



Smlouva o poskytování servisních služeb **SoftwareONE Premium Plus Support**

Smouva č. ev. 2023/0397/OPS.DVZ (č. 8/3224/2023)

[Verze 1.0]

Smlouva o poskytování servisních služeb SoftwareONE Premium Plus Support

na základě ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“), byla uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku tato servisní smlouva (dále jen „**Smlouva**“) mezi těmito smluvními stranami:

Městská část Praha 8

se sídlem: Zenklova 1/35, Praha 8 – Libeň, 180 00

IČO: 00063797

bankovní spojení: [REDACTED]

zastoupená: Ondřejem Grosem, starostou

kontaktní osoba: Bc. Simona Hejná, vedoucí odboru informatiky ÚMČ Praha 8

e-mail: simona.hejna@praha8.cz

tel: 222 805 665

(dále jen „**Zákazník**“ na straně jedné)

a

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

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

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

IČO: 24207519

bankovní spojení: [REDACTED]

zastoupená: Petrem Pánkem, Lukášem Zimou, Janem Knyttlem, prokuristy

(dále jen „**SoftwareONE**“ na straně druhé)

(Zákazník a SoftwareONE společně dále jen „**Strany**“)

S ohledem na to, že:

- A. společnost SoftwareONE je světový poskytovatel softwaru a služeb informačních technologií v oborech, mezi které patří správa portfolia softwaru, pořizování softwaru, správa softwarového majetku, cloudová řešení a odborné služby; společnost SoftwareONE v rámci své podnikatelské činnosti poskytuje mimo jiné služby servisní podpory;
- B. Zákazník má zájem o čerpání služby servisní podpory od společnosti SoftwareONE;

se Strany dohodly na uzavření této Smlouvy, která upravuje podmínky poskytování služby servisní podpory společností SoftwareONE Zákazníkovi:

1. Předmět Smlouvy

- 1.1 SoftwareONE se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi službu **SoftwareONE Premium Plus Support**, přičemž přesná specifikace služby je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást. Služba bude prováděna pro servisní podporu prostředí, které je specifikováno v Příloze č. 2 této Smlouvy, která rovněž tvoří její nedílnou součást (služba SoftwareONE Premium Plus Support specifikovaná v této Smlouvě a jejich přílohách dále jen „**Služba**“).

2. Rozsah Služby

- 2.1 V rámci sjednané odměny bude Služba Zákazníkovi poskytována pro řešení incidentů a problémů spojených s provozem a užíváním technologií Microsoft.
- 2.2 V daném kalendářním měsíci nevyčerpané hodiny poskytování Služby je možné převést do dalších dvou kalendářních měsíců (v jednom kalendářním měsíci tak Zákazník může mít právo na provedení Služby v rozsahu nanejvýš 24 hodin, pokud převedl celých 16 kalendářních hodin z předchozích kalendářních měsíců). Pokud hodiny nejsou vyčerpány ani převedeny v souladu s tímto ujednáním, propadají, aniž by měl Zákazník právo na snížení ceny.
- 2.3 V případě servisních požadavků, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu zahrnutého v paušální ceně, bude Zákazník na tuto skutečnost upozorněn SoftwareONE. Pokud po tomto upozornění Zákazník daný požadavek potvrdí, budou přesahující hodiny uhrazeny hodinovou sazbou v souladu se čl. 4 této Smlouvy.
- 2.4 Služba bude poskytována v **režimu 10 x 5**, tedy v pracovních dnech v čase od **8:00 do 18:00** hodin.
- 2.5 Kritické incidenty je možné zadávat v **režimu 24 x 7**.
- 2.6 V rámci sjednané paušální odměny hrazené měsíčně bude Zákazníkovi dále poskytována:
 - Proaktivní podpora nebo konzultace v rozsahu **24 hodin** (3MD) ročně dle výběru Zákazníka;
 - Konzultace a práce s IT architektem v objemu **4 hodin** měsíčně.

