



Smlouva o poskytování servisních služeb

Smouva č.: 2023-113

[Verze 1.1]

Smlouva o poskytování servisních služeb SoftwareONE Premium Support

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:

Výzkumný ústav meliorací a ochrany půdy, v.v.i

se sídlem Žabovřeská 250, 156 00 Praha 5 – Zbraslav
zapsaná v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném MŠMT
IČO: 00027049
DIČ: CZ00027049
Zastoupená: prof. Ing. Radimem Váchou, Ph.D., ředitelem
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s. Praha 5
účet číslo: 24635051 / 0100
(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
DIČ: CZ24207519
jednající/zastoupená Petrem Pánkem, Lukášem Zimou, prokuristy
Bankovní spojení: Unicredit Bank CZ and SK a.s. Želetavská 1525/1, Praha 4
účet číslo: 1161811001/2700
(dále jen „**SoftwareONE**“ na straně druhé)

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

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem Smlouvy je poskytování služeb uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy SoftwareONE Zákazníkovi pro servisní podporu prostředí a produktů, které jsou specifikovány v Příloze č. 2 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.
- 1.2. Předmětem Smlouvy je dále závazek Zákazníka zaplatit softwareONE smluvně dohodnutou cenu dle čl. IV. Smlouvy.

2. Práva a povinnosti SoftwareONE

SoftwareONE je:

- povinen poskytovat služby v termínech a v rozsahu dohodnutém s Zákazníkem podle specifikace Přílohy č. 1 Smlouvy;
- povinen zachovávat v tajnosti všechny poznatky a informace týkající se Zákazníka, o nichž se dozví v průběhu výkonu činnosti, a nesdělovat tyto poznatky a informace třetím osobám;
- povinen zachovávat veškerá pravidla bezpečnosti práce a interní předpisy platné u Zákazníka, pokud o nich byl předem informován.

3. Práva a povinnosti Zákazníka

Zakazník je povinen:

- předkládat SoftwareONE požadavky na provedení servisní služby dle popisu procesu předávání servisních případů uvedenou v Příloze č. 3 Smlouvy
- při každém kontaktu SoftwareONE uvádět číslo jednací Smlouvy
- zajistit pracovníkům SoftwareONE vhodné podmínky k vykonávání objednaných služeb (zajistit vzdálené připojení VPN) a všestranně s nimi spolupracovat;
- informovat pracovníky SoftwareONE o bezpečnostních předpisech a interních pravidlech Zákazníka souvisejících s výkonem jejich činnosti;
- zachovávat v tajnosti všechny poznatky a informace týkající se SoftwareONE, o nichž se dozví v průběhu poskytování služeb, a nesdělovat tyto poznatky a informace třetím osobám.

4. Ceny a fakturace

4.1. Smluvní strany se dohodly na výši paušálního ročního poplatku ve výši **79.000,- Kč bez DPH**, za práce specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy. DPH bude na daňových dokladech vykazována podle platných daňových předpisů a odděleně. Pokud celková odpracovaná doba přesáhne objem práce specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy v daném ročním období, pak je SoftwareONE oprávněn účtovat (na základě řádně podepsaného a odsouhlaseného výkazu práce) za každou započatou hodinu pevnou částku ve výši 2.000 Kč bez DPH.

Roční paušální poplatek pokrývá 365 dní poskytování servisních služeb počínaje dnem účinnosti této smlouvy. Vystavení faktury na tuto částku bude vždy ke dni ročního výročí účinnosti smlouvy.

4.2. Splatnost daňových dokladů (faktur) je stanovena na 30 (třicet) kalendářních dní od data doručení daňového dokladu Zákazníkovi.

5. Doba trvání smlouvy

5.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s počátkem poskytování služby od 1. ledna 2024.

5.2. Zákazník je oprávněn v případě nedodržení podmínek Smlouvy ze strany SoftwareONE vypovědět Smlouvu s platností a účinností od 1. kalendářního dne v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena SoftwareONE.

5.3. V případě ukončení smlouvy, bude Zákazníkovi vrácena část poplatku úměrná nevyčerpaným hodinám.

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž každá strana obdrží jeden výtisk Smlouvy.

- 6.2. Změny a doplňky Smlouvy lze provést pouze písemnými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 6.3. Spory vyplývající ze Smlouvy budou řešeny smírně a pouze v případě, že nedojde k dohodě Smluvních stran, jsou k rozhodování příslušné obecné soudy České republiky.
- 6.4. Náležitosti Smlouvou výslovně neupravené se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů zejména občanského zákoníku.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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).
- 6.7. Strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zajistí Zákazník

6.8. Nedílnou součástí Smlouvy je:

Příloha č. 1 – Rozsah poskytované servisní podpory

Příloha č. 2 – Specifikace předmětných zařízení

Příloha č. 3 – Popis procesu předávání servisních případů

SoftwareONE:

Zákazník:

.....
Petr Pánek, prokurista


prof. Ing. Radim Vácha, Ph.D., ředitel

.....
Lukáš Zima, prokurista

.....
29.11.2023.....

Datum:

Datum:

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

Specifikace poskytované servisní podpory

1. 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, poradenství a konzultace.

1. Specifikace režimu poskytované služby

Služba bude poskytována v **režimu 10 x 5**, tedy v pracovních dnech v čase **od 8:00 do 18:00 hodin**. Reakční doba na nový požadavek bude další pracovní den (NBD). Práce vyžadující více jak 4 hodin nepřetržité práce budou naplánovány v co nejkratší době podle dostupnosti konzultantů.

2. Smluvně dohodnutý rozsah prací

1.	Práce v rozsahu 40 hodin určené na konzultace, podporu a poradenství technologií specifikovaných v Příloze č.2 Tyto hodiny je potřeba vyčerpat během 365 dní počítáno od ročního výročí účinnosti této smlouvy. Nevyčerpané hodiny na konci období propadnou a nepřevádí se do dalšího roku.
----	--

Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

Specifikace předmětných podporovaných zařízení a případné přístupy do prostředí Zákazníka

Specifikace podporovaných zařízení

Item	Description
Microsoft	Windows Server platform - Active Directory, File server, DHCP vumop.cz – 100 uživatelů vumop.onmicrosoft.com – 100 uživatelů
Microsoft	Exchange server 2016, Exchange online hybridní prostředí
Veeam	Zálohovací prostředí

Příloha č. 3 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

Evidence servisních požadavků, eskalace a oprávnění zástupci

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 uvedené 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.

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

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

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	Michal Opravil	+420 602 552 087	Nesplnění dohodnuté odezvy na servisní požadavek, nedostupnost zdrojů,
3	Head of Services	Lukáš Zima	+420 724 157 459	Nespokojenost s nabízenou službou

Oprávnění zástupci Odběratele

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 doplnit později na základě žádosti oprávněného zástupce Odběratele.

Jméno	Pozice	Telefonní číslo	Email	Oprávnění
Tomáš Chylík	IT správce	[REDACTED]	[REDACTED]	Super user
Ivan Novotný	náměstek	[REDACTED]	[REDACTED]	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.