

# Smlouva o zajištění správy a podpory informačního systému číslo 10/2017

## i. Smluvní strany

### **Dodavatel:**

**Ing. Jan Baloun - BALCOM**

Letovská 548, Praha 9, 199 00

IČ: 710 51 384 DIČ:

CZ7712190420 zastoupená

(dále jen „Dodavatel“)

### **Objednatel:**

**Akademie výtvarných umění v Praze**

U Akademie 4, Praha 7, 170 22 IČ:60461446 DIČ: CZ60461446

zastoupená kvestorem (dále jen „Objednatel“)

## II. Preambule a předmět smlouvy

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Dodavatele ze dne 30.12.2016 (dále jen „nabídka“) podaná ve veřejné zakázce nazvané „Správa informačního systému AVU“ (dále jen „Veřejná zakázka“), zadávané v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., Zákon o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“).
2. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele zajišťovat správu, resp. servisní služby množiny počítačů a serverů, s nimi spojeného software, periferních zařízení, terminálů, prostředků pro přenos a zpracování informací atd. a informací v nich uložených (dále jen „Informační systém“) Objednatele, čímž se rozumí udržovat funkční stav jednotlivých částí informačního systému Objednatele, a dále k poskytování služeb spočívajících v koncové podpoře uživatelů a jejich pracovních stanic, včetně periferií dle Specifikace poskytovaných služeb uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, která je její nedílnou součástí. Tato smlouva dále specifikuje práva a povinnosti Smluvních stran při realizaci podpory Informačního systému s cílem zajištění jeho maximální dostupnosti a řešení incidentů v Informačním systému Objednatele. Dodavatel bude poskytovat služby v souladu se svou nabídkou, která tvoří přílohu č. 5 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost pro plnění předmětu této Smlouvy a uhradit cenu sjednanou za poskytované služby řádně a v termínech splatnosti dle této smlouvy.

### III. Závazky a odpovědnost Smluvních stran

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat sjednané služby s odbornou péčí a v souladu s právními předpisy, příslušnými technickými normami a s doporučeními výrobců hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) na nich instalovaném, které mu Objednatel předal do správy. Seznam předaných HW prvků je uveden v Příloze č. 3 - této Smlouvy - Specifikace spravované techniky a aplikací.
2. Dodavatel může pověřit k poskytnutí služby jinou osobu. I v tomto případě má Dodavatel odpovědnost, jako by službu poskytoval sám. O takovém případě je však vždy povinen předem informovat Objednatele písemně nebo elektronickou poštou.
3. Dodavatel je povinen vést evidenci úkonů provedených při poskytování služeb v systému Helpdesk, včetně vykazování reálného času stráveného poskytováním služby a s rozlišením, zda se jedná o služby, které jsou součástí poskytovaných služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, nebo o služby nad rámec této smlouvy, zpoplatněné dle Ceníku služeb uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Dodavatel nese odpovědnost za to, že údržba a podpora budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám Objednatele, požadavkům výrobců HW a SW a právním předpisům, včetně licenčních ujednání s výrobcí SW a dále příslušným technickým normám.
5. V případě poškození HW zařízení Objednatele Dodavatelem je Dodavatel povinen toto zařízení uvést do předešlého stavu. Není-li možné uvedení do předešlého stavu, uhradí Dodavatel Objednateli vzniklou škodu na základě uplatněného nároku na náhradu škody.
6. Dodavatel se zavazuje zajistit přítomnost 2 IT techniků v prostorách Objednatele v době od 8 hod do 17 hod každý pracovní den v týdnu pro zajištění služby Podpory uživatelů v prostorách Objednatele dle Přílohy č. 1 této smlouvy. Objednatel poskytne Dodavateli jednu místnost pro zřízení pracoviště podpory. V případě potřeby dalších prostor bude jejich pronájem řešen samostatnou smlouvou.
7. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny podstatných údajů, potřebných pro plnění předmětu této smlouvy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.
8. Objednatel se zavazuje zajistit řádné a včasné poskytnutí nezbytné součinnosti tak, aby Dodavatel mohl řádně vykonávat činnost dle této smlouvy. V rámci této součinnosti bude fyzickým osobám poskytujícím sjednanou službu umožněn přístup do Informačního systému Objednatele a rovněž do fyzických prostor, v nichž jsou tyto systémy provozovány. Dodavatel odpovídá za to, že přístup bude užíván tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost informací, aby nebylo narušeno zpracování dat a fungování Informačního systému a aby nebyl ohrožen přístup ostatních oprávněných uživatelů.
9. Dodavatel odpovídá za to, že data a informace z Informačního systému nebudou při správě Informačního systému a užívání vzdáleného přístupu Dodavatelem ohroženy zničením, poškozením, pozměněním, zneužitím, odcizením či ztrátou. Pokud při správě Informačního systému nebo užitím vzdáleného přístupu dojde ke zničení, poškození, pozměnění, zneužití, ztrátě či odcizení dat, zavazuje se Dodavatel neprodleně, nejpozději do pěti (5) dnů, na své náklady zjednat nápravu. Jestliže nebude v uvedené lhůtě náprava zjednána Dodavatelem, zjedná ji Objednatel a Dodavatel se zavazuje nahradit náklady vynaložené na zjednání nápravy.
10. Dodavatel má právo do Informačního systému nepřipojit zařízení, která mu nebyla předána do správy dle této smlouvy a mohla by ohrozit Informační systém. Dodavatel je oprávněn zařízení, která mu nebyla předána do správy dle této smlouvy, připojit do vyhrazené sítě a oddělit je tak logicky od spravovaného Informačního systému.
11. V případě porušení povinnosti Dodavatele, vyplývajících z této smlouvy má Objednatel nárok na uplatnění smluvních sankcí vůči Dodavateli za každé takové jednotlivé porušení povinností. Zejména má Objednatel nárok na uplatnění smluvních sankcí v následujících případech:
  - a. překročení reakčních dob uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy (Správa serverů a aktivních prvků) a to ve výši 1000,- Kč bez DPH za každou, byť i jen započatou hodinu prodlení;
  - b. překročení reakčních dob uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy (Správa počítačů, notebooků a klientských zařízení) a to ve výši 500,- Kč bez DPH za každou, byť i jen započatou hodinu prodlení;
  - c. nefunkčnosti informačního portálu dle Přílohy č. 1 této smlouvy (Zajištění chodu informačního portálu) a to ve výši 500,- Kč bez DPH za každou, byť i jen započatou hodinu nefunkčnosti informačního portálu nad rámec garantované dostupnosti (mimo případy nezaviněné Dodavatelem - zásahy vyšší moci, nefunkčnost konektivity Internetu ze strany poskytovatele připojení apod.)
  - d. neprovedení záloh dle Přílohy č. 1 této smlouvy (Správa serverů a síťových prvků a Zajištění chodu informačního portálu) a to ve výši 5000,- Kč bez DPH za každé neprovedené zálohování dat systému.
12. Objednatel se zavazuje spolupracovat na řešení incidentů nahlášených Dodavatelem, zejména vhodným nastavením interních procesů, řešením disciplinárních přestupků a stanovením pravidel pro používání a

