

2018/0632/OVTI_OIT

software **ONE**

CLOUD SERVICE AGREEMENT

Statutární město Kladno
náměstí starosty Pavla 44
272 01, Kladno
Czech Republic



Smluvní strany

Statutární město Kladno

se sídlem: náměstí Starosty Pavla 44, 272 52 Kladno

zastoupené: Ing. Přemyslem Mužikem, náměstkem primátora

kontaktní osoba: Ing. Pavel Rous, vedoucí Odboru výpočetní techniky a informatiky

IČ: 00234516

DIČ: CZ00234516

a

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

se sídlem: Želetavská 7, Praha 4, PSČ 140 00

zastoupené: Janem Knytllem a Petrem Pánkem, prokuristy

kontaktní osoba: Roman Hlaváč, Business Development Manager

IČ: 24207519

Zapsán v OR: vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 188674

Prohlášení o důvěrnosti

Omezení v použití/zveřejnění informací a dat z dokumentu

Tento dokument je vlastnictvím pobočky společnosti SoftwareONE, uváděné v potvrzení objednávky nebo ve smlouvě jako („SoftwareONE“). Všechny informace v něm obsažené jsou důvěrné ve vztahu k SoftwareONE a bez předchozího písemného souhlasu SoftwareONE nesmí být zkopírovány nebo zveřejněny jakékoli třetí straně a mohou být sděleny pouze těm zaměstnancům Statutární město Kladno, kteří jsou přímo zapojeni do projektu, ke kterému se tento dokument vztahuje, a zaměstnavatel výhradně a zcela odpovídá za zajištění, že všichni tito zaměstnanci jsou si této podmínky vědomi a budou ji dodržovat.



1 SoftwareONE | Smlouva na cloudové služby

Tato smlouva na cloudové služby (Cloud Service Agreement, „CSA“) je uzavírána mezi pobočkou společnosti SoftwareONE, uvedenou v potvrzení objednávky nebo ve smlouvě (dále jen „SoftwareONE“, „my“, „nás“ nebo „náš“) a podepsaným zákazníkem a jeho přidruženou osobou, („vy“ nebo „Zákazník“). Tato CSA se uzavírá dle obchodních podmínek společnosti SoftwareONE, jejichž znění je k dispozici na www.softwareone.com, („Obchodní podmínky“). Obchodní podmínky jsou zahrnuty v tomto dokumentu tímto odkazem na vyloučení jakýchkoli jiných podmínek stanovených nebo uvedených v jakémkoli dokumentu nebo vámi poskytnuté komunikaci. Výrazy uvedené velkými písmeny, které nejsou definovány v rámci CSA, mají význam uvedený ve Smlouvě. V případě konfliktu mezi podmínkami jakékoli jiné smlouvy a tímto CSA, budou podmínky této CSA využity pouze k účelům této CSA a nikoli pro účely jakékoli jiné smlouvy.

Služby poskytované na základě této CSA zahrnují různá předplatná, které jste si zvolili ve vaší závazné objednávce a která mohou zahrnovat: (i) jakýkoli produkt a službu poskytovanou společností SoftwareONE; a (ii) doplňkové produkty nebo služby poskytované třetí stranou. ((i) a (ii) dále jen individuálně a hromadně označované jako „Předplatné“).

Kontakty zákazníka

NÁZEV FIRMY	Statutární město Kladno	Jméno kontaktní	Pavel Rous
Adresa (fakturační)	[náměstí Starosty Pavla 44]	Kontaktní e-mail	[REDACTED]
Poštovní směrovací číslo	[272 01]	Telefon	[+420 312 604 281]
Město	[Kladno]		
Země	[Czech Republic]		

Budeme vám fakturovat dle podmínek této CSA v zúčtovacím období, jak je uvedeno v tomto dokumentu. Zúčtovací období začne na základě data vašeho podpisu níže a potvrzení SoftwareONE o vaší závazné objednávce Předplatného. Naše faktury pro platbu budou směřovány k vašemu zástupci pro platby na adresu uvedenou výše.

