

Smlouva o poskytování IT služeb

uzavřená podle §1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
mezi

Správa účelových zařízení Vysoké školy ekonomické v Praze

se sídlem Jeseniova 2769/208, 130 00 Praha 3

zastoupená: Tomášem Zouharem, kvestorem

IČ: 61384399

DIČ: CZ61384399

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Blue Partners s.r.o.

se sídlem Postupická 2931/9, Záběhlce, 14100 Praha 4

zastoupená jednatelem Mgr. Tomášem Veselým

IČ: 27373622

DIČ: CZ27373622

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Čl. 1

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je poskytnutí následujících IT služeb:

- 1.1 vzdálená správa uživatelů (pomocí sw nástroje Teamviewer – komerční licence a zprovoznění na koncových zařízeních je odpovědností Poskytovatele).
- 1.2 lokální podpora uživatelů,
- 1.3 správa hardware – PC, tiskárny,
- 1.4 Instalace SW (aktualizace OS, SW a potřebných knihoven) – vyžaduje schválení Objednavatele (dle kompetencí popsanych v příloze č. 2) a popis změny ze strany Poskytovatele (verze, konfigurace atd),
- 1.5 Správa SW,
- 1.6 poskytování služby HelpDesk,
- 1.7 dokumentační práce, evidence

Součástí jednotlivých plnění jsou i návrhy na technické a finanční optimalizace jednotlivých řešení s ohledem na věcné potřeby Objednatele při současném zohlednění finančních možností Objednatele.

Podrobná specifikace jednotlivých služeb je uvedena v **Příloze č. 1 – Seznam služeb a úroveň poskytovaných služeb SLA**. Seznam odpovědných pracovníků Objednatele a Poskytovatele

členěný dle jednotlivých odpovědností pro řádné plnění služeb je uveden v Příloze č. 2 – Kontaktní údaje.

Čl. 2

Místo plnění

- 2.1 Místem plnění je sídlo Objednatele a především níže uvedené lokality:
- a) Koleje v areálu Jarov (ulice Hartigova, Jeseniova a Biskupcova) a Jarov II. (ulice Pod Lipami)
 - b) Rooseveltova kolej, Praha 7, ulice Strojnická
 - c) Koleje v areálu Jižní Město, Praha 4, Chemická ulice
 - d) Vysoká škola ekonomická v Praze, oddělení Centra informatiky, Náměstí Winstona Churchilla
- 2.2 V případech, kdy je technologicky možný zásah formou vzdáleného přístupu, je místem plnění pracoviště Poskytovatele.

Čl. 1

Doba platnosti smlouvy a termíny plnění

- 2.3 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce
- 2.4 Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 2.5 Termíny plnění poskytovaných služeb:
- a) Poskytování IT služeb podle této smlouvy začne dnem účinnosti smlouvy.
 - b) Dílčí termíny plnění jednotlivých služeb jsou specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy.

Čl. 3

Cena a platební podmínky

- 3.1 Ceny za jednotlivé služby jsou stanoveny jako měsíční paušální za sjednaný rozsah prací, nebo jako hodinové pro definované práce. Ceny jednotlivých služeb bez DPH, sazba DPH a DPH a cena včetně DPH jsou specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy, přičemž sazba DPH bude v případě její změny automaticky stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.2 Jednotlivé ceny mohou být jednostranně ze strany Poskytovatele upraveny v návaznosti na míru inflace platné ke dni jejího vyúčtování. Jiné změny cen musí být realizovány formou písemného dodatku k této smlouvě.

- 3.3 Platby za poskytnuté služby dle čl. 1 této smlouvy budou prováděny bankovním převodem na základě měsíčně doručených faktur, v nichž bude vykázán počet hodin za řádně ukončená a předaná plnění. Přílohou faktury bude i pověřeným pracovníkem Objednatele schválený pracovní výkaz.
- 3.4 Fakturace i platby budou prováděny v české měně.
- 3.5 Lhůta splatnosti faktur je 14 dní ode dne jejich doručení Objednateli.
- 3.6 Objednatel je oprávněn vrátit Poskytovateli před datem splatnosti příslušnou fakturu, pokud taková faktura nemá náležitosti stanovené obecně závaznými předpisy, obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté ve smlouvě či schválené na pracovním výkazu, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen v případě vrácení faktury vyhotovit fakturu novou. Důvodným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti v původní délce počíná běžet znovu ode dne doručení opravené nebo nově vystavené faktury Objednateli.
- 3.7 Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením faktur.

