

Smlouva o poskytování servisních služeb

SoftwareONE Premium Support



VYLUČUJÍCÍ USTANOVENÍ

Tento dokument obsahuje důvěrné a specifické informace, které jsou chráněny autorskými právy. SoftwareONE Czech Republic s.r.o. si k nim vyhrazuje veškerá práva. SoftwareONE Czech Republic s.r.o. nenesení odpovědnost za zjevné gramatické a aritmetické chyby v jakémkoli dokumentu poskytnutém společností SoftwareONE Czech Republic s.r.o. Odpovědnost za škody přímo či nepřímo spojené s dodáním nebo použitím tohoto dokumentu je omezena v souladu s dodáním nebo použitím tohoto dokumentu a je vyloučena, pokud je to právně přípustné.

Zde prezentovaný rozsah poskytovaných prací SoftwareONE Czech Republic s.r.o. je určen výhradně jako průvodce, který umožní zástupcům zákazníka posoudit nabídku SoftwareONE Czech Republic s.r.o. Nesmí být kopírován, předán třetí osobě nebo využit pro technické účely bez výslovného souhlasu SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

Copyright © 2021 SoftwareONE Czech Republic s.r.o. Všechna práva vyhrazena. SOFTWAREONE je registrovaná ochranná známka SoftwareONE AG. Všechny ostatní ochranné známky, značky služeb nebo obchodní názvy zde uvedené jsou majetkem příslušných vlastníků.

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:

Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava

se sídlem: 17. listopadu 2172/15, 708 00 Ostrava-Poruba

veřejná vysoká škola nezapsaná v OR

IČO: 61989100

Bankovní spojení: 100954151/0300

Zastoupená: Ing. Michalem Slámou, ředitelem CIS VŠB-TUO

(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: 1161811001/2700

jednající/zastoupená Petrem Pánkem, Lukášem Zimou 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, pořízování 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 Support**, 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 (služba SoftwareONE Premium Support specifikovaná v této Smlouvě a jejích přílohách dále jen „Služba“).

2. Rozsah Služby

- 2.1 V rámci sjednané paušální odměny hrazené měsíčně bude Služba Zákazníkovi poskytována v rozsahu **██** **hodin** v každém kalendářním měsíci. Celkem **██** hodin za dobu trvání smlouvy (12 měsíců).
- 2.2 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.
- 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 Smlouvy.
- 2.4 Služba bude poskytována v režimu **██** tedy v pracovních dnech v čase od **8:00 do 18:00** hodin.

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 Zákazníkovu 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 zaplatit za poskytnutí Služby v rozsahu stanoveném v čl. 2.1 této Smlouvy roční paušální poplatek ve výši **268 128,- Kč bez DPH**.
- 4.2 Za poskytnutí Služby nad sjednaný rozsah zahrnutý v paušální ceně dle čl. 2.3 této Smlouvy je Zákazník povinen zaplatit SoftwareONE hodinovou odměnu ve výši 2.300,- 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 dle čl. 2.3 této Smlouvy (kredit). Tyto hodiny musí být Zákazníkem vyčerpány do konce smlouvy, jinak nevyčerpaný kredit bez náhrady propadá.
- 4.3 Odměna SoftwareONE za poskytnutí Služby je splatná dopředu na dobu trvání smlouvy (12 měsíců), a to na základě SoftwareONE řádně vystaveného daňového dokladu se splatností 25 kalendářní dnů, který bude Zákazníkovi doručen nejpozději 15 dnů po zahájení platnosti smlouvy.
- 4.4 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. Vráti-li Zákazník vadnou fakturu, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět dne doručení nově vystavené faktury.