Datum účinnosti

Tato CSA je účinná od data vytvoření tenantu nebo Předplatného, nebo od data kdy jsou společnosti SoftwareONE přiřazena delegovaná administrativní oprávnění, jak je uvedeno v potvrzení objednávky zvoleného Předplatného.



2 Předplatné; Služby; Úrovně služeb

2.1 Předplatné

Zákazník bude mít přístup k Předplatnému v souladu s relevantními podmínkami použití poskytovatele cloudu. Například, pokud Předplatné zahrnuje licence Microsoft Office 365 nebo předplatné Microsoft Azure, pak je po správci Zákazníka vyžadováno, aby **odsouhlasil podmínky smlouvy Microsoft Cloud Agreement**, které SoftwareONE Zákazníkovi na vyžádání poskytne. To samé se vztahuje na služby a předplatná, poskytované jakýmkoli jiným poskytovatelem cloudových služeb. SoftwareONE nenesе žádnou zodpovědnost a SoftwareONE nemůže poškodit zákazníka v případě, že Zákazník nedodrží podmínky kteréhokoli poskytovatele cloudových služeb.

2.1.1 Ceny a účtování

- Cena předplatného Office 365 bude sdělena v písemné nabídce od SoftwareONE.
- Každé předplatné má svoje vlastní pravidla nacenění a životního cyklu, definovaná poskytovatelem cloudové služby.
- Pro licencování založené na předplatném může SoftwareONE Zákazníkovi nabídnout roční účtování, které bude předem hrazeno Zákazníkem. Počet uživatelů předplatného bude stanoven na začátku každého ročního období.
- Předplatné založené na skutečné spotřebě, jako je Microsoft Azure, bude účtováno zpětně za každý měsíc.

2.2 Služby a úrovně služeb

Zákazník si může předplatit následující služby:

2.2.1 Předplatné cloudové podpory

„Cloudová podpora SoftwareONE“ představuje řízenou službu společností SoftwareONE pro asistenci s cloudovými službami poskytovanými na základě této CSA.

Cloudová podpora SoftwareONE Cloud je určena pro konkrétní tenant a pokrývá celkový počet licencovaných uživatelů v rámci tenantu. Je pořizována jako součást závazné objednávky.

Váš IT administrátor nebo jmenované Pověřené kontakty získají včasnou technickou podporu. Cloudová podpora SoftwareONE má čtyři různé úrovně: Governance and Admin¹, Premium, Advanced a Basic. Oddíl 5 detailně popisuje každý z balíčků podpory. Zákazník si může zvolit konkrétní úroveň služeb pro svá různá cloudová prostředí. (Například pro uživatele Office 365 a prostředí Azure.)

Úroveň podpory, kterou si Zákazník předplatí pro každé prostředí, bude odsouhlasena oběma stranami a bude považována za součást závazné objednávky.

¹ Úroveň podpory Governance and Admin je dostupná pouze k předplatnému Office 365



Předplatné	zahrnuje	Tenant	Balíček podpory
Office 365	No		Choose an item.
Microsoft Azure:	Yes	AzureKladno.onmicrosoft.com	Cloud Support - Basic

2.2.2 Předplatné Cloud Insider

„SoftwareONE Cloud Insider“ poskytuje pokročilou analytiku Office 365 a informace o spotřebě vašim nominovaným IT administrátorům a jmenovaným Pověřeným kontaktům.

Předplatné SoftwareONE Cloud Insider je nakonfigurováno pro konkrétního tenantu a pokrývá celkový počet licencovaných uživatelů v rámci tenantu. Je pořizováno jako součást závazné objednávky. Předplatné SoftwareONE Cloud Insider je zahrnuto v předplatném cloudové podpory (Oddíl 5 detailně popisuje každý z balíčků podpory), nebo je dostupné jako samostatné Předplatné. SoftwareONE Cloud Insider má tři různé úrovně možnosti reportování, dostupné v rámci předplatného. Cloud Insider, Cloud Insider: Komunikace a Cloud Insider: Spolupráce. Přehled služeb zahrnutých v různých typech předplatného je k dispozici na webu www.softwareone.com.