Čl. 4

Povinnosti Poskytovatele

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje, že poskytne své plnění dle předmětu uvedeného v čl. 1. této smlouvy Objednateli v požadované kvalitě a v termínech podle této smlouvy, a že bude dodržovat dohodnuté termíny pro jednotlivé služby.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn krátkodobě přerušit poskytování služby, zejména z důvodu provádění nutné údržby a oprav, popř. havárie, na zařízení Poskytovatele. Poskytovatel informuje Objednatele o provádění uvedených činností či jiných činností vedoucích k přerušení služby s dostatečným předstihem, s výjimkou havárií. Poskytovatel se zavazuje plánovat odstávky s ohledem na provozní potřeby Objednatele. Oznámení o plánovaných odstávkách je zasíláno emailem na kontaktní osoby uvedené v příloze č. 2.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje realizovat předání plnění jednotlivých služeb Objednateli pracovním výkazem s vyznačením konkrétního plnění.
- 4.4
- a) Dodržovat bezpečnostní politiky a standardy stanovené Objednatелеm
 - b) Respektovat nastavená oprávnění a přístupy
 - c) Provádět správu výhradně pomocí schválených nástrojů a postupů
 - d) Dodržovat následující bezpečnostní opatření:
- 4.5 Používat pouze zabezpečené připojení pro vzdálený přístup
- 4.6 Přistupovat k zařízením pouze pomocí přidělených účtů
- 4.7 Neprovádět změny v zabezpečení bez předchozího souhlasu Objednatele
- e) Neprodleně hlásit Objednateli:

- 4.8 Zjištěné bezpečnostní incidenty
- 4.9 Podezření na narušení bezpečnosti

Čl. 5

Povinnosti Objednatele

- 5.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli pro plnění jednotlivých služeb součinnost v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1 této smlouvy a za předmět plnění platit Poskytovateli cenu uvedenou v čl. 3 této smlouvy.
- 5.2 Zodpovědné osoby Objednatele uvedené dle přílohy č. 2 této smlouvy se zavazují informovat bez zbytečného odkladu Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran. Jedná se především o nástup a pořízení nového hardware/software, bezpečnostní incidenty, technické problémy, provozní změny a případně o odchodu zaměstnanců, organizační změny apod.

Čl. 6

Ochrana dat a odpovědnost za vady

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje, že plnění podle této smlouvy bude poskytováno v souladu s odpovídajícími odbornými postupy a metodami.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit ochranu dat ve vlastnictví Objednatele, která jsou uložena na zařízeních Poskytovatele, standardními bezpečnostními postupy, zejména v oblasti fyzického zabezpečení úložišť a serverů (např. fyzický přístup k zařízení), v oblasti SW zabezpečení úložišť a serverů (např. firewall a zabezpečení přístupů), a v oblasti vlastní ochrany dat (např. šifrování uložených dat), tyto postupy pravidelně kontrolovat a aktualizovat.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že všechny Objednatelem uplatněné chybné výkony, které způsobil, neprodleně odstraní. Pokud není schopen závadu odstranit v přiměřeném čase dle přílohy č. 1, je oprávněn tento výkon zajistit prostřednictvím třetí strany, kterou schválí objednatel emailem, konkrétně osoba odpovědná za technickou problematiku dle přílohy č. 2. Náklady na odstranění chybných výkonů nese Poskytovatel, a to i v případě, že vada byla odstraněna prostřednictvím třetí strany.
- 6.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za poškození, ztrátu dat, vady, chyby a škody vzniklé:
 - a) neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím informačních systémů Objednatelem nebo třetí osobou (vyjma bodu 6. 3. této smlouvy),
 - b) vadou či poruchou provozovaných informačních technologií,
 - c) nedodržením základních bezpečnostních směrnic Objednatelem.
- 6.5 Poskytovatel nenese odpovědnost za přerušení poskytování služby a s tím související poškození, ztrátu dat a škody vzniklé v případě zásahu vyšší moci nebo v případě

poruchy na zařízeních třetích dodavatelů, zejména výpadek dodávky elektrické energie, telekomunikačního spojení apod., pokud tyto skutečnosti byly způsobeny neodvratitelnou událostí, které nebylo možné prokazatelně zabránit, a které nebyly způsobeny nedbalostí či úmyslným jednáním či opomenutím Poskytovatele.

