

Smlouva o poskytování servisní podpory

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále „občanský zákoník“), mezi těmito smluvní stranami:

Číslo smlouvy – objednatel:

Číslo smlouvy – poskytovatel:

I.

Smluvní strany

Objednatel: Město Vsetín

sídlo: Svárov 1080, 755 01 Vsetín

Zastoupeno: [redacted]

pověřená výkonem funkce vedoucího odboru školství a kultury

IČO: 00304450

DIČ: CZ00304450

(dále jen objednatel)

a

Poskytovatel: SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

sídlo: Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4

Zastoupena: [redacted]

Zastoupení:

• ve věcech smluvních a technických: [redacted] Business Development Manager

IČO: 24207519

DIČ: CZ24207519

bankovní spojení: [redacted]

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

(dále jen poskytovatel)

Článek II.

Předmět plnění

1. Předmětem smlouvy je poskytování odborné a technické podpory pro vzdělávací instituce zahrnuté ve společném tenantu v rámci smlouvy na zajištění SW produktů Microsoft a poskytování souvisejících služeb ze dne 2.10.2020, jejíž předmětem je zajištění užívacích práv na 3 roky k programovým produktům společnosti Microsoft Corporation a souvisejících služeb vykonávaných poskytovatelem pro objednatele v rámci prováděcí multilicenční smlouvy Microsoft Enrollment for Education Solutions („smlouva EES“). Vzdělávací instituce jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

2. Rozsah odborné a technické podpory:

- Dostupnost poskytovatele 5x10 hodin týdně (viz čl. V smlouvy)
- Podpora v českém jazyce
- Reakční doba - následující pracovní den
- Celkově 30 hodin podpory

Podpora zahrnuje sadu služeb reaktivní, proaktivní a konzultační podpory, které pomáhají zákazníkům zvyšovat produktivitu jejich IT systémů, zejména v začátcích používání nových nástrojů.

3. Služby podpory zahrnují:

Reaktivní podpora

- Řešení incidentů, problémů a poradenství spojených s provozem a užíváním implementovaných Microsoft EES technologií. Požadavek na službu bude možné podat telefonicky, emailem.
- Poskytovatel nedokáže ovlivnit případné incidenty spojené s provozem samotné platformy provozované jiným dodavatelem, např. platforma Microsoft 365 provozovaná společností Microsoft.

Konzultační podpora a rozvoj prostředí

Tyto služby zahrnují konzultační činnost a následující činnosti:

- formulace nových požadavků ze strany objednatele, uživatelů firemních procesů a zvážení jejich pokrytí službami Microsoft 365,
- představení nových funkcionalit platformy Microsoft 365 tak, jak je výrobce průběžně zprovožňuje, a zvážení jejich využití
- případné zaškolení uživatelů (správců) v kontextu nových služeb

III.

Doba a místo plnění

Poskytovatel zajistí podporu po dobu 4 měsíců od 1. dne měsíce následujícího po uzavření smlouvy.

Předpokládaná doba plnění je od 1.9.2023 do 31.12.2023.

Podpora je realizována prioritně vzdáleně, tj. online s využitím vzdáleného připojení či telefonicky. Konzultanti poskytovatele realizují veškeré úkony na dálku.

IV.

Odměna za poskytovanou podporu

Popis	Počet měsíců	Cena za 1 měsíc služby pro 10 subjektů*	Cena celkem
Odborná podpora	4	15 000,00 Kč	60 000,00 Kč
DPH 21 %			12 600,00 Kč
Cena celkem včetně DPH			72 600,00 Kč

*Cena je za instituce ve společném tenantu (10 subjektů)

V případě požadavku je možno rozšířit o další instituce se samostatnými tenanty. Rozšíření je možné pouze na základě písemného dodatku smlouvy uzavřeného oběma smluvními stranami.

V.

Způsoby hlášení požadavku na podporu

Telefonicky

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

E-mailem

Požadavek na službu nebo řešení závady je možno ohlásit e-mailem oprávněného zástupce objednatele na níže 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 (pro služby na minimálně 12 měsíců)

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

Kontakty

Servicedesk specialisté jsou k dispozici v režimu 5x10 hodin týdně, a to v pracovních dnech v čase od **8 do 18** hodin.

Telefon (Po – Pá, 8-18 h)	
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 nahlašovat telefonicky.