správu Informačního systému. S nejvyšší prioritou bude Objednatel řešit prohřešky proti Zásadám přijatelného užívání sítě národního výzkumu a vzdělávání CESNET2 (Acceptable Use Policy).

13. Objednatel se zavazuje, že nebude provádět v Informačním systému žádné úpravy bez předchozí konzultace s Dodavatelem.
14. Dodavatel prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 10 mil. Kč, a jejíž prostá kopie nebo prostá kopie pojistného certifikátu je přílohou č. 6 této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy a po dobu záruční doby bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě. Dodavatel se zavazuje se toto pojištění po dobu trvání této smlouvy udržovat v platnosti. Splnění této povinnosti je dodavatel povinen doložit objednateli aktuální pojistnou smlouvou nebo pojistným certifikátem vždy 7 dní před uplynutím běžného roku trvání smlouvy, vystaveným pojistitelem a obsahujícím předmět pojištěné činnosti dodavatele, dobu platnosti pojistné smlouvy a výši pojistného plnění.

#### **IV. Místo plnění**

1. Místem plnění předmětu této smlouvy jsou objekty Objednatele:
  - a. Hlavní budova - U Akademie 4,170 22 Praha 7;
  - b. Moderní galerie - U starého výstaviště 188,170 00 Praha 7;
  - c. Ateliér Jana Zajíce - Jana Zajíce 27,170 00 Praha 7;
  - d. Šalounův Atelier - Slovenská 4,101 00 Praha 10;
  - e. Škola architektury - U Akademie 2,170 00 Praha 7.

