

DOTATEK

O POSKYTNUTÍ SLUŽBY TECHNICKÉ A KONZULTAČNÍ PODPORY PRO AZURE PROSTŘEDÍ

ke Cloud Service Agreement ze dne 15.05.2018

(dále jen „**Dodatek smlouvy**“) podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, mezi níže uvedenými smluvními stranami:

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

IČ: 242 07 519

se sídlem Vyskočilova 1410/1, Michle, 140 00 Praha 4

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 188674

dále jen jako „**SoftwareONE**“ na straně jedné

a

Dopravní společnost Ústeckého kraje, příspěvková organizace

IČ: 06231292

se sídlem Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, spisová značka Pr, vložka 1129

dále jen jako „**Klient**“ na straně druhé

SoftwareONE a Klient budou pro účely tohoto Dodatku smlouvy společně dále označováni jen jako „**Strany**“, každý z nich jednotlivě bez bližšího rozlišení pak jen jako „**Strana**“.

PREAMBULE

Vzhledem k tomu, že:

- (a) SoftwareOne je obchodní a konzultační společností, součástí mezinárodní skupiny SoftwareONE, která se zabývá prodejem (licencováním) softwarových produktů různých autorů, prodejem cloudových služeb a také poskytováním technických a konzultačních služeb v oblasti IT technologií;
- (b) Klient má v souvislosti se svou činností zájem o čerpání služby technické a konzultační podpory pro Azure prostředí od SoftwareONE;

se Strany dohodly na uzavření tohoto Dodatku smlouvy:

I.

Předmět Smlouvy

- 1.1 SoftwareONE se na základě tohoto Dodatku smlouvy a za podmínek v tomto Dodatku smlouvy dále stanovených zavazuje poskytovat Klientovi službu technické a konzultační podpory pro Azure prostředí, která

představuje koncepční podporu provozu služeb Microsoft Azure (dále jen „Služba“). Přesná specifikace Služby je obsažena v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí tohoto Dodatku smlouvy.

- 1.2 Klient se za poskytování Služby zavazuje platit SoftwareONE odměnu za podmínek specifikovaných v tomto Dodatku smlouvy.
- 1.3 Klient se zavazuje zajistit, že osoby, které budou jeho jménem jednat ve věcech souvisejících s tímto Dodatkem smlouvy, budou oprávněny tak jménem Klienta učit.

II.

Cena Služby a platební podmínky

- 2.1 Strany se dohodly, že měsíční cena za poskytnutí Služby v rozsahu dle Přílohy č. 1 bude činit celkem 22000,- Kč + DPH.
- 2.2 Cena za Službu dle čl. 2.1 Dodatku smlouvy bude Klientem hrazena měsíčně na základě SoftwareONE řádně vystaveného daňového dokladu, který je SoftwareONE oprávněna vystavit bezprostředně vždy po skončení kalendářního měsíce, za který je fakturováno.
- 2.3 V případě, že Klient bude požadovat konzultační a technické služby nad rámec služeb dle Přílohy č.1 nebo nad rámec dohodnutého rozsahu 1,5 člověkodne, je povinen za další čerpání služeb v oblasti IT zaplatit SoftwareONE cenu ve výši 2.200,- Kč + DPH za každou další započatou hodinu poskytování služeb, pokud nebude dohodnuto jinak. Tato odměna bude splatná kdykoliv po poskytnutí služby na základě SoftwareONE řádně vystaveného daňového dokladu.
- 2.4 Klient je oprávněn vrátit daňový doklad před termínem jeho splatnosti, pokud nebude obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje případně jiné nesrovnalosti. Vrátí-li Klient důvodně vadnou fakturu, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět dne doručení nově vystavené faktury.
- 2.5 Dostane-li se Klient do prodlení s úhradou ceny za Službu, je povinen a zavazuje se zaplatit SoftwareONE kromě dlužné jistiny také úrok z prodlení ve výši 0,05% z celkové dlužné částky za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 2.6 Strany se dohodly, že v případě, kdy je Klient v prodlení se zaplacením ceny za Službu podle tohoto Dodatku smlouvy, není SoftwareONE povinna pokračovat v poskytování Služby a je oprávněna plnění Smlouvy bez náhrady až do doby vyrovnání závazku Klienta pozastavit.
- 2.7 Lhůta splatnosti všech faktur – daňových dokladů vystavených v souvislosti s tímto Dodatkem smlouvy se dohodou stran stanoví na 30 dnů od jejich doručení.