Čl. 7

Povinnost mlčenlivosti a obchodní tajemství

- 7.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o obchodním tajemství, důvěrných informacích a osobních údajích, které při plnění této smlouvy získali, a nesmí je bez písemného souhlasu druhé strany zpřístupnit žádné třetí osobě, ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy.
- 7.2 Předmětem obchodního tajemství jsou také všechny takto označené informace a podklady předávané jednou smluvní stranou druhé v rámci vzájemných jednání.
- 7.3 Smluvní strany se zavazují, že vynaloží nejméně stejnou péči, aby zabránili vyzrazení nebo šíření informací, jakou vynakládají při zacházení se svými vlastními informacemi podobného charakteru, které nemají být vyzrazeny, zveřejněny nebo rozšířeny.
- 7.4 Obě smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s obchodním tajemstvím, osobními údaji a důvěrnými informacemi a přijmou účinná opatření pro zamezení úniku těchto informací.
- 7.5 Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odst. 1 tohoto článku všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb Objednateli dle této smlouvy.
- 7.6 Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 7.7 V případě, že jedna ze smluvních stran bude nezbytně potřebovat k zajištění některé činnosti týkající se plnění závazků dle této smlouvy třetí osobu, může jí předat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního tajemství pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany, a to za podmínky, že se třetí osoba písemně zaváže k jejich ochraně v minimálně stejném rozsahu jako dle této smlouvy.
- 7.8 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na utajované skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy či zákona,
 - b) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
 - c) jsou veřejně známé nebo byly zveřejněny jinak než zanedbáním či porušením povinností dle této smlouvy jednou ze smluvních stran,
 - d) jsou vyžádány státním zastupitelstvím, soudem nebo příslušným správním orgánem na základě zákona; v takovém případě se smluvní strana, jež byla příslušným orgánem o informace požádána a informace poskytla, zavazuje neprodleně na tuto skutečnost upozornit druhou smluvní stranu.
- 7.9 Poskytovatel se zavazuje po ukončení poskytování služeb předat Objednateli veškerá data obsahující obchodní tajemství, důvěrné informace, nebo jakékoli osobní údaje.

Čl. 8

Sankce a smluvní pokuty

- 8.1 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v článku 6 nebo 7 této smlouvy, s ohledem na ochranu a povinnosti vztahující se ke zpracování dat, může se Objednatel domáhat okamžitého odstranění závadného stavu.
- 8.2 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v článku 6 této smlouvy, je Objednatel dále oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 200.000 Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je povinen tuto pokutu uhradit.
- 8.3 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v článku 7 této smlouvy, je Objednatel dále oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč za každý jednotlivý případ a Poskytovatel je povinen tuto pokutu uhradit.

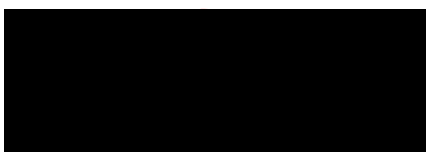
Čl. 9

Závěrečné ustanovení

- 9.1 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 9.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 9.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn plnit své povinnosti podle této smlouvy prostřednictvím subdodavatelů, přitom však nese stejnou odpovědnost, jako by plnil sám. O plnění prostřednictvím subdodavatelů je Poskytovatel povinen informovat objednatele. V případě zpracování osobních údajů se Poskytovatel se zavazuje nezapojit do zpracování žádné další osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost pro plnění zákonných povinností Objednatele spojených s ochranou osobních údajů.
- 9.6 Smluvní vztahy a podmínky touto smlouvou přímo neupravené se řídí příslušným ustanovením Zákona 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění.

- 9.7 Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným číslovaným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci.
- 9.8 V případě, že se některé ustanovení smlouvy stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti.
- 9.9 Nedílnou součástí této smlouvy je
Příloha č. 1 – Seznam služeb a úrovně poskytovaných služeb SLA a
Příloha č. 2 – Kontaktní údaje.
- 9.10 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení.