#### **V. Cena a platební podmínky**

1. Cena jednotlivých služeb (běžné služby) poskytovaných na základě této smlouvy je stanovena v Příloze č. 2. této Smlouvy - Ceník služeb, která je její nedílnou součástí a bude hrazena měsíčně v paušální výši dle Přílohy č. 2 této smlouvy.
2. Cena dalších služeb poskytovaných nad rámec běžných služeb dle této Smlouvy, na základě jednotlivých dílčích Objednávek je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy. Dodavatel předá v elektronické či tištěné podobě výkaz poskytnutých služeb nad rámec měsíčních paušálních cen dle předchozího odstavce vč. uvedení počtu hodin poskytnutých služeb vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly tyto úkony provedeny, pro provedení kontroly a odsouhlasení takových služeb.
3. Vyúčtování cen proběhne na základě daňových dokladů - faktur, vystavených Dodavatelem vždy po skončení kalendářního měsíce. Splatnost faktur je stanovena na 30 kalendářních dnů od dne jejich doručení Objednateli.
4. Daňový doklad bude mít náležitosti dle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění pozdějších novel.
5. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravné faktury Objednateli.
6. Přílohou daňových dokladů - faktur bude odsouhlasený a podepsaný výkaz poskytnutých služeb v daném kalendářním měsíci nad rámec této smlouvy, pokud takové služby byly v daném kalendářním měsíci poskytnuty a odsouhlaseny.
7. Za opožděnou úhradu faktur vystavených podle předcházejícího odstavce přísluší Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení s úhradou.
8. Dodavatel a Objednatel se dohodli, že v případě rozšíření nebo zúžení položek stávajícího spravovaného Informačního systému projednají před uvedením takové změny do provozu případné změny finančního plnění a to pouze v případě, že se objem spravovaných položek Informačního systému zvýší nebo sníží o více jak 20% celkového objemu. Změny smlouvy budou prováděny v souladu se zákonem.
9. Objednatel nepřipouští překročení ceny plnění, ceny plnění jsou po celou dobu plnění neměnné.

## **VI. Náhrada škody**

1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů právního řádu České republiky. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škody, které vzniknou druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním Smlouvy, pokud jsou tyto škody zapříčiněny vyšší mocí nebo okolnostmi, které vylučují odpovědnost Smluvní strany. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení vzniku škody. Dále se Smluvní strany zavazují vyvíjet maximální úsilí pro překonání okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany sjednávají pro případ, kdy jedna Smluvní strana způsobí druhé Smluvní straně škodu, že poškozená Smluvní strana má nárok na náhradu skutečných škod, a že tento nárok není dotčen případným ustanovením o smluvní pokutě dle smlouvy.
4. Škodou způsobenou Dodavatelem pro potřeby smlouvy nejsou Objednatelem vynaložené náklady, které mají svůj původ:
  - a. V chybné či nedostatečné součinnosti Objednatele poskytnuté Dodavateli při lokalizaci a odstraňování incidentů.
  - b. V chybné či nedostatečné součinnosti Objednatele poskytnuté Dodavateli při plnění Smlouvy, zejména nesprávných nebo neúplných požadavcích Objednatele, nebo nesprávných či neúplných podkladech, které Objednatel poskytl Dodavateli pro řešení svých požadavků.
  - c. V nedostatečné kontrole procesů realizovaných prostřednictvím Informačního systému ze strany Objednatele.

## **VII. Ochrana informací a dat**

1. Dodavatel se zavazuje stanovit a průběžně udržovat bezpečnostní opatření:
  - a. v oblasti fyzické bezpečnosti zajistit ochranu serverů před neautorizovaným přístupem způsobeným Dodavatelem;
  - b. řídit logická přístupová práva uživatelů Dodavatele;
  - c. řídit logická přístupová práva uživatelů Objednatele;
  - d. protokolárně předat administrátorská hesla k Informačnímu systému zástupci Objednatele k jejich bezpečnému uložení a udržovat je zde v aktuální podobě. Za bezpečné uložení těchto hesel a jejich ochranu před zneužitím zodpovídá Objednatel;
  - e. zajišťovat bezpečnost informací v Informačním systému Objednatele ochranou strukturované kabeláže před neoprávněným přístupem, ochranou serverů a datových úložišť před neoprávněným přístupem, zapojením a konfigurací UPS, konfigurací firewallů a routerů, konfigurací antivirové ochrany a prováděním pravidelných testů, zálohováním dat a konfigurací částí Informačního systému pomocí dostupných prostředků a systémů a s nezbytnou součinností Objednatele.
2. Smluvní strany se zavazují vzájemně si poskytovat veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků a za tím účelem určit osoby odpovědné za zajištění součinnosti a poskytování informací.
3. Obě Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě chráněné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním podle této smlouvy a návazných dílčích smluv.
4. Závazek Smluvních stran dle odst. 3 tohoto článku platí i po skončení účinnosti smlouvy.
5. Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, považují se za chráněné informace podle odst. 3 zejm. všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství, dále veškeré informace uložené v Informačním systému Objednatele a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
6. Odběratel upozorňuje Dodavatele, že vybraná data a informace v Informačním systému mohou podléhat ochraně podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, nebo podle dalších právních předpisů. Dodavatel se zavazuje, že pokud se seznámí s chráněnými osobními údaji, nebude tyto údaje dále zpracovávat a evidovat pro svou potřebu nebo pro jiný subjekt a k tomuto zaváže i své zaměstnance.