3. Podmínky poskytování Služby

- 3.1 Společnost SoftwareONE se zavazuje, že:
 - a) bude poskytovat Službu s náležitou péčí a dovednostmi, na vysoké odborné úrovni a v souladu se specifikacemi uvedenými v této Smlouvě a
 - b) bude dodržovat všechny zdravotní a bezpečnostní předpisy, jakož i předpisy a jakékoli další pokyny, které se vztahují na prostory Zákazníka.
- 3.2 Zákazník se zavazuje a je povinen:
 - a) spolupracovat se společností SoftwareONE ve všech záležitostech týkajících se Služby a poskytovat veškerou nezbytnou součinnost (zejména vzdálené připojení VPN);
 - b) poskytnout veškeré informace, které může společnost SoftwareONE požadovat za účelem včasného a řádného poskytnutí Služby a zajistit, že budou ve všech podstatných ohledech přesné a správné;
 - c) poskytnout včasný přístup k Zákazníkovi majetku, prostorům, údajům a takovým kancelářským místnostem a dalším zařízením, které byly se Zákazníkem dohodnuty za účelem poskytování Služby; a
 - d) informovat společnost SoftwareONE o zdravotních a bezpečnostních pravidlech a předpisech a případných jiných přiměřených bezpečnostních požadavcích ve svých provozovnách.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Zákazník se zavazuje platit ze poskytnutí Služby v rozsahu stanoveném v čl. 2.1 této Smlouvy paušální měsíční poplatek ve výši **44.400,- Kč bez DPH**.
- 4.2 Za poskytnutí Služby nad sjednaný rozsah zahrnutý v paušální ceně je dle čl. 2.3 této Smlouvy Zákazník povinen zaplatit SoftwareONE hodinovou odměnu ve výši **2.290,- Kč bez DPH**. SoftwareONE má právo na vyúčtování této odměny v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, v němž byla Služba poskytnuta. Zákazník je oprávněn si u SoftwareONE předplatit jím zvolený objem hodin na Služby poskytované nad sjednaný rozsah zahrnutý v paušální ceně (kredit). Tyto hodiny musí být Zákazníkem vyčerpány do jednoho roku od jejich objednání, jinak nevyčerpaný kredit bez náhrady propadá.

- 4.3 Odměna SoftwareONE za poskytnutí Služby v daném kalendářním měsíci je splatná po skončení daného kalendářního měsíce, a to na základě SoftwareONE řádně vystaveného daňového dokladu se splatností 21 kalendářních dnů, který bude Zákazníkovi doručen vždy nejpozději 15 dnů před sjednaným termínem splatnosti. Přílohou faktury bude soupis poskytnutých Služeb.
- 4.4 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení Stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 4.5 Zákazník 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 Zákazník vadnou fakturu, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět dne doručení nově vystavené faktury.
- 4.6 Nebyla-li Služba z důvodu jejího zahájení či ukončení poskytována po celý kalendářní měsíc, náleží SoftwareONE pouze alikvotní část měsíční ceny Služby.
- 4.7 Pokud Zákazník nezaplatí řádně vyfakturované částky včas, je v prodlení a zavazuje se zaplatit společnosti SoftwareONE úroky z prodlení z dlužné částky ve výši 0,05 % za každý započatý kalendářní den prodlení až do úplného zaplacení faktury. Zákazník se rovněž v takovém případě zavazuje zaplatit společnosti SoftwareONE veškeré náklady spojené s vymáháním dlužných částek včetně nákladů na právní zastoupení a soudní výlohy. Strany se dohodly, že v případě, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením částky za řádně poskytnutou Službu, není společnost SoftwareONE povinna pokračovat v poskytování Služby a je oprávněna spolupráci podle této Smlouvy až do doby vyrovnání závazku Zákazníka pozastavit.
- 4.8 Zákazník souhlasí s tím, aby mu byly faktury za Služby poskytnuté podle této Smlouvy zasílány elektronicky na e-mailovou adresu: simona.hejna@praha8.cz

