# Smlouva o poskytování servisních služeb

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

**Národní galerie v Praze**

se sídlem: Staroměstské nám. 606/12, 110 15 Praha 1

IČ: 00023281

DIČ:CZ00023281

zastoupená: Alicja Knast, generální ředitelka

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

a

**SoftwareONE Czech Republic s.r.o.**

se sídlem Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 188674

IČO: 24207519

Bankovní spojení: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, č.ú. XXXXXXXXXXXXXX

zastoupená Petrem Pánkem a Lukášem Zimou, prokuristy

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

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

1. **Předmět Smlouvy**

1.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Zákazníkovi službu sevisní podpory(dále jen jako **„Služba“)**, přičemž přesná specifikace služby je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást. Služba bude prováděna pro servisní podporu prostředí, které je specifikováno v  Příloze č. 2 Smlouvy, která rovněž tvoří její nedílnou součást.

1. **Rozsah Služby**
   1. V rámci sjednané paušální odměny hrazené měsíčně bude Služba Zákazníkovi poskytována v rozsahu **4 hodin** v každém kalendářním měsíci. Celkem 48 hodin za dobu trvání Smlouvy (12 měsíců).
   2. V daném kalendářním měsíci nevyčerpané hodiny poskytování Služby je možné převést do dalších měsíců, je nutné je vyčerpat do konce Smlouvy. Pokud hodiny na konci Smlouvy nejsou vyčerpány, propadají, aniž by měl Zákazník právo na snížení ceny. Poskytovatel je povinen vždy nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty zaslat Zákazníkovi písemný přehled poskytnutých Služeb v daném kalendářním měsíci a rozpis nevyčerpaných hodin v daném kalendářním měsíci a převedených do následujícího kalendářního měsíce.
   3. V případě servisních požadavků, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu zahrnutého v paušální ceně, bude Zákazník na tuto skutečnost upozorněn Poskytovatelem. Pokud po tomto upozornění Zákazník daný požadavek potvrdí, budou přesahující hodiny uhrazeny hodinovou sazbou v souladu se čl. 4 Smlouvy. Celkový počet hodin, které mohou být ze strany Poskytovatele poskytnuty nad rámec sjednaného paušálu dle odst. 2.1 nepřesáhne 100 hodin za celou dobu trvání této Smlouvy.
   4. Služba bude poskytována v **režimu 10 x 5**, tedy v pracovních dnech v čase od **8:00 do 18:00** hodin.

1. **Podmínky poskytování Služby**
   1. Poskytovatel se zavazuje, že:
2. bude poskytovat Službu s náležitou péčí a dovednostmi, na vysoké odborné úrovni a v souladu se specifikacemi uvedenými v této Smlouvě a
3. 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:

