále jako „**Investigace**“). Cílem Investigace je zjistit, zda se jedná o Vadu a pokud se o Vadu jedná, jaká je její kategorie a její příčina. Klient je povinen poskytnout EY všechny relevantní nebo požadované informace a vstupy a součinnost týkající se nahlášené Vady.

6.2 Investigace, diagnostika a odstranění Vady probíhá vzdáleným přístupem. On-Site podpora může být poskytnuta jen na uvážení EY.

6.3 V případě, že v rámci Investigace je zjištěno, že se nejedná o Vadu nebo že se Vada neprojevuje nebo že Vada není způsobená Software nebo že se jedná o Výluku z vady, je Klient povinen uhradit EY odměnu za čas strávený zpracováním a řešením jeho hlášení o Vadě a Investigací, a to v souladu se sazbami sjednanými pro Konzultační služby v Příloze č.3 této Smlouvy. Navíc k uvedenému platí, že Dále, pokud Klient přeruší nebo naruší Investigaci před jejím dokončením ze strany EY nebo pokud Klient neposkytne EY informace nebo vstupy nebo součinnost nezbytnou pro dokončení Investigace ze strany EY (včetně informací nebo vstupů nebo součinnosti nezbytné k úspěšnému provedení simulace hlášené Vady

nebo přesvědčivému prokázání výskytu Vady na straně Klienta), je Klient povinen zaplatit EY odměnu za čas strávený zpracováním a Investigací Klientova hlášení Vady v souladu s ceníkem dohodnutým pro Konzultační služby v Příloze č. 3 této Smlouvy.

- 6.4 Považuje-li EY Vadu za odstraněnou v souladu s touto Smlouvou a vyzve-li k potvrzení Klienta a Klient se k Vadě nevyjádří ani do 3 pracovních dnů, je Vada odstraněna uplynutím této doby.

7. Service Requests

- 7.1 V případě, že bude Klient požadovat službu podpory Software, ať už v důsledku provedené Investigace, která ukáže, že se nejednalo o Vadu nebo z jiných důvodů, považuje se takový požadavek Klienta za Service Request. Schválí-li EY provedení Service Requestu, zavazuje se Klient uhradit EY za provedení Service Requestu odměnu v závislosti na čase, který EY zpracováním Service Requestu strávil, a to v souladu se sazbami pro Konzultační služby sjednanými v Příloze č.3 této Smlouvy.

8. Change Requests

- 8.1 V případě, že bude Klient požadovat úpravu Software, ať už v důsledku provedené Investigace nebo z jiných důvodů, uzavřou za tímto účelem smluvní strany samostatnou Objednávku dle této Smlouvy, kde si ujednájí rozsah úprav a odměnu za takové úpravy.

Příloha č.2 – Součinnost Klienta

Klient se pro účely plnění Smlouvy zavazuje EY poskytovat nezbytnou součinnost, zejména následujícím rozsahu:

- Klient poskytne veškerou asistenci nebo informace, které může EY požadovat pro účely poskytování Služeb, včetně pro účely diagnostiky jakýchkoli Vad
- Klient poskytne společnosti EY přístup do svých prostor za účelem poskytování Služeb. Klient rovněž poskytne odpovídající pracovní prostory a kancelářské prostory (včetně telefonu) pro použití pracovníky EY.

Technické požadavky pro vzdálený přístup

V rámci svojí součinnosti zajistí Klient rovněž následující podmínky pro vzdálený přístup pro EY:

Klient je povinen pro EY zajistit konektivitu umožňující poskytování Služeb, zejména pro činnosti sjednané ve Smlouvě nebo dohodnuté mezi stranami na ad-hoc principu.

Klient je povinen zajistit pro EY přístup k testovacímu UAT server, kde Klient vytvoří backup/restore produkční LIC Database, a to souběžně s oznámením incidentu prostřednictvím Hotline.