5. Odpovědnost SoftwareONE

- 5.1 SoftwareONE není povinna podle této Smlouvy poskytovat jakékoliv plnění kromě toho, které je definováno v této Smlouvě a jejích Přílohách č. 1 – 3.
- 5.2 SoftwareONE není odpovědná za selhání či zpoždění při poskytování Služby, pokud toto selhání nebo zpoždění vyplývá ze selhání Zákazníka při plnění jeho odpovědností, nepřesných informací poskytnutých Zákazníkem nebo z nečinnosti či opožděné akce Zákazníka. Zpoždění způsobená Zákazníkem neopravňují Zákazníka k jakémukoliv nároku či změně ceny za Službu.
- 5.3 Veškeré činnosti provedené na základě této Smlouvy jsou limitovány možnostmi jakýchkoli nástrojů třetích stran využitých pro tento závazek společností SoftwareONE. Mimo to, SoftwareONE negarantuje správnost dat sebraných takovým nástrojem třetí strany.
- 5.4 Služba má vadu, neodpovídá-li této Smlouvě. Případné vady Služby je Zákazník 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 Zákazník vady včas nenotifikuje, jeho práva z vad Služby vůči SoftwareONE zanikají. Řádně a včas vytknuté vady Služby je SoftwareONE povinna bez zbytečného odkladu odstranit.
- 5.5 Žádná ze Stran neodpovídá za škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bylo-li způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

6. Doba trvání smlouvy

- 6.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s počátkem poskytování služby **od 1. srpna 2023** a ukončením poskytování služby dne **31. července 2026**.

- 6.2 Každá ze stran je oprávněna tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní doba činí v takovém případě tři měsíce a začíná běžet od 1. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně.
- 6.3 V případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany SoftwareONE, které nebylo napraveno ani do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě, je Zákazník oprávněn tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s účinností k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena SoftwareONE.
- 6.4 V případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany Zákazníka, které nebylo napraveno ani do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě, nebo v případě, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením ceny za Službu po dobu delší než 15 kalendářních dnů, je SoftwareONE oprávněna tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s účinností k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena Zákazníkovi.

7. Ustanovení společná a závěrečná

- 7.1 SoftwareONE je povinna před podpisem této Smlouvy předložit pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s plněním této Smlouvy, přičemž limit pojistného plnění bude činit minimálně 1.000.000 Kč.
- 7.2 SoftwareONE je povinna udržovat pojistnou smlouvu dle předchozího odstavce v platnosti po celou dobu plnění dle této Smlouvy a do druhého pracovního dne od vyzvání Zákazníkem je povinen ji předložit k nahlédnutí Zákazníkovi.
- 7.3 V případě, že SoftwareONE nepředloží pojistnou smlouvu v souladu touto Smlouvou, je SoftwareONE povinna Zákazníkovi zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000 Kč. Zároveň má Zákazník právo odstoupit od této Smlouvy.
- 7.4 Zákazník je oprávněn požadovat za porušení jakékoliv povinnosti stanovené touto Smlouvou smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti dle této Smlouvy, přičemž smluvní pokuta může být uplatňována opakovaně.
- 7.5 Smluvní pokuty jsou splatné 15. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Strany k jejich úhradě povinnou Stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Stran na náhradu škody.
- 7.6 SoftwareONE se zavazuje zajistit při realizaci plnění dodržování veškerých právních předpisů vyplývajících z pracovněprávních předpisů a kolektivních smluv s důrazem na legální zaměstnávání, důstojné pracovní podmínky, spravedlivé odměňování a dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci pro všechny osoby, které se budou podílet na realizaci plnění včetně poddodavatelů.
- 7.7 SoftwareONE se zavazuje zajistit řádné a včasné uhrazení svých finančních závazků vůči svým poddodavatelům.
- 7.8 SoftwareONE se zavazuje s ohledem na ochranu životního prostředí k minimální produkci všech druhů odpadů, vzniklých v souvislosti s realizací plnění, a v případě jejich vzniku bude v co největší míře usilovat o jejich další využití, recyklaci a další ekologicky šetrná řešení, a to i nad rámec povinností stanovených zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech.
- 7.9 Tato Smlouva se ve věcech v ní neupravených řídí Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti SoftwareONE, jejichž znění je k dispozici na www.softwareone.com („Standardní podmínky“).
- 7.10 Účelem této Smlouvy není, ani nelze mít za to, že se zakládá partnerství nebo společný podnik mezi Stranami, že se jedna Strana ustavuje zástupcem druhé Strany, nebo že se jedna Strana zmocňuje, aby druhou Stranu zavazovala nebo jejím jménem přijímala závazky.
- 7.11 Tato Smlouva a jakýkoli spor nebo nárok vzniklý na jejím základě nebo v souvislosti s ní nebo s jejím předmětem nebo vznikem (včetně mimosmluvních sporů nebo nároků) se řídí a vykládá v souladu s českým právem. Každá ze Stran neodvolatelně souhlasí s tím, že české soudy mají výlučnou příslušnost pro řešení sporů vyplývajících z této Smlouvy nebo s ní souvisejících.