Zákazník bere na vědomí, že čas od času může SoftwareONE během Předplatného provést upgradu služby Cloud Insider, a že výsledkem takových upgradů mohou být změny vzhledu a/nebo funkčnosti. V souvislosti s upgrady nebudou po Zákazníkovi požadovány žádné další poplatky, pokud to nebude předem společností SoftwareONE výslovně uvedeno.

Využití služby Cloud Insider je podmíněno souhlasem s Dodatkem Cloud Insider k podmínkám služby PyraCloud, dostupným prostřednictvím webové stránky služby PyraCloud, jak je popisováno v Oddílu 2.2.3.

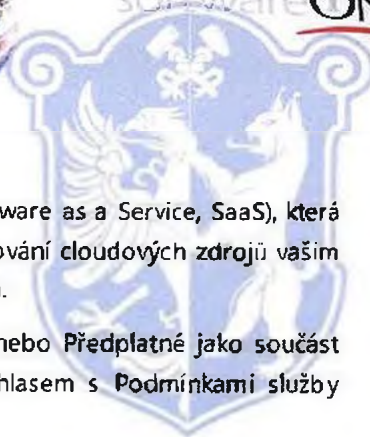
Společnost SoftwareONE bude zodpovědná za zajištění bezpečnosti a ochrany dat Zákazníka prostřednictvím:

- Vynucení složitých hesel, která se pravidelně mění.

Zákazník bude zodpovědný za zajištění bezpečnosti a ochrany dat Zákazníka prostřednictvím:

- Zajištění, že budou všechna zařízení, používaná pro připojení ke službě Cloud Insider, pravidelně záplatována a bez virů.

Tenant	Balíček podpory	Cloud Insider Upgrade	Předplatné Cloud Insider
	Choose an item	No	Zvolte položku



2.2.3 PyraCloud – Spotřeba cloudu

„PyraCloud“ je softwarová platforma poskytovaná formou služby (Software as a Service, SaaS), která poskytuje sledování, řízení a analýzu spotřeby pro plánování a rozpočtování cloudových zdrojů vašim nominovaným IT administrátorům a jmenovaným Pověřeným kontaktům.

Předplatné PyraCloud je nakonfigurováno pro konkrétního zákazníka nebo Předplatné jako součást závazné objednávky. Využití platformy PyraCloud je podmíněno souhlasem s Podmínkami služby PyraCloud, dostupnými na webové stránce PyraCloud.



3 Autorizované kontakty

Zákazník je zodpovědný za poskytnutí údajů o autorizovaných kontaktech. Žádáme Zákazníka o vyplnění níže uvedeného seznamu.

- **„IT administrátor“** je kontakt schopný zakládat incidenty a vznášet servisní požadavky a je hlavním kontaktem pro cloudovou podporu SoftwareONE. IT administrátorům je poskytnut přístup ke službě Cloud Insider a nástroji PyraCloud Cloud Management Module.
- **„IT podpora“** je kontakt schopný zakládat incidenty jménem uživatelů v rámci prostředí. IT podpora nemůže vznášet servisní požadavky.
- **„Správce účtování“** je oprávněn vznášet servisní požadavky ohledně účtování prostřednictvím zákaznického portálu Cloud Support Online společnosti SoftwareONE. Správcům účtování je poskytnut přístup ke službě Cloud Insider a nástroji PyraCloud Cloud Management Module.
- **„Administrátor smlouvy“** je schopen poskytovat právně závazná upozornění na základě této CSA, včetně, ale ne výhradně, oznámení o změně smlouvy. Administrátor smlouvy je kontaktem oprávněným měnit kontakty typu IT administrátor a Správce účtování.