1. spolupracovat s Poskytovatelem ve všech záležitostech týkajících se Služby a poskytovat veškerou nezbytnou součinnost (zejména vzdálené připojení VPN);
2. poskytnout veškeré informace, které může Poskytovatel požadovat za účelem včasného a řádného poskytnutí Služby a zajistit, že budou ve všech podstatných ohledech přesné a správné;
3. poskytnout včasný přístup k Zákazníkovu majetku, prostorům, údajům a takovým kancelářským místnostem a dalším zařízením, které byly se Zákazníkam dohodnuty za účelem poskytování Služby; a
4. informovat Poskytovatele o zdravotních a bezpečnostních pravidlech a předpisech a případných jiných přiměřených bezpečnostních požadavcích ve svých provozovnách.
5. **Cena a platební podmínky**
   1. Zákazník se zavazuje zaplatit za 12 měsíců poskytnutí Služby v rozsahu stanoveném v čl. 2.1 této Smlouvy paušální poplatek ve výši **234 000,- Kč bez DPH.**
   2. Za poskytnutí Služby nad sjednaný rozsah zahrnutý v paušální ceně dle čl. 2.3 této Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit Poskytovateli hodinovou odměnu ve výši **2 350,- Kč** bez DPH. Poskytovatel má právo na vyúčtování této odměny v kalendářním měsíci, který následuje po kalendářním měsíci, v němž byla Služba poskytnuta. Přílohou faktury musí být výkaz poskytnutého plnění obsahující popis plnění spolu s dobou účelně vynaloženou na toto plnění. Zákazník je oprávněn si u Poskytovatele předplatit jím zvolený objem hodin na Služby poskytované nad sjednaný rozsahu zahrnutý v paušální ceně dle čl. 2.3 této Smlouvy (kredit). Tyto hodiny musí být Zákazníkam vyčerpány do konce Smlouvy, jinak nevyčerpaný kredit bez náhrady propadá.
   3. V paušální ceně dle čl. 4.1 a v hodinové ceně dle čl. 4.2 jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele vzniklé v souvislosti s poskytováním Služeb plnění dle této Smlouvy.
   4. Odměna Poskytovateli za poskytnutí Služby je splatná dopředu na dobu trvání Smlouvy (12 měsíců), a to na základě Poskytovatelem řádně vystaveného daňového dokladu se splatností 30 kalendářní dnů, který bude Zákazníkovi doručen nejpozději 15 dnů po nabytí účinnosti této Smouvy.
   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.
   6. Pokud Zákazník nezaplatí řádně vyfakturované částky včas, je v prodlení a zavazuje se zaplatit Poskytovateli úroky z prodlení z dlužné částky ve výši 0,05 % za každý započatý kalendářní den prodlení až do úplného zaplacení faktury. Strany se dohodly, že v případě, kdy je Zákazník v prodlení se zaplacením částky za řádně poskytnutou Službu, není Poskytovatel povinen pokračovat v poskytování Služby a je oprávněn spolupráci podle této Smlouvy až do doby vyrovnání závazku Zákazníka pozastavit.

4.7 Zákazník souhlasí s tím, aby mu byly faktury za Služby poskytnuté podle této Smlouvy zasílány elektronicky na e-mailovou adresu: XXXXXXXXXXXXXX.

1. **Odpovědnost Poskytovatele**

5.1 Poskytovatel není povinen podle této Smlouvy poskytovat jakékoliv plnění kromě toho, které je definováno v této Smlouvě a jejích Přílohách č. 1 – 3.

5.2 Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této Smlouvy řádně a včas.

5.3 V případě nedodržení reakční doby dle čl. 1.1.1 přílohy č. 1 této Smlouvy vzniká Zákazníkovi nárok na Smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý jednotlivý Incident.

5.4 V případě prodlení Poskytovatele s řádným poskytnutím Zákazníkam požadovaného plnění oproti garantovanému termínu splnění požadavku (řádného poskytnutí plnění) dle čl. 2.3 má Zákazník právo požadovat po Poskytovateli Smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý, byť i započatý, den prodlení.

5.5 Poskytovatel není odpovědný za selhání či zpoždění při poskytování Služby, pokud toto selhání nebo zpoždění vyplyne ze selhání Zákazníka při plnění jeho odpovědností, nepřesných informací poskytnutých Zákazníkam nebo z nečinnosti či opožděné akce Zákazníka. Zpoždění způsobená Zákazníkam neopravňují Zákazníka k jakémukoliv nároku či změně ceny za Službu.

5.6 Služba má vadu, neodpovídá-li této Smlouvě. Případné vady Služby je Zákazník povinen oznámit Poskytovateli 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 Poskytovatelizanikají. Řádně a včas vytknuté vady Služby je Poskytovatel povinna bez zbytečného odkladu odstranit.

* 1. 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.
  2. Strany vzhledem ke všem relevantním okolnostem, s vynaložením veškeré odborné péče, při zvážení povahy plnění a rozsahu rizik, mají v době uzavření této Smlouvy důvodně za to, že škodu, která by mohla vzniknout jako důsledek porušení veškerých povinností, které vyplývají z této Smlouvy, lze předvídat ve výši maximálně do 250.000,- Kč, a to za celou dobu platnosti této Smlouvy. Nároky na náhradu škody převyšující tuto hranici (a to i v souhrnu za dobu trvání Smluvního vztahu) jsou proto v návaznosti na dohodu Stran vyloučeny. Limit pro rozsah náhrady škody uvedený v tomto ujednání se nevztahuje na škody, jež byly způsobeny úmyslně či z hrubé nedbalosti, ani na škody na zdraví či na životě.