- 7.12 Otázky v této Smlouvě neupravené nebo upravené jen částečně se řídí ustanoveními občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
- 7.13 Veškeré změny a dodatky k této Smlouvě je možné činit pouze na základě předchozí dohody Stran, a to ve formě očíslovaných písemných dodatků.
- 7.14 Strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 7.15 Strany souhlasí se zveřejněním této Smlouvy v jejím plném znění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 7.16 Strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zajistí Zákazník.
- 7.17 Tato Smlouva se vyhotovuje ve třech stejnopisech, z nichž Zákazník obdrží dvě a SoftwareONE jedno vyhotovení.
- 7.18 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace poskytované servisní podpory (Služby)
 - Příloha č. 2 – Specifikace předmětných zařízení a přístupy do prostředí Zákazníka
 - Příloha č. 3 – Evidence servisních požadavků, eskalace a oprávnění zástupci
- 7.19 Strany tuto Smlouvu podepisují ve dnech níže uvedených:

SoftwareONE:

 **ne**
 SoftwareONE Czech Republic s.r.o.
 Vysoká 104, 140 00 Praha 4
 IČO: 24207519

Zákazník:

19. 07. 2023

Datum



 8. 07. 2023


Datum: 2023

Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání městské části Praha 8

Rozhodnuto orgánem městské části: Rada městské části Praha 8

Datum jednání a číslo usnesení: 12. 7. 2023, č. Usn RMC 0274/2023

Správce rozpočtu:

MAREDOVA 

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

Specifikace poskytované servisní podpory

Servisní podpora **SoftwareOne Premium Plus Support** zahrnuje sadu služeb reaktivní, proaktivní a konzultační podpory, které pomáhají zákazníkům zvyšovat produktivitu provozu jejich IT systémů. Služby podpory zahrnují:

1.1 Reaktivní podpora

Řešení incidentů, problémů a poradenství spojené s provozem a užíváním implementovaných IT technologií. Podpora je realizována v kontextu definovaných SLA parametrů.

Zákazník je povinen při zadání požadavku na poskytnutí Služby v oblasti tzv. reaktivní podpory (tedy směřuje k řešení tzv. incidentu, dále jen „Incident“), uvést jméno osoby, která Incident oznamuje, systém Zákazníka, na němž se závada projevila, čas prvního výskytu Incidentu, popis Incidentu (postup činností vyvolávající chybový stav, popis korektního stavu a popis aktuální odchylky od požadovaného stavu, zdokumentovaná chybová hlášení) a další skutečnosti, které mohou mít vliv na identifikaci závady a její odstranění SoftwareONE. Zákazník je zároveň oprávněn uvést stupeň závažnosti Incidentu.

1.1.1 Reakční doba a povinnosti obou smluvních stran

SoftwareONE se zavazuje zahájit poskytování Služby směřující k odstranění Incidentu v reakční době, která je pro jednotlivé stupně závažnosti Incidentu uvedena v následující tabulce. Do této reakční doby se započítávají pouze hodiny v době poskytování Služeb dle čl. 2.4 této Smlouvy.

Důležitost	Popis situace u zákazníka	Očekávaná reakce	Očekávaná reakce zákazník
A	<p>Kritická</p> <p>Výpadek serveru, systému, nebo kritické aplikace způsobí závažné omezení provozu společnosti zákazníka, bránící poskytovat jejich služby nebo bránící výrobě.</p>	<p>Zahájení vzdálené podpory technikem do max. 1 hodiny od nahlášení problému</p> <p>Urgentní eskalace na L2 úroveň</p>	<p>Zajištění příslušných zdrojů pro zajištění neomezené spolupráce s technickou podporou. Interní informování organizace o výpadku systému.</p>
B	<p>Urgentní</p> <p>Výpadek serveru, systému, nebo kritické aplikace způsobí částečné omezení provozu společnosti zákazníka, ale nebránící zákazníkovi v poskytování jejich klíčových služeb nebo nebránící výrobě.</p>	<p>Telefonická reakce do max. 2 hodin</p>	<p>Zajištění příslušných zdrojů pro zajištění neomezené spolupráce s technickou podporou. Interní informování organizace o výpadku systému.</p>
C	<p>Důležitá - základní úroveň</p> <p>Výpadek serveru, systému, nebo kritické aplikace způsobí problém bez významného dopadu na provoz zákazníka</p>	<p>Telefonická reakce do max. 8 hodin</p> <p>Snaha nalézt řešení pouze v pracovní době</p>	<p>Zajištění příslušných zdrojů pro zajištění spolupráce s technickou podporou.</p>