„Pověřené kontakty“ pověřenými kontakty, včetně IT administrátora, Správce účtování a Administrátora smlouvy, jsou:

Firma (jestliže se liší od Zákazníka)	Role v této smlouvě	Rozsah služby	Titul	Jméno	Příjmení	E-mail	Telefon (práce)	Telefon (mobil)	Jazyk
Statutární město Kladno	Contract Administrator	Microsoft Azure	náměstek primátora	Přemysl	Mužík	[REDACTED]		+420 312 604 122	CZ
Statutární město Kladno	IT Administrator	Microsoft Azure	Vedoucí odboru výpočetní techniky informatiky	Pavel	Rous	[REDACTED]		+420 312 604 281	CZ



Statutární město Kladno	Billing Administrator	Microsoft Azure	Informatik	Jana	Hrušková	[REDACTED]	+420 312 604 283	CZ
-------------------------	-----------------------	-----------------	------------	------	----------	------------	------------------	----

Poznámka: Pro kontakty typu Správce smlouvy nebo IT administrátor nemůže být poskytnuta generická e mailová adresa.



4 Další podmínky

4.1 Objednávky nákupu

Předplatná zůstávají beze změny 7 předchozího zúčtovacího období. Změny existujícího Předplatného vyžadují závaznou objednávku před zahájením každého měsíčního nebo ročního zúčtovacího období (dle potřeby).

4.2 Omezená záruka; Odmítnutí odpovědnosti; Omezení odpovědnost a škody

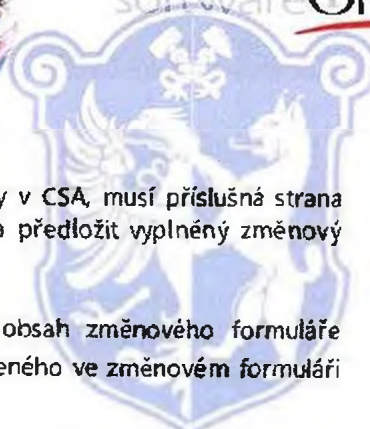
Každá ze stran a její zástupce podepisující tuto smlouvu prohlašuje, že: (i) má plnou moc a oprávnění uzavřít tuto CSA; a (ii) výkon této CSA vytvoří závaznou dohodu mezi těmito stranami. Zákazník prohlašuje a ručí za to, že bude Zákazník řádně a vždy zálohovat svá uživatelská data a další systémové informace a že rozumí tomu, že SoftwareONE nebude mít za žádných okolností jakoukoli odpovědnost za jakékoli škody, které Zákazník utrpí v důsledku situací spojených s nesprávným zálohováním nebo ztrátou dat z jakéhokoli důvodu v souvislosti s Předplatným.

S VÝJIMKOU USTANOVENÍ UVEDENÝCH V TÉTO ČÁSTI 4.2, SOFTWAREONE NEUVÁDÍ ŽÁDNÉ VÝSLOVNÉ ANI PŘEDPOKLÁDANÉ PROHLÁŠENÍ ČI ZÁRUKY VZTAHUJÍCÍ SE K PŘEDPLATNÉMU NEBO JEHO STAVU, PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL, UŽITÍ ZÁKAZNÍKEM NEBO NEPORUŠENOSTI. SOFTWAREONE PŘEDKLÁDÁ VÝŠE UVEDENÉ ZÁRUKY JAKO NÁHRADU VŠECH OSTATNÍCH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH I PŘEDPOKLÁDANÝCH, VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI A VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL.