III.

Podmínky poskytnutí Služby

- 3.1 Strany se dohodly, že Služba bude poskytována za následujících podmínek:
 - a) **Poskytování služeb:**
 - vzdáleným přístupem: Ano
 - v sídle Klienta: Ne
 - b) **Osoba odpovědná za realizaci služeb za SoftwareONE:**
 - Jméno a příjmení: ██████████

- Pozice: Cloud consultant
- Kontaktní e-mail: [REDACTED]
- Kontaktní telefon: [REDACTED]

c) Osoba odpovědná za čerpání služeb za Klienta:

- Jméno a příjmení: [REDACTED]
- Pozice: IT oddělení, projektant ICT systémů
- Kontaktní e-mail: [REDACTED]
- Kontaktní telefon: [REDACTED]

3.2 Klient je povinen poskytnout SoftwareONE veškerou součinnost nutnou k řádnému poskytnutí Služby.

IV.

Odpovědnost za vady

- 4.1** Služba má vadu, nemá-li vlastnosti specifikované v tomto Dodatku smlouvy. Případné vady Služby je Klient povinen oznámit SoftwareONE bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do 6 měsíců od poskytnutí Služby. Pokud Klient vady včas nenotifikuje, práva Klienta z vad Služby vůči společnosti SoftwareONE zanikají.
- 4.2** Uzavřením tohoto Dodatku smlouvy se Klient výslovně vzdává vůči společnosti SoftwareONE práva na náhradu případné škody vzniklé v souvislosti s poskytnutím Služby, popř. s odpovědností za vady Služby. Toto vyloučení se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

V.

Doba uzavření smlouvy

- 5.1** Strany se dohodly, že tento Dodatek smlouvy se sjednává od 1.1.2020 do 31.12.2021. Spolupráce mezi Stranami v režimu tohoto Dodatku smlouvy počíná běžet dnem její účinnosti.
- 5.2** Každá ze Stran je oprávněna tento Dodatek smlouvy i bez udání důvodu vypovědět ke konci každého výročí jejího trvání písemnou výpovědí podanou alespoň tři měsíce předem.
- 5.3** V případě, že bude Klient v prodlení se zaplacením ceny za Službu po dobu delší třiceti dnů, je SoftwareONE oprávněna tento Dodatek smlouvy vypovědět písemnou výpovědí s účinností ke dni doručení výpovědi Klientovi.
- 5.4** Každá ze Stran je oprávněna tento Dodatek smlouvy vypovědět písemnou výpovědí s účinností ke dni doručení výpovědi druhé Straně v případě, že se druhá Strana dopustí podstatného porušení Smlouvy a toto porušení nenapraví ani ve lhůtě do 14 dnů od doručení výzvy k nápravě.
- 5.5** Strany se dohodly, že Klient bude po dobu účinnosti tohoto Dodatku smlouvy čerpat Službu prioritně od SoftwareONE, tzn. že před ukončením smluvního vztahu založeného tímto Dodatkem smlouvy nebude uzavírat smluvní vztahy na poskytování Služby s jinými dodavateli.

VI. Přidružené subjekty

- 6.1** Za přidružený subjekt se podle tohoto Dodatku smlouvy považuje jakákoli právnická osoba, kterou Strana přímo či nepřímo vlastní, nebo která přímo či nepřímo vlastní některou ze Stran, nebo která je ve společném vlastnictví s některou ze Stran. „Vlastnictvím“ se pro účely této definice myslí kontrola více než 50% podílu v právnické osobě.
- 6.2** Kromě SoftwareONE mohou Službu na základě tohoto Dodatku smlouvy poskytovat také Přidružené subjekty SoftwareONE.