7. Za chráněné dle předchozích bodů se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím příjemcí strana, dále ty, které měla příjemcí strana po právu k dispozici před uzavřením této smlouvy, nebo které jsou Objednatelem uveřejněny.
8. Dodavatel se zavazuje, že data, která obdrží pro účely splnění úkolů podle této Smlouvy od Objednatele, nevyužije pro sebe, neposkytne je třetím osobám a nebude z nich zpracovávat žádné další výstupy.
9. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené Dodavatelem v souladu s touto smlouvou mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění. Objednatel je v takovémto případě oprávněn užívat v plném rozsahu autorská díla vytvořená či zajištěná pro něj Dodavatelem v rámci plnění předmětu této smlouvy a k účelu daném povahou předmětu této smlouvy. Odměna za užívání díla je součástí odměny Dodavatele dle čl. V. odst. 1 a 2 této Smlouvy.

## **VIII. Vyšší moc**

1. Okolnosti vyšší moci jsou takové okolnosti, které podstatně ovlivní hospodářský a sociální život celých územních celků a žádná ze Smluvních stran je nemůže ovlivnit, zejména se za okolnosti vyšší moci považují války a přírodní katastrofy. Tyto okolnosti musí přímo znemožnit jednání jedné ze Smluvních stran.
2. Smluvní strana, která se vyšší moci dovolává je povinna okamžitě informovat druhou Smluvní stranu o existenci okolnosti vyšší moci. Toto sdělení musí obsahovat údaje o vzniku a druhu této okolnosti. Jestliže Smluvní strana, která se vyšší moci dovolává, neučiní sdělení ve smyslu tohoto bodu, nemůže se na okolnosti vyšší moci odvolávat.
3. Dokud přetrvává okolnost vyšší moci, nemohou Smluvní strany uplatňovat vzájemná práva a povinnosti. Jestliže trvá tato okolnost déle než tři měsíce, zavazují se Smluvní strany do jednoho následujícího měsíce dohodnout na dalším postupu. Nedojde-li v této době k dohodě ohledně dalšího postupu, má každá ze Smluvních stran právo od Smlouvy odstoupit.

## **IX. Doba trvání smlouvy a způsob jejího ukončení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem Smluvních stran.
2. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou v délce trvání 48 měsíců.
3. Tuto smlouvu lze vypovědět písemnou výpovědí doručenou prokazatelně na adresu sídla druhé Smluvní strany. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.
4. Objednatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, jestliže Dodavatel podstatným způsobem porušil své závazky, vyplývající z této smlouvy. Podstatným porušením závazků Dodavatelem z této smlouvy se rozumí zejména:
  - a. jednání poskytovatele prokazatelně v rozporu s pokyny Objednatele;
  - b. porušení povinnosti ochrany informací a dat dle čl. VII této Smlouvy;
  - c. porušení povinnosti uvedené v čl. III této Smlouvy;
5. Dodavatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit, jestliže Objednatel podstatným způsobem porušil své závazky, vyplývající z této smlouvy. Podstatným porušením závazků Objednatelem z této smlouvy se rozumí zejména:
  - a. Opakované neposkytnutí nezbytné součinnosti nutné pro poskytování služeb v rozsahu dle této smlouvy, na které byl Objednatel písemně upozorněn Dodavatelem a ani poté Objednatel do deseti (10) dnů nesjednal nápravu.
  - b. Objednatel neuhradí tři po sobě jdoucí faktury.
6. Tuto smlouvu lze rovněž ukončit vzájemnou dohodou Smluvních stran.

## **X. Závěrečná ustanovení**

1. Případné změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemně a v souladu se zákonem, a to číslováním dodatkem k této smlouvě podepsanými oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
2. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy přecházejí na právní nástupce Smluvních stran.

3. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy zde výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Pokud bude o některém ustanovení Smlouvy rozhodnuto, že je neplatné nebo nevykonatelné, pak zbývající část Smlouvy zůstane nadále plně v platnosti a účinnosti, pokud ovšem zůstane funkčním nástrojem k dosažení cílů a účelů Smluvních stran. Smluvní strany dále souhlasí s tím, že nahradí neplatná a nevykonatelná ustanovení vzájemně přijatelným, platným, zákonným a vykonatelným ustanovením, které bude ohrázeno záměry Smluvních stran obsažené v původním ustanovení.
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
6. Nedílnými součástmi této smlouvy jsou její Přílohy:
  - a. Příloha č. 1 - Specifikace poskytovaných služeb
  - b. Příloha č. 2 - Ceník služeb
  - c. Příloha č. 3 - Specifikace spravované techniky a aplikací
  - d. Příloha č. 4 - Kontakty a odpovědné osoby
  - e. Příloha č. 5 - Nabídka Dodavatele ze dne 30.12.2016
  - f. Příloha č. 6 - Pojistná smlouva/Pojistný certifikát