SOFTWAREONE NEPONESE ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI (A) ZVLÁŠTNÍ, NEPŘÍMÉ, NAHODILÉ, TRESTNÍ NEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY, VČETNĚ ZTRÁTY ZISKU, VYPLÝVAJÍCÍ, NEBO SOUVISEJÍCÍ S PORUŠENÍM TĚTO CSA NEBO JAKÉKOLI OBJEDNÁVKY ČI PROVOZU NEBO VYUŽITÍ PŘEDPLATNÉHO. VČETNĚ ŠKOD SPOJENÝCH SE ZTRÁTOU DAT ČI PROGRAMŮ, ZTRÁTY DAT ULOŽENÝCH NA ZÁKLADĚ NABÍDKY JAKÉHOKOLI POSKYTOVATELE CLOUDOVÝCH SLUŽEB, ZTRÁTY PŘÍJMU NEBO ZISKU, NESCHOPNOSTI DOSÁHNOUT ÚSPOR ČI JINÝCH PŘÍNOŠŮ, POŠKOZENÍ VYBAVENÍ A NÁROKŮ TŘETÍ OSOBY VŮČI ZÁKAZNÍKOVĚ. I KDYŽ BYLA SPOLEČNOST SOFTWAREONE NA MOŽNOST TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNA; (B) ŠKODY (BEZ OHLEDU NA JEJICH CHARAKTER) ZA JAKÉKOLI ZPOZDĚNÍ NEBO SELHÁNÍ SPOLEČNOSTI SOFTWAREONE PŘI PLNĚNÍ JEJÍCH POVINNOSTÍ NA ZÁKLADĚ TĚTO CSA VLIVEM JAKÉKOLI PŘÍČINY MIMO ROZUMNOU KONTROLU SPOLEČNOSTI SOFTWAREONE; NEBO (C) NÁROKŮ UČINĚNÝCH SUBJEKTEM SOUDNÍHO ŘÍZENÍ PROTI SOFTWAREONE VÍCE NEŽ DVA ROKY POTÉ, CO POPRVÉ VZNIKLA PŘÍČINA TĚTO ŽALOBY.

BEZ OHLEDU NA USTANOVENÍ TĚTO CSA, ODPOVĚDNOSTI SPOLEČNOSTI SOFTWAREONE NA ZÁKLADĚ TĚTO CSA, AŽ UŽ NA ZÁKLADĚ SMLUVNÍHO PRÁVA, OBČANSKOPRÁVNÍCH VZTAHŮ, ZÁRUKY ČI JINAK, JE OMEZENÁ NA PŘÍMÉ ŠKODY NEPŘESAHUJÍCÍ DVOJNÁSOBEK ČÁSTKY, KTEROU SPOLEČNOST SOFTWAREONE SKUTEČNĚ OBDRŽELA (BEZ NÁKLADŮ ZAPLACENÝCH KTERÉMUKOLI POSKYTOVATELI CLOUDOVÝCH SLUŽEB) NA ZÁKLADĚ TĚTO CSA BĚHEM UPLYNULÝCH DVANÁCTI MĚSÍCŮ.

TOTO OMEZENÍ K NÁHRADĚ ÚJMY SE NEVZTAHUJE NA ÚJMU ZPŮSOBENOU ÚMYSLNĚ NEBO Z HRUBÉ NEDBALOSTI.



4.3 Proces změny

V případě, že bude chtít SoftwareONE a/nebo Zákazník provést změny v CSA, musí příslušná strana vyplnit změnový formulář smlouvy, uvedený v Dodatku A této CSA, a předložit vyplněný změnový formulář smlouvy příslušné straně.

Po podepsání změnového formuláře smlouvy oběma stranami se obsah změnového formuláře považuje za odsouhlasený a zahrnutý do CSA s účinností od data uvedeného ve změnovém formuláři smlouvy.

Žádná ze stran nesmí mít povinnost jednat nebo dostát změnám CSA až do doby, než obě strany podepíší příslušný změnový formulář smlouvy.

Ani SoftwareONE ani Zákazník nesmí bezdůvodně odepřít svůj souhlas s jakoukoli rozumnou změnou, požadovanou prostřednictvím procesu změny smlouvy.