II. Důvěrnost informací

- 7.1** Strany se dohodly, že podmínky dohodnuté v tomto Dodatku smlouvy považují za důvěrné. Žádná Strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění tohoto Dodatku smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s tímto Dodatkem smlouvy nebo související se Stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené Strany, s výjimkou těch informací, které Strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:
- (i) poradcům Stran vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti, a/nebo
 - (ii) zástupcům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány, a/nebo
 - (iii) v případě, kdy již příslušná Strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze Stran porušila svoji povinnost, a/nebo
 - (iv) koncernovým subjektům, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Strany vyplývajících z tohoto Dodatku smlouvy.
- 7.2** Klient bere na vědomí, že SoftwareONE uzavřela dohody o zachování mlčenlivosti, kterými se zavázala zachovávat důvěrnost o obchodních a smluvních vztazích s autory software nabízeného společností SoftwareONE. Povinnost mlčenlivosti Klienta ve smyslu čl. 7.1 tohoto Dodatku smlouvy se proto v plném rozsahu vztahuje i na tyto informace, které představují obchodní tajemství společnosti SoftwareONE ve smyslu § 504 ObčZ.
- 7.3** Po ukončení tohoto Dodatku smlouvy každá ze Stran na základě písemné žádosti druhé Strany neprodleně druhé Straně doručí nebo zničí a potvrdí zničení veškerých kopií důvěrných informací, jejichž je příjemcem stranou. Povinnost zničit jakékoli důvěrné dokumenty dle této klauzule zahrnuje povinnost trvale smazat ze všech systémů informačních technologií všechny kopie důvěrných informací, uchovávaných zde v elektronické podobě. Každá ze Stran je nicméně oprávněna uchovat kopii jakékoli důvěrné informace v případě, že je ze zákona povinna tak učinit pro účely interního auditu a právní účely při řízení rizik.

VIII. Korespondence

- 8.1** Veškeré písemnosti či oznámení dle tohoto Dodatku smlouvy, u nichž je vyžadována písemná forma, budou zasílány prostřednictvím držitele poštovní licence doporučeně s dodejkou na adresy uvedené v záhlaví tohoto Dodatku smlouvy. Za den doručení se považuje den, kdy bylo podání adresátu skutečně doručeno, ledaže

první pokus poštovního doručovatele o doručení byl neúspěšný. V tomto uvedeném případě se za den doručení považuje den prvního marného pokusu poštovního doručovatele o doručení.

- 8.2** V případě změny sídla či doručovací adresy Strany je tato Strana povinná oznámit skutečnost, že došlo ke změně spolu s novou doručovací adresou a / nebo novou adresou sídla druhé Straně bez zbytečného odkladu. Do doručení tohoto oznámení je účinné doručování na původní adresu.

IX.