1. **Doba trvání Smlouvy**
   1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 12 měsíců od data zveřejnění v registru smluv.
   2. V případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele, které nebylo napraveno ani do 15ti 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 Poskytovateli.
   3. V případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany Zákazníka, které nebylo napraveno ani do 15ti 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 Poskytovatel oprávněna tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s účinností k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena Zákazníkovi.
   4. V případě výpovědi dle čl. 6.2 nebo 6.3 je Poskytovatel povinen vrátit Zákazníkovi odpovídající část paušálního poplatku dle čl. 4.1 za měsíce v nichž Služba nebude poskytnuta, a to nejpozději poslední den účinnosti této Smlouvy. V případě prodlení s úhradou se Poskytovatel zavazuje zaplatit Zákazníkovi úroky z prodlení z dlužné částky ve výši 0,05 % za každý započatý kalendářní den prodlení.
2. **Mlčenlivost**
   1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s ním, ledaže se jedná o skutečnosti obecně známé nebo veřejnosti přístupné (dále jen „Důvěrné informace“). Veškeré podklady, které byly nebo budou Poskytovateli předány, mohou být ze strany Poskytovatel použity pouze pro účely poskytování Služeb dle této Smlouvy. Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech údajích získaných nebo přístupných v informačním systému Zákazníka, zejména o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel bere na vědomí, že porušení této povinnosti je závažným porušením této Smlouvy, jehož důsledkem je zejména právo Zákazníka od Smlouvy odstoupit a požadovat náhradu škody.
   2. Poskytovatel se zavazuje, že nesdělí Důvěrné informace třetí osobě, bude s nimi nakládat jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti, a učiní veškerá Smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení třetím osobám. Ujednání předchozí věty se nevztahuje na Důvěrné informace:
   3. které byly v době jejich zveřejnění všeobecně známými;
   4. které se staly nebo stanou všeobecně známými či dostupnými jinak než porušením povinností jedné ze Smluvních stran, jejich zaměstnanců, poradců nebo konzultantů vyplývajících z této Smlouvy;
   5. které byly zveřejněny na základě povinnosti dané obecně závaznými právními předpisy nebo na základě pravomocného soudního rozhodnutí nebo pravomocného rozhodnutí orgánů státní správy; a/nebo
   6. k jejichž zveřejnění dala jedna Smluvní strana druhé Smluvní straně souhlas.
   7. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti ze strany Poskytovatele vzniká Zákazníkovi nárok na Smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
3. **Ustanovení společná a závěrečná**

* 1. Tato Smlouva se ve věcech v ní neupravených řídíprávními předpisy České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
  2. 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.
  3. Ujednáním o jakékoli Smluvní pokutě dle této Smlouvy, uplatněním práva na její zaplacení ani jejím zaplacením není, a to ani zčásti, dotčen nárok Zákazníka na náhradu škody vzniklé porušením povinnosti, za niž byla Smluvní pokuta sjednána.
  4. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem pozdějšího z podpisů Smluvních stran. Pro případ povinnosti uveřejnění této Smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, nabývá tato Smlouva účinnosti až dnem jejího uveřejnění.
  5. Pro případ povinnosti uveřejnění této Smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, Smluvní strany sjednávají, že uveřejnění provede Zákazník. Obě Smluvní strany berou na vědomí, že nebudou uveřejněny pouze ty informace, které nelze poskytnout podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím. Považuje-li Poskytovatel některé informace uvedené v této Smlouvě za informace, které nemohou nebo nemají být uveřejněny v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., je povinen na to Zákazníka současně s uzavřením této Smlouvy písemně upozornit.
  6. Ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu, a nároků ze Smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti Smlouvy, ustanovení o zachování mlčenlivosti, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
  7. Smluvní strany se výslovně dohodly na tom, že pokud přede dnem nabytí účinnosti této Smlouvy poskytl Poskytovatel v neodkladných věcech na základě výslovného pokynu Zákazníka plnění upravené v této Smlouvě, čímž došlo na straně Zákazníka ke vzniku bezdůvodného obohacení a na straně Poskytovatele ke vzniku práva na náhradu za toto bezdůvodné obohacení, bude toto bezdůvodné obohacení vypořádáno v souladu s ustanovením § 2999 odst. 2 občanského zákoníku tak, že Poskytovateli za něj bude poskytnuta úplata ve výši předvídané v této Smlouvě.
  8. 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.
  9. Nedílnou součást této Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace poskytované servisní podpory