Pro připojení k testovacímu UAT server (do částí, kde se nachází Software) jsou pro EY ze strany Klienta splněny následující podmínky:

- Virtual Private Network (VPN) k zajištění zabezpečení připojení.
- Remote Desktop (RD) umožňující EY připojit se a provádět operace v rámci:
 - (1) LIC Database (LIC-DB) prostřednictvím SQL Server Management Studio (SSMS)
 - (2) LIC Web Application (LIC-WA) prostřednictvím prohlížeče Chrome,
 - (3) LIC Reports (LIC-RP),
 - (4) adresářů na serverech Klienta, kde se nacházejí LIC Database a LIC Web Application
- Přístupová práva k LIC-DB (jako DB owner) umožňující EY provádět následující:
 - (1) Spustit Activity Monitor
 - (2) Upravovat datové tabulky
 - (3) Upravovat SQL skripty
 - (4) Spouštět SQL skripty
 - (5) Ukončovat spid
 - (6) Provádět operativní údržbu SQL prostředí (caches, buffers, statistics)
 - (7) Copy&Paste práva pro RD k přenosu textů a větších servisních skriptů
- Přístupová práva k LIC-WA umožňující EY provádět následující:
 - (1) Využívat přihlášení s nejvyššími právy pro LIC-WA (jako člen skupiny Local Administrators)
 - (2) Copy&Paste práva pro RD k přenosu textů a větších servisních skriptů
- Přístupová práva k LIC-RP umožňující EY provádět následující:
 - (1) Využívat přihlášení s právy Content Manager pro instalaci reportů Use a login with the rights of content manager for reports deployment (jako člen skupiny Local Administrators)
 - (2) Copy&Paste práva pro RD k přenosu textů a větších servisních skriptů
- Přístupová práva ke Klientským UAT serverům umožňující EY provádět následující:
 - (1) Editaci LIC-DB souborů
 - (2) Editaci LIC-WA souborů
 - (3) Editaci LIC-RP souborů

Údaje poskytované Klientem při oznamování Vady na Hotline

Navíc k informacím a údajům dle Přílohy č.1 výše Klient při oznamování Vad prostřednictvím Hotline poskytne EY následující informace a údaje:

Pro oznámení týkající se problémů s Webem, Klient zašle EY informace z následující stránky: <https://yourwebappaddress/elmah>

Ve vztahu ke všem Vadám, pošle Klient EY údaje a informace poskytnuté následujícím souborem skriptů:

```
DECLARE @Created as VARCHAR(10)
SET @Created = (SELECT TOP 1 ExtractDate FROM Data.Run ORDER BY 1 DESC)
SELECT * FROM [Application].[ReleaseInfo] ORDER BY 1
SELECT * FROM [Data].[DataImport] ORDER BY 1
SELECT * FROM [Versioning].[Version] ORDER BY 1
SELECT * FROM [Data].[Run] ORDER BY 1
SELECT TOP 1000 * FROM [Workflow].[NodeStatus] ORDER BY 1 DESC
SELECT * FROM [Workflow].[Instance] WHERE [Created] >= @Created ORDER BY 1
SELECT * FROM [Workflow].[Log] WHERE [Created] >= @Created ORDER BY 1
SELECT * FROM [Err].[GenericLogItem] WHERE [Created] >= @Created ORDER BY 1
```

Příloha č.3 – Odměna za Služby

1. Služby Podpory

- 1.1 Odměna za Služby Podpory se sjednává jako paušální částka splatná dopředu na následující kalendářní čtvrtletí a činí **1.250,00 EUR bez DPH za kalendářní čtvrtletí**. Bude-li poskytování Služeb zahájeno nebo ukončeno tak, že nebudou poskytovány po celé uvedené období, bude paušální cena Služeb za takové období poměrně ponížena. EY vystaví každou fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce, který předchází kalendářnímu čtvrtletí, na které jsou Služby Podpory placeny. První faktura bude vystavena po účinnosti této Smlouvy.
- 1.2 Navíc k pravidelné odměně za Služby Podpory dle předchozího odstavce má EY nárok na jednorázovou odměnu za zřízení Služby Podpory, a to ve výši **2.500,00 EUR bez DPH**, přičemž tato odměna za zřízení Služby Podpory bude vyfakturována a uhrzena společně s první fakturou za poskytování Služeb Podpory dle předchozího odstavce.