Závěrečná ustanovení

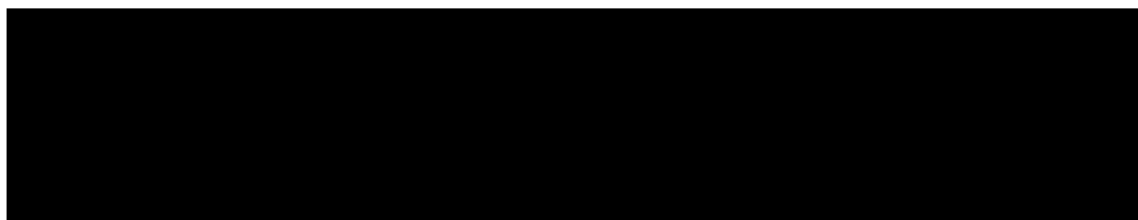
- 9.1** Tento Dodatek smlouvy je uzavřen a podepsán ve dvou stejnopisech v českém jazyce, každý s platností originálu, z nichž každá ze Stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 9.2** Tento Dodatek smlouvy a veškeré právní vztahy z ní vzniklé či s ní související se řídí právním řádem České republiky. K projednání jakéhokoliv sporu vyplývajících z tohoto Dodatku smlouvy jsou příslušné české soudy.
- 9.3** Obě Strany musí jednat v souladu se všemi platnými zákony, stanovami a předpisy, které se týkají boje proti úplatkářství a korupci, a musí neprodleně druhé Straně oznámit jakoukoli žádost či požadavek na neoprávněné finanční či jiné zvýhodnění jakéhokoli druhu, přijatý od kterékoli strany v souvislosti s výkonem tohoto Dodatku smlouvy.
- 9.4** Obě Strany si vyhrazují právo odložit datum plnění nebo platbu za služby, jestliže jim v jejich podnikání brání nebo je omezují činy, události, opomenutí nebo nehody mimo jejich přiměřenou kontrolu, jako jsou selhání dodavatelů energií nebo transportních sítí, zásahy vyšší moci, válka, povstání, občanské nepokoje, úmyslné poškození, dodržování zákona nebo nařízení vlády, pravidel, regulací nebo směrnic, oheň, povodeň, bouře nebo prodlení dodavatelů či subdodavatelů z důvodu vyšší moci.
- 9.5** Tento Dodatek smlouvy nabývá platnosti a účinnosti podpisem oběma Stranami.
- 9.6** Strany se dohodly, že žádná ze stran není oprávněna jakékoliv případné pohledávky a nároky vzniklé na základě tohoto Dodatku smlouvy postoupit a/nebo jakkoliv převést třetí osobě bez výslovného písemného souhlasu druhé smluvní strany. Ujednání v tomto odstavci nebude dotčeno zrušením tohoto Dodatku smlouvy a/nebo odstoupením od tohoto Dodatku smlouvy kteroukoli ze Stran.
- 9.7** Strany se dohodly, že splnění jakýchkoliv dluhů smluvní strany vůči druhé smluvní straně je nepřípustné jednostranným započtením jakékoliv pohledávky vůči pohledávce druhé smluvní strany.
- 9.8** Tento Dodatek smlouvy může být měněna pouze vzestupně číslovanými dodatky v písemné formě, řádně podepsanými oběma Stranami.
- 9.9** Všechna ujednání a podmínky v tomto Dodatku smlouvy se budou vztahovat a budou závazné pro právní nástupce Stran a budou je zavazovat, jako by byli v této smlouvě jmenováni a vyjádřeni; a kdekoliv je v tomto Dodatku smlouvy zmínka o některé ze Stran, platí, že zahrnuje a vztahuje se na nástupce takové Strany.
- 9.10** Pokud nějaká lhůta, ujednání, podmínka nebo ustanovení tohoto Dodatku smlouvy budou prohlášeny nějakým soudem za neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstane zbytek ustanovení tohoto Dodatku smlouvy v plné platnosti a účinnosti a nebude v žádném ohledu ovlivněn, narušen nebo zneplatněn. Strany se zavazují, že takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradí jiným smluvním ujednáním ve smyslu tohoto Dodatku smlouvy, které bude platné, účinné a vymahatelné.
- 9.11** Tento Dodatek smlouvy obsahuje úplnou dohodu stran a žádná jiná smlouva, dohoda, prohlášení nebo příslib učiněné kteroukoli ze Stran, které nejsou obsaženy v tomto Dodatku smlouvy, nejsou pro Strany v souvislosti s předmětem tohoto Dodatku smlouvy závazné. Tímto Dodatkem smlouvy se ruší a nahrazují veškeré předchozí smlouvy, dohody, prohlášení nebo přísliby učiněné kteroukoli ze Stran před uzavřením tohoto Dodatku smlouvy. Názvy článků jsou uvedeny pouze pro přehlednost a nebudou v žádném ohledu sloužit k výkladu pojmů a ustanovení tohoto Dodatku smlouvy.

X.
Podpisy

10.1 Strany prohlašují, že Dodatek smlouvy odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, že nebyla uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že jejímu vyhotovení v českém jazyce zcela rozumějí a na důkaz toho ji podepisují. Podepsaní lidé prohlašují, že jsou řádně zmocněnými zástupci stran tohoto Dodatku smlouvy:

V Praze dne

V Ústí nad Labem dne 23. 12. 2019



prokuristé
SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

ředitel společnosti
Dopravní společnost Ústeckého kraje, p. o.

Přílohy:

Příloha č.1: Specifikace poskytovaných služeb

Příloha č.2: Proces zadávání požadavků

Příloha č.1: Specifikace poskytovaných služeb

Služba technické a konzultační podpory pro Azure prostředí představuje kontinuální proaktivní podporu cloudového prostředí Azure vedoucí pro bezproblémový provoz, ideální optimalizaci a řádnou správu Azure prostředí.