VI. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že odměnu za předmět plnění uhradí objednatel na základě faktury vystavené poskytovatelem. Faktura bude vystavena v souladu s platnými právními předpisy.
2. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
3. Faktura musí obsahovat tyto náležitosti:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo zakázky
 - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření,
 - d) označení banky a čísla účtu, na který má být zaplacen,
 - e) lhůtu splatnosti faktury,
 - f) název, sídlo, IČ a DIČ poskytovatele a objednatele,
 - g) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, kontaktní telefon.
4. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, je objednatel oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury poskytovatelem přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli.
5. Objednatel se zavazuje zaplatit fakturu do 30 dnů ode dne doručení. Faktura bude doručena doporučenou poštou nebo osobně na podatelnu objednatele proti písemnému potvrzení. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
6. Uhrazení fakturované částky se pro účely smlouvy rozumí odepsání příslušné finanční částky z účtu objednatele.

VII.

Ostatní ujednání

1. Při plnění této smlouvy je poskytovatel povinen postupovat s odbornou péčí. Dále se poskytovatel zavazuje dodržovat právní předpisy, technické normy a podmínky této smlouvy.
2. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy je možné jen na základě dohody formou průběžně číslovaných dodatků, řádně potvrzených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Zpoždění s uplatněním či neuplatněním určitého nároku, práva nebo ustanovení této smlouvy jednou stranou vůči druhé straně, ani pouze částečný výkon práva se nepovažují za vzdání se práva z této smlouvy oprávněnou smluvní stranou.
4. V případě, že některá ze stran podstatně poruší povinnosti z této smlouvy vyplývající, má druhá strana právo od této smlouvy odstoupit. Odstoupení musí mít písemnou formu a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Právní účinky odstoupení nastávají dnem doručení. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení považuje zejména:
 - poskytovatel bude v prodlení s poskytováním podpory i přes výzvu objednatele, ve které byla stanovena náhradní lhůta
 - objednatel bude déle jak 30 dnů v prodlení s termínem zaplacení faktur
 - pokud poskytovatel neprovádí předmět smlouvy v souladu se smlouvou, příp. neodstraní zjištěné vady v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě.

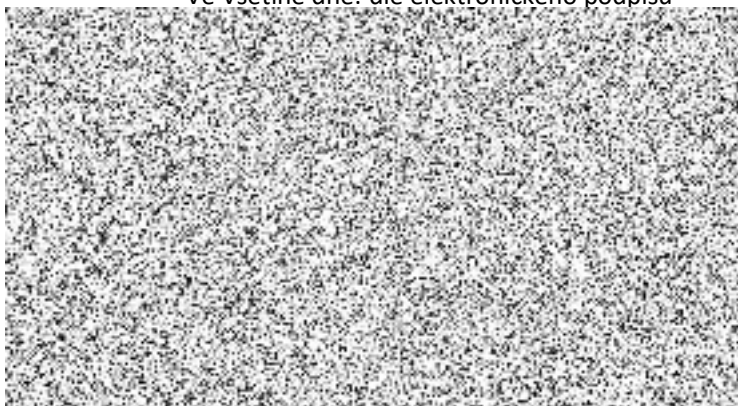
VIII.

Závěrečná ustanovení

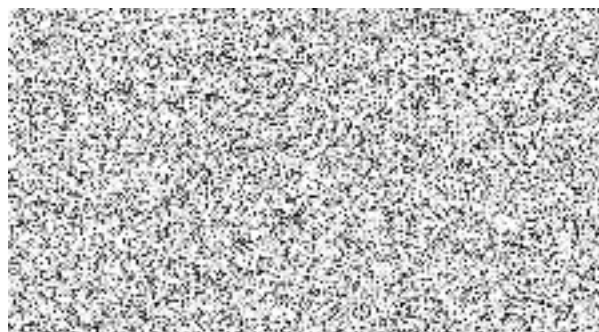
1. Názvy článků jsou pouze informativní a vloženy pro přehlednost a nemají žádný vliv na výklad smlouvy.
2. Pro případ, že je rozsah některého ustanovení příliš široký v jakémkoliv směru a toto ustanovení nemůže být proto plně účinné a vykonatelné, bude takové ustanovení účinné a vykonatelné v největším možném rozsahu přípustném podle práva a takové ustanovení se bude považovat za změněné v tomto směru.
3. Strany stvrzují, že tato smlouva obsahuje jejich úplnou dohodu a že neexistují žádná jiná ujednání, ústní či písemná, která by dále upravovala předmět této smlouvy. Pokud by taková ujednání existovala, jsou tímto zrušena a nahrazena beze zbytku touto smlouvou.
4. Změny této smlouvy mohou být realizovány pouze formou písemných dodatků, které budou platné jen, budou-li potvrzené a podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany se výslovně dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 582 odst. 2 občanského zákoníku upravující možnosti sjednat změnu smlouvy neformálně, a to poskytnutím plnění. Smluvní strany výslovně vylučují, aby tato smlouva byla doplňována či měněna jinou formou, než jak je stanoveno v tomto odstavci smlouvy.
5. Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit peněžité pohledávky z této smlouvy, ani jejich část, třetí osobě.
6. Smluvní strany se podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dohodly, že majetkové spory z této smlouvy, které se nepodařilo odstranit vzájemným jednáním, předloží k rozhodnutí výlučně místně příslušnému soudu podle sídla objednatele.