2. Maintenance

- 2.1 Odměna za Maintenance se sjednává jako paušální částka splatná dopředu na následující kalendářní čtvrtletí a činí **1.250,00 EUR bez DPH za kalendářní čtvrtletí**. Bude-li poskytování Služeb zahájeno nebo ukončeno tak, že nebudou poskytovány po celé uvedené období, bude paušální cena Služeb za takové období poměrně ponížena. EY vystaví každou fakturu nejdříve první den kalendářního měsíce, který předchází kalendářnímu čtvrtletí, na které je Maintenance placena. První faktura bude vystavena po účinnosti této Smlouvy.

3. Konzultační služby

- 3.1 Odměna za Konzultační služby bude účtována hodinovými sazbami jednotlivých pracovníků podílejících se na poskytování Konzultačních služeb následujícími hodinovými sazbami:
- IT specialista **150,00 EUR**
- Metodický specialista **150,00 EUR**
- 3.2 Odměna za Konzultační služby nezahrnuje výdaje, které EY oprávněně vzniknou v souvislosti s poskytováním Konzultačních služeb (včetně cestovního, ubytování, stravného a nákupu zboží a služeb souvisejících s poskytováním Služeb), ani jiné výlohy a DPH v příslušné výši.
- 3.3 Smluvní strany se výslovně dohodly, že za dobu trvání této Smlouvy mohou být poskytnuty Konzultační služby a případně další plnění účtované sazbami pro Konzultační služby pouze v maximálním rozsahu 50 hodin. Nad tento limit není EY povinna poskytovat Konzultační služby ani jiné plnění účtované dle této Smlouvy sazbami pro Konzultační služby. Smluvní strany se dohodly, že EY bude předem informovat Klienta, pokud by poskytnutím Konzultační služby v důsledku obdrženého požadavku Klienta došlo k překročení maximálního rozsahu hodin podle předchozí věty a Konzultační služby poskytnout pouze do výše celkového plnění stanoveného pro maximální rozsah 50 hodin, pokud se s Klientem prokazatelně nedohodne jinak. V opačném případě EY souhlasí s tím, že jí nevzniká nárok na zaplacení té části odměny za Konzultační služby nebo plnění účtovaná podle této Smlouvy pro Konzultační služby, která přesáhne limit podle tohoto bodu 3.3.

Příloha č.4 – Kontaktní osoby a eskalační matice

Za EY:

	Jméno a příjmení:	E-mail:	Telefon:
Ve věcech technických	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Ve věcech obchodních	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Za Klienta:

	Jméno a příjmení:	E-mail:	Telefon:
Ve věcech technických	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX
Ve věcech obchodních	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX

ESKALAČNÍ MATICE:

Za EY:

Úroveň	1	2
Jméno	XXXXXXXXXX	---
Pozice	Výkonný ředitel	---
Telefon	XXXXXXXXXX	---
Mobilní telefon	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	---
E-mail	XXXXXXXXXX	---
Dostupnost	V pracovní době	---

Za Klienta:

Úroveň	1	2
Jméno	XXXXXXXXXX	---
Pozice	předseda představenstva	---

	a generální ředitel	
Telefon	xxxxxxxxxx	---
Mobilní telefon		---
E-mail	xxxxxxxxxxxxx	---
Dostupnost	V pracovní době	---

Příloha č.5 – Všeobecné smluvní podmínky



Non-Assurance
GTCs_1_10_21_Czech