Společnost SoftwareONE nedokáže ovlivnit případné incidenty spojené s provozem samotné platformy provozované jiným dodavatelem, např. platforma Microsoft 365 nebo Microsoft Azure provozovaná společností Microsoft. SoftwareONE může v těchto případech pomoci s eskalací a spoluprací při řešení daného incidentu.

S ohledem na povahu a rozsah Incidentu je SoftwareONE oprávněn stupeň závažnosti Incidentu překvalifikovat odlišně od hlášení Zákazníka. V případě, že Zákazník neposkytl při hlášení Incidentu všechny informace v souladu se čl. 1.1 této přílohy, je Incident kvalifikován jako Incident kategorie C.

V případě, že servisní požadavek bude požadavkem v jiné oblasti, než je řešení Incidentu, bude na něj SoftwareONE reagovat ve lhůtě mezi Stranami dohodnuté, jinak bez zbytečného odkladu.

1.1.2 Způsoby nahlášení servisního požadavku

Požadavek na službu bude možné podat telefonicky, emailem nebo elektronickou cestou přes webové stránky podpory. Kritické incidenty závažnosti A požadujeme podávat pouze telefonicky.

Telefonicky

Požadavek na službu nebo řešení závady je možno ohlásit telefonicky oprávněným zástupcem zákazníka na telefonním čísle ServiceDesku.

E-mailem

Požadavek na službu nebo řešení závady je možno ohlásit e-mailem oprávněného zástupce zákazníka na výše uvedenou e-mailovou adresu. ServiceDesk specialisté následně zadají požadavek do systému a bude možno jej aktualizovat, případně sledovat jeho řešení prostřednictvím webové aplikace.

Webovou aplikací

Oprávněnému zástupci zákazníka je k dispozici webová aplikace, ve které je možno požadavky na službu nebo řešení závady vytvářet, aktualizovat a sledovat jejich řešení. Přístupové údaje obdrží oprávněný zástupce zákazníka na základě smlouvy, případně ostatní uživatelé na základě žádosti oprávněného zástupce zákazníka.

Přesné kontakty jsou specifikovány v Příloze č. 3, která tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

K hlášení požadavků jsou oprávněni zástupci Zákazníka uvedení v Příloze č. 3. Zákazník je oprávněn změnit okruh těchto osob písemným oznámením doručeným SoftwareONE.

Komunikace mezi Stranami ve věcech souvisejících s touto Smlouvou a hlášením požadavků na Službu bude probíhat v českém, případně slovenském jazyce.

1.2 Proaktivní podpora

Proaktivní služby mají za cíl identifikovat potencionální slabá místa IT systémů z pohledu provozu a IT bezpečnosti. Typicky obsahuje smluvně definované služby jako může být pravidelná kontrola funkčnosti pokrytých komponent, provozních logů, update/upgrade/patch management, HealthChecky a Optimalizace jednotlivých systémů. Může obsahovat též drobné Ad-Hoc implementační a konfigurační požadavky, smluvně dohodnuté v rozsahu jednotek MD (den práce).

1.3 Konzultační podpora a rozvoj prostředí

Tyto služby zahrnují konzultační práce dohodnuté smluvně v rozsahu jednotek MD a pokrývají například následující činnosti:

- pravidelné zhodnocení užívání platformy,
- formulace nových požadavků ze strany zákazníka, uživatelů, firemních procesů a zvážení jejich pokrytí službami Microsoft 365 nebo Microsoft Azure
- představení nových funkcionalit platformy Microsoft 365 a Microsoft Azure tak, jak je výrobce průběžně zprovožňuje a zvážení jejich využití
- konfigurace/implementace nových požadavků a služeb
- případné zaškolení uživatelů (správců) v kontextu nových služeb
- úprava relevantní dokumentace a procesů

1.4 IT architekt

SoftwareOne **Premium Plus** Support zahrnuje poskytnutí konzultací s IT architektem. Tato část zahrnuje následující typy konzultací, které je možné upravit podle konkrétního požadavku zákazníka.