V Praze dne



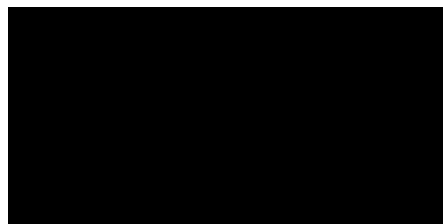
za Objednatele

Tomáš Zouhar
kvestor



za Poskytovatele

Tomáš Veselý
jednatel společnosti



Seznam služeb a úroveň poskytovaných služeb SLA

Poskytovatel služby:	Blue Partners s.r.o.									
Příjemce služby:	Správa účelových zařízení VŠE									
Popis, název služby:										
(01) Podpora uživatelů, správa PC, HelpDesk										
Charakteristika splnění:	Podpora uživatelů a) Vzdálená správa uživatelů b) Lokální podpora uživatelů c) Instalace SW (aktualizace OS, SW a potřebných knihoven) d) Správa SW e) Poskytování služby HelpDesk Poskytovatele f) Dokumentační práce a evidence provedených změn (kdy, co, kým)									
Objem služby:	Počet uživatelů – zaměstnanci: cca 50 Počet PC – cca 70 Počet tiskáren -cca 20									
Datum zahájení služby:	1.3.2025 v 0:01 hod									
Kvalita služby (úroveň):	standardní úroveň –zahájení prací na odstranění závady v požadované reakční době od prokazatelného nahlášení požadavku dle dostupnosti služby kritická úroveň – porušení reakční doby									
Finanční ocenění služby:	standardní úroveň – platba za službu 9 725,- Kč bez DPH / měsíc V ceně jsou zahrnuty následující služby: - Vzdálená správa uživatelů v rozsahu 2 hodiny / měsíc - o Řešení požadavků uživatelů - o Telefonická podpora, HelpDesk - Podpora uživatelů v místě instalace v rozsahu 3 hodin / měsíc - o Instalace a konfigurace PC, tiskáren a ostatního HW mimo síťových prvků v místě poskytování služby - o Příprava a aktualizace záložních PC - o Podpora uživatelů a SW dle potřeby - Poskytování služby HelpDesk pro evidenci požadavků - Vedení evidence a dokumentace - 2 x měsíčně doprava na místo Objednatele - Reakční doba 4 hodiny od nahlášení požadavku Mimo měsíční paušál jsou následující služby: - Práce nad rámec stanovených hodin - Práce mimo standardní pracovní dobu práce nad rámec <table><tr><td>Hodinová sazba (pracovní dny 7:30 –18:00)</td><td>cena 960,- Kč bez DPH</td></tr><tr><td>Hodinová sazba (mimo pracovní dny a hodiny)</td><td>cena 1.440,- Kč bez DPH</td></tr><tr><td>Doprava po Praze</td><td>cena 350,- Kč bez DPH / výjezd</td></tr><tr><td>Krátké dotazy, upřesnění, nahlášení závad</td><td>bez poplatků</td></tr></table> Fakturována bude každá započatá ½ hodina ceny nad rámec.		Hodinová sazba (pracovní dny 7:30 –18:00)	cena 960,- Kč bez DPH	Hodinová sazba (mimo pracovní dny a hodiny)	cena 1.440,- Kč bez DPH	Doprava po Praze	cena 350,- Kč bez DPH / výjezd	Krátké dotazy, upřesnění, nahlášení závad	bez poplatků
Hodinová sazba (pracovní dny 7:30 –18:00)	cena 960,- Kč bez DPH									
Hodinová sazba (mimo pracovní dny a hodiny)	cena 1.440,- Kč bez DPH									
Doprava po Praze	cena 350,- Kč bez DPH / výjezd									
Krátké dotazy, upřesnění, nahlášení závad	bez poplatků									
Metriky:	Počet vyřešených incidentů Doba reakce na incident Doba řešení incidentu									
Dostupnost služby	Provozní doba: (cena 960,- Kč bez DPH) pracovní dny – od 07:30 do 18:00 hod, SLA 4 hodiny Pohotovostní doba (cena 1.440,- Kč bez DPH)									

	pracovní dny – od 18:01 do 07:29 hod dny pracovního volna – od 00:01 do 24:00 hod dny pracovního klidu – od 00:01 do 24:00 hod Speciální doba: (cena 1.440,- Kč bez DPH) dny nastěhování / vystěhování studentů - od 00:01 do 24:00 hod, SLA 2 hodiny objednatel minimálně 14 dní dopředu informuje poskytovatele o požadavku na poskytnuté služby speciální doby (období nastěhování a vystěhování studentů) a to mailem na adresu Helpdesku uvedenou v příloze 2 smlouvy. Poskytovatel do 2 pracovních dní tento požadavek potvrdí.
Způsob kontroly plnění	Měření parametrů služby bude prováděno na denní bázi v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřicí body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky smlouvy na monitoring SLA parametrů. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Poskytovatel předloží aktuální evidenci a dokumentaci. Kontrola aktuálnosti vedené evidence a dokumentace bude vždy týden před začátkem akademického semestru.
Omezení	Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele HW technologie. Poskytovatel služeb, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady.

Kontaktní údaje

Poskytovatel služby:	Blue Partners s.r.o.			
Příjemce služby:	Správa účelových zařízení VŠE			
Poskytovatel				
Kompetence	Jméno	e-mail	Telefon	
Změny smluv				
Technická problematika a management projektu				
HelpDesk	HelpDesk	hd@bluepartners.cz		
Objednatel				
Změny smluv	Tomáš Zouhar			
Technická problematika				
Oprávněné osoby				
Kompetence Network [Objednavatel - CI]				
Kompetence Image a Operační systém [Objednavatel - CI]				
Kompetence Aplikace ISKAM [Objednavatel - SÚZ] -				
Kompetence Aplikace ISKAM [Objednavatel - SÚZ] -				