Příloha č. 2 – Specifikace předmětných zařízení a přístupy do prostředí Zákazníka

Příloha č. 3 – Evidence servisních požadavků, eskalace a oprávnění zástupci

* 1. Strany tuto Smlouvu podepisují ve dnech níže uvedených:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poskytovatel:**  **Petr Pánek a Lukáš Zima, prokuristé** |  | **Zákazník:**  **Alicja Knast** |
| ……………………………… |  | ……………………………… |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Datum: dle elektronického podpisu |  | Datum: |
|  |  |  |

# Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

Specifikace poskytované servisní podpory

Servisní podpora 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 Poskytovatelem Zákazník je zároveň oprávněn uvést stupeň závažnosti Incidentu.

### **Reakční doba a povinnosti obou Smluvních stran**

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

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

S ohledem na povahu a rozsah Incidentu je Poskytovatel 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 Poskytovatel 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 Poskytovateli.

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 pokrývájí veškeré konzultace zaměřené na podporu Microsoft produktů.

# Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

**Specifikace předmětných podporovaných zařízení**

**a případné přístupy do prostředí Zákazníka**

**Specifikace podporovaných zařízení a služeb**

Veškeré softwarové technologie společnosti Microsoft a služby poskytované společností Microsoft používané u Zákazníka. Podpora v rámci předplacených hodin se netýká se Microsoft produktů, které jsou customizované pro prostředí zákazníka třetí stranou (např. produkty z rodiny Dynamics).

# 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), kritické 7x24 | +XXXXXXXXXXXX |
| E-mail (servicedesk specialisté)  *pro vytvoření servisního požadavku, dotazy obecné povahy, žádosti o vytvoření přístupu do webové aplikace apod.* | [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](mailto:servicedesk.cz@softwareone.com) |
| URL adresa webové aplikace  *pro vytvoření servisního požadavku, jeho aktualizaci a sledování průběhu řešení* | [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](https://www.softwareone.com/cs-cz/servicedesk) |

Kritické požadavky je vždy nutné nahlašovat telefonicky. Všechny servisní požadavky doporučujeme potvrdit e-mailovou zprávou na adresu: [XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX](mailto:servicedesk.cz@softwareone.com).

**Eskalační procedura**

Proces řešení požadavků na poskytnutí sužby 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 | +XXXXXXXXXXXX | Problém s dodávkou služeb |
| 2 | Servicedesk Team Lead | XXXXXXXXXXX | +XXXXXXXXXXXX | Nesplnění dohodnuté odezvy na servisní požadavek, nedostupnost zdrojů, |
| 3 | Head of Services | XXXXXXXXXX | +XXXXXXXXXXXX | Nespokojenost s nabízenou službou |

**Oprávnění zástupci Zákazníka**

Níže uvedené osoby jsou oprávněny vytvářet požadavky na službu nebo řešení závady v rozsahu dle příslušeného ujednání Smlouvy. Na základě žádosti těchto kontaktních osob bude vytvořen přístup do webové aplikace. Seznam je možné dopnit později na základě žádosti oprávněného zástupce Zákazníka.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice** | **Telefonní číslo** | [**Email**](mailto:jakub.papirnik@ruk.cuni.cz) | **Oprávnění** |
| XXXXXXXXXXXXX | Správce IT NGP | XXXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXXXXXXXX | Super user |
| XXXXXXXX | Vedoucí ITS oddělení NGP | XXXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXXXXXXX | Super user |
|  |  |  |  | Normal user |
|  |  |  |  | Normal user |

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

* Tzv. S*uper 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.