Technická a konzultační podpora pro Azure prostředí zahrnuje:

- **Rozsah člověkohodin:** 1,5 člověkodne / měsíčně
- **Časový rozsah podpory:** 8:00 - 17:00 hod. v pracovní dny
- **Reakční doba:** do 4 hodin od zadání požadavku

Obsah úkonů ze strany SoftwareONE v rámci Azure prostředí:

- Administrace Azure prostředí
- Řízení účtů/subscripcí/Resource Groups
- Pomoc s nastavením síťových služeb
- Správa Virtuálních strojů
- Správa diskových úložišť
- Rozvoj prostředí
- Konzultace pro rozvoj prostředí
- Optimalizace spuštěných prostředků a služeb

ServiceDesk – Evidence požadavků

Kontakty, způsoby ohlášení požadavku, eskalační procedura, oprávnění zástupci zákazníka

ServiceDesk – kontakty

ServiceDesk

ServiceDesk specialisté jsou k dispozici v režimu 5x10, tedy v pracovních dnech v čase od 8 do 18 hodin.

Telefon (PO – PÁ 8-18 h)	██████████
E-mail (servicedesk specialisté) <i>pro dotazy obecné povahy, žádosti o vytvoření přístupu do webové aplikace apod.</i>	████████████████████
E-mail (webová aplikace) <i>pro vytvoření servisního požadavku</i>	██
URL adresa webové aplikace <i>pro vytvoření servisního požadavku, jeho aktualizaci a sledování průběhu řešení</i>	████████████████████

Pozn.: Všechny servisní požadavky musí být potvrzeny e-mailovou zprávou na adresu: ██████████

Způsoby ohlášení požadavku

Telefonicky

Požadavek na službu nebo řešení závady je možno ohlásit telefonicky oprávněným zástupcem zákazníka na ServiceDesk.

Webovou aplikací

Oprávněnému zástupci zákazníka je k dispozici také webová aplikace, ve které je možno požadavky na službu nebo řešení závady vytvářet, aktualizovat, případně sledovat jejich řešení.

Přístupové údaje obdrží oprávněný zástupce zákazníka na základě smlouvy, případně ostatní uživatelé na základě žádosti oprávněného zástupce zákazníka.

Pozn.: Všechny požadavky na poskytnutí služby, resp. řešení závady, s prioritou 1 musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na ServiceDesk.

E-mailem

Oprávněný zástupce zákazníka, který obdržel přístupové údaje do webové aplikace, může požadavky na službu nebo řešení závady zakládat také prostřednictvím e-mailové adresy: ██████████

Tímto způsobem ohlášení požadavku odpadá nutnost přihlašovat se do webové aplikace, neboť e-mail zasláný na výše uvedenou adresu automaticky vytvoří nový požadavek ve webové aplikaci. Ohlášení požadavku však musí být zasláno výhradně z kontaktního e-mailu oprávněného zástupce zákazníka, který byl registrován při zakládání přístupu do webové aplikace.

Pozn.: Všechny požadavky na poskytnutí služby, resp. řešení závady, s prioritou 1 musí být potvrzeny oprávněnou osobou zákazníka telefonicky na ServiceDesk.

Eskalační procedura

Proces řešení požadavků na poskytnutí služby nebo řešení závady je monitorován a koordinován Servicedesk specialisty. V případě pochybností o způsobu a včasnosti řešení požadavku je možno využít následující eskalační kontakty v uvedeném pořadí:

Pořadí	Kontakt / Pozice	Osoba	Telefon	Příčina eskalace
1	Servicedesk	Specialista Servicedesk, resp. Support Services	██████████	Problém u zákazníka
3	Services Lead	██████████	██████████	Nedostupnost zdrojů, Nevyřešení problému v daném čase

Oprávnění zástupci zákazníka

Níže uvedené osoby jsou oprávněny vytvářet požadavky na službu nebo řešení závady v rozsahu dle příslušného ujednání smlouvy. Na základě žádosti těchto kontaktních osob bude vytvořen přístup do webové aplikace.

Pozice	Jméno	E-mail	Telefon	Oprávnění* (super/normal user)
ICT Manager	██████████	██████████	██████████ ██████	Super user

*) Společně s přístupovými údaji do webové aplikace jsou udělována následující oprávnění:

- Tzv. *super user* je oprávněn vytvářet a aktualizovat požadavky prostřednictvím webové aplikace. Současně je oprávněn nahlížet a aktualizovat požadavky všech ostatních uživatelů zákazníka.
- Tzv. *normal user* je oprávněn vytvářet a aktualizovat požadavky prostřednictvím webové aplikace.