7. Poskytovatel se zavazuje bezodkladně informovat objednatele o skutečnosti, že má v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště poskytovatele.
8. Smlouva je vyhotovena v elektronické nebo listinné podobě, přičemž preferována je elektronická podoba smlouvy. Smlouva vyhotovena v elektronické podobě je opatřena kvalifikovanými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran. Smlouva v listinné podobě je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží dvě vyhotovení a poskytovatel jedno.
9. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá smlouva dnem jejího uveřejnění 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), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 340/2015 Sb.**“).
10. Tato smlouva byla uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, (dále „**zákon č. 128/2000 Sb.**“), a byly splněny veškeré podmínky pro její platné uzavření (§ 41 zákona č. 128/2000 Sb.), když vedoucí Odboru školství a kultury MěÚ Vsetín je oprávněna uzavřít tuto smlouvu na základě pravomoci, jež jí byla svěřena (delegována) na základě usnesení Rady města Vsetín č. 59/13/RM/2023 ze dne 03.04.2023, učiněné dle ustanovení § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb.
11. Poskytovatel bere na vědomí, že město Vsetín je povinný subjekt k poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 340/2015 Sb. Poskytovatel souhlasí se zpřístupněním či zveřejněním celé této smlouvy, jakož i všech jednání a okolností s jejím uzavřením souvisejících. Tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v registru smluv.
12. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují své podpisy.
13. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha:
Příloha č. 1 – Seznam vzdělávacích institucí

Ve Vsetíně dne: dle elektronického podpisu



V Praze, dne: dle elektronického podpisu



Příloha č. 1 – Seznam vzdělávacích institucí zřízených městem Vsetín k zařazení pod smlouvu Microsoft EES a předpokládaný počet licencí dle počtu EQU – aktualizace listopad 2022

Vzdělávací instituce	Sídlo	Učitelé	Speciální pedagog Psycholog	Školní družina, školní klub	Provozní zaměstnanci	Celkem
Mateřská škola Vsetín, Benátky 1175	Benátky 1175 755 01 Vsetín	8	0	0	2	10
Mateřská škola Vsetín, Jasenka 757	Jasenka 757 755 01 Vsetín	4	0	0	2	6
Mateřská škola Vsetín, Kobzáňova 1537	Kobzáňova 1537 755 01 Vsetín	10	0	0	2	12
Mateřská škola Vsetín, Luh I 1832	Stará cesta 1832 755 01 Vsetín	12	0	0	2	14
Mateřská škola Vsetín, Na Kopečku 13	Na Kopečku 13 755 01 Vsetín	4	0	0	2	6
Mateřská škola Vsetín, Ohrada 1879	Ohrada 1879 755 01 Vsetín	6	0	0	2	8
Mateřská škola Vsetín, Rokytnice 425	Rokytnice 425 755 01 Vsetín	12	0	0	2	14
Mateřská škola Vsetín, Sychrov 96	Sychrov 96 755 01 Vsetín	10	0	0	2	12
Mateřská škola Vsetín, Trávníky 1218	Trávníky 1218 755 01 Vsetín	6	0	0	2	8
Základní škola INTEGRA Vsetín	Na Rybníkách 1628 755 01 Vsetín	18	2	4	6	30
Základní škola Vsetín, Luh 1544	ul. Jasenická 1544 755 01 Vsetín	42	0	6	3	51
Základní škola Vsetín, Ohrada 1876	Nad Školou 1876 755 01 Vsetín	38	0	7	4	55
Základní škola Vsetín, Rokytnice 436	Michala Urbánka 436 755 01 Vsetín	48	2	6	2	60
Základní škola Vsetín, Sychrov 97	MUDr. Františka Sovy 97 755 01 Vsetín	37	2	7	4	50
Základní škola Vsetín, Trávníky 1217	Matouše Václavka 1217 755 01 Vsetín	40	0	6	3	49
ALCEDO – středisko volného času a plavecká škola Vsetín	Záviše Kalandry 1095 755 01 Vsetín	10	0	0	5	15
Celkový počet pracovníků pracujících na PC						400