- 4.5 Pokud Zákazník nezplatí 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 spoluprací podle této Smlouvy až do doby vyrovnání závazku Zákazníka pozastavit.
- 4.6 Strany se dohodly, že splnění jakýchkoliv dluhů Zákazníka vůči společnosti SoftwareONE je nepřijatelné jednostranným započtením jakékoliv pohledávky Zákazníka proti pohledávkám společnosti SoftwareONE.
- 4.7 Zákazník souhlasí s tím, aby mu byly faktury za Služby poskytnuté podle této Smlouvy zaslány elektronicky na e-mailovou adresu: [REDACTED]

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 Za žádných okolností nebude žádná ze stran podle této smlouvy odpovědná za náhradu nepřímé, nepředvídatelné, sankční nebo následné škody či nemajetkové újmy, včetně zejména ztráty dobré pověsti, ušlý zisk, ztráty údajů nebo porušení zabezpečení nebo jiných ekonomických ztrát vyplývajících z nebo v souvislosti s porušením smluvních podmínek této smlouvy nebo neschopností je plnit, nebo v souvislosti s jakýmkoliv produkty nebo informacemi, přestože bylo vydáno upozornění, že k takovým škodám by mohlo dojít. Strany se výslovně vzdávají veškerých nároků na náhradu těchto škod.
- 5.6 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.
- 5.7 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.

6. Doba trvání smlouvy

- 6.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s počátkem poskytování služby od **15. června 2025** a ukončením poskytování služby dne **14. června 2026**
- 6.2 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.
- 6.3 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 Tato Smlouva se ve věcech v ní neupravených řídí podmínkami Rámcové smlouvy, včetně Přílohy týkající se poskytování Služeb, kterou uzavřeli Zákazník a SoftwareONE, nebo, pokud nebyla uzavřena žádná taková Rámcová smlouva s Přílohou týkající se poskytování Služeb, Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti SoftwareONE, jejichž znění je k dispozici na www.softwareone.com („Standardní podmínky“). Na tuto Smlouvu se dále vztahuje Dodatek o službách k Rámcové smlouvě s Přílohou týkající se poskytování Služeb, nebo, pokud není uzavřena žádná Rámcová smlouva s Přílohou týkající se poskytování Služeb, tak znovu Standardní podmínky, jejichž znění je k dispozici na www.softwareone.com
- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace poskytované servisní podpory

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

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

- 7.5 Strany tuto Rámcovou smlouvu podepisují ve dnech níže uvedených:

SoftwareONE:

Zákazník:

.....

.....

Petr Pánek

Ing. Michal Sláma

.....

Lukáš Zima

Datum:

Datum:

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

Specifikace poskytované servisní podpory

Servisní podpora **SoftwareOne Premium 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.

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 zákazníka
A	<p>Kritická</p> <p>Výpadek serveru, systému, nebo kritické aplikace způsobí závažné omezení provozu společnosti zákazníka, brání poskytovat jejich služby nebo brání 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 nebrání zákazníkovi v poskytování jejich klíčových služeb nebo nebrání 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 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 Odběratele

Specifikace podporovaných zařízení a služeb

Veškeré softwarové technologie společnosti Microsoft a služby poskytované společností Microsoft používané na VŠB-TU Ostrava. 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.

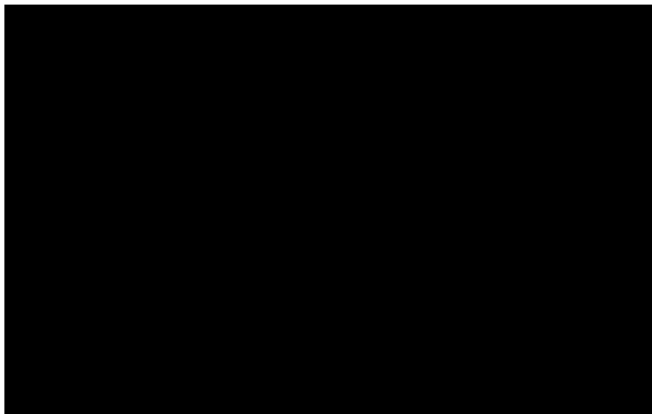
Telefon (Po – Pá, 8-18 h)

E-mail (servicedesk specialisté)

pro vytvoření servisního požadavku, dotazy obecné povahy, žádosti o vytvoření přístupu do webové aplikace apod.

URL adresa webové aplikace

pro vytvoření servisního požadavku, jeho aktualizaci a sledování průběhu řešení



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				Problém s dodávkou služeb
2				Nesplnění dohodnuté odezvy na servisní požadavek, nedostupnost zdrojů,
3				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
	systemový administrátor			Super user
	systemový administrátor			Super user
	systemový administrátor			Normal user
	systemový administrátor			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.