- revize stávající IT infrastruktury
- identifikace slabých míst
- optimalizace IT provozu
- optimalizace využití stávajících IT prostředků
- návrhy dalšího rozvoje prostředí

1.5 Rozsah požadovaných služeb

Zahrnuto	<p>Reaktivní podpora</p> <ul style="list-style-type: none"> • řešení incidentů a problémů spojených s provozem a užíváním Microsoft technologií. • Servicedesk specialisté jsou k dispozici v režimu 10 x 5, tj. v pracovních dnech v čase od 8 do 18 hodin. Kritické incidenty je možné zadávat v režimu 24 x 7 • limit plnění servisní podpory je 8 hodin (pokud nebude služba čerpána, je možné převést plnění v rozsahu max. dvou měsíců tzn. 16 hodin do dalšího měsíce • služby poskytnuté nad limit plnění budou fakturovány na základě předávacího protokolu v cenách 2.300Kč za hodinu práce <p>Proaktivní podpora</p> <ul style="list-style-type: none"> • služby v délce 3MD (24 hodin) dle vlastního výběru zahrnuté v ceně • další služby možno dokoupit dle aktuální nabídky proaktivních služeb <p>IT architekt</p> <ul style="list-style-type: none"> • konzultace a práce architekta v objemu 4 hodiny
-----------------	---

1.6 Místo výkonu

Tato podpora je realizována prioritně vzdáleně, tj. online s využitím vzdáleného připojení či telefonicky. Konzultanti SoftwareONE realizují veškeré úkony na dálku, pokud bude nezbytná osobní přítomnost, služby zahrnuje i sídlo zákazníka, tj. budovy Úřadu městské části Praha 8.

Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

Specifikace předmětných podporovaných zařízení a případné přístupy do prostředí Zákazníka

Specifikace podporovaných zařízení

Item	Description
MS	Microsoft server (AD)
MS	Remote Desktop Services
MS	Exchange
MS	SCCM
MS	

Specifikace podporovaných služeb

Item	Description
O365	Exchange online
O365	Sharepoint online
O365	OneDrive for Business
O365	Teams
AZURE	

Specifikace přístupu do prostředí Zákazníka

Z bezpečnostních důvodů může být tento popis a seznam lidí s oprávněním přístupu uveden v samostatné příloze, které by byla vedena jako důvěrná a nebyla by zpřístupněna všem

Příloha č. 3 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

Evidence servisních požadavků, eskalace a oprávnění zástupci

Následující text upřesňuje kontaktní údaje k odstavci 1.1.2 „Způsoby nahlášení servisního požadavku“, Přílohy č.1 této Smlouvy.

Telefon (Po – Pá, 8-18 h)	+420 2333 23337
E-mail (servicedesk specialisté) <i>pro vytvoření servisního požadavku, dotazy obecné povahy, žádosti o vytvoření přístupu do webové aplikace apod.</i>	Servicedesk.cz@softwareone.com
URL adresa webové aplikace <i>pro vytvoření servisního požadavku, jeho aktualizaci a sledování průběhu řešení</i>	https://www.softwareone.com/cs-cz/servicedesk

Kritické požadavky je vždy nutné nahlášovat telefonicky. Všechny servisní požadavky doporučujeme potvrdit e-mailovou zprávou na adresu: Servicedesk.cz@softwareone.com

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	Pozice	Osoba	Telefon	Příčina eskalace
1	Servicedesk	Specialista Servicedesk	+420 2333 2333 7	Problém s dodávkou služeb
2	Servicedesk Team Lead			Nesplnění dohodnuté odezvy na servisní požadavek, nedostupnost zdrojů,
3	Head of Services			Nespokojenost s nabízenou službou

Oprávnění zástupci Odběratele

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. Seznam je možné doplnit později na základě žádosti oprávněného zástupce Odběratele.

Jméno	Pozice	Telefonní číslo	Email	Oprávnění
				Super user
				Super user
				Normal user
				Normal user
				Normal user
				Normal user
				Normal user
				Normal 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.