5 Balíčky podpory Předplatného cloudové podpory

5.1 Cloudová podpora – Balíček podpory

Nabídka	Popis
Governance and Admin	<p>Cloudová podpora SoftwareONE reaguje na servisní požadavky² a hlášení o incidentech³ předložené Zákazníkem prostřednictvím jeho oprávněných zástupců.</p> <p>Cloudová podpora Governance and Admin společnosti SoftwareONE je dostupná tři sta šedesát pět (365) dní v roce, dvacet čtyři (24) hodin denně a sedm (7) dnů v týdnu pro autorizované zástupce Zákazníka při kontaktu e-mailem nebo přes Cloud Support Online⁴.</p> <p>Cloudová podpora Governance and Admin od SoftwareONE je dostupná zákazníkům s ≥2 500 licencovanými uživateli.</p> <p>Cloudová podpora Governance and Admin od SoftwareONE zahrnuje následující autorizované kontakty Zákazníka.</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Administrátoři: 5 <p><i>Poznámka: Zákazník může nahradit kontakty typu IT administrátor u IT podpora v rámci autorizovaných kontaktů Zákazníka</i></p> <p>Kontakty na zástupce Zákazníka musí být určeny v oddílu 3 – Autorizované kontakty</p> <p>Cloudová podpora Governance and Admin od SoftwareONE zahrnuje službu Cloud Insider: Spolupráce.</p>
Premium	<p>Cloudová podpora SoftwareONE reaguje na servisní požadavky⁵ a hlášení o incidentech⁶ předložené Zákazníkem prostřednictvím jeho oprávněných zástupců.</p> <p>Služba cloudové podpory SoftwareONE na úrovni Premium je dostupná tři sta šedesát pět (365) dní v roce, dvacet čtyři (24) hodin denně a sedm (7) dnů v týdnu pro autorizované zástupce Zákazníka při kontaktu telefonem, e-mailem nebo přes Cloud Support Online⁷.</p> <p>Cloudová podpora SoftwareONE na úrovni Premium zahrnuje následující autorizované kontakty Zákazníka.</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Administrátoři: 5 <p><i>Poznámka: Zákazník může nahradit kontakty typu IT administrátor a IT podpora v rámci</i></p>

² Pro účely této smlouvy je „Servisní požadavek“ formální žádost od IT administrátora na něco, co má být poskytnuto na základě definice služeb společnosti SoftwareONE, uvedených níže.

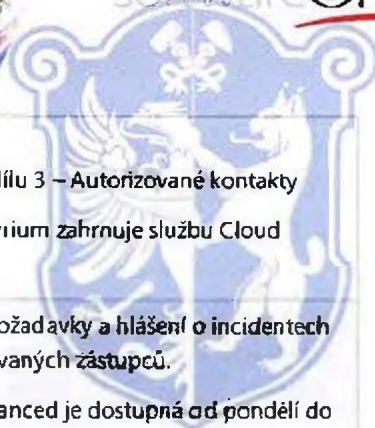
³ Pro účely této smlouvy je „Incident“ neplánovaným narušením nebo snížením kvality služby. Problém je příčinou jednoho nebo více incidentů.

⁴ Pro účely této smlouvy odkazuje „Cloud Support Online“ na portál online řízení IT služeb pro zákazníky pro zakládání Incidentů a Servisních požadavků.

⁵ Pro účely této smlouvy je „Servisní požadavek“ formální žádost od IT administrátora na něco, co má být poskytnuto na základě definice služeb společnosti SoftwareONE, uvedených níže.

⁶ Pro účely této smlouvy je „Incident“ neplánovaným narušením nebo snížením kvality služby. Problém je příčinou jednoho nebo více incidentů.

⁷ Pro účely této smlouvy odkazuje „Cloud Support Online“ na portál online řízení IT služeb pro zákazníky pro zakládání Incidentů a Servisních požadavků.



	<p>autorizovaných kontaktů Zákazníka</p> <p>Kontakty na zástupce Zákazníka musí být určeny v oddílu 3 – Autorizované kontakty</p> <p>Služba cloudové podpory SoftwareONE na úrovni Premium zahrnuje službu Cloud Insider: Spolupráce.</p>
Advanced	<p>Cloudová podpora SoftwareONE reaguje na Servisní požadavky a hlášení o incidentech předložené Zákazníkem prostřednictvím jeho autorizovaných zástupců.</p> <p>Služba cloudové podpory SoftwareONE na úrovni Advanced je dostupná od pondělí do pátku, dvacet čtyři (24) hodin denně pro autorizované zástupce Zákazníka při kontaktu telefonem, e-mailem nebo přes Cloud Support Online.</p> <p>Cloudová podpora SoftwareONE na úrovni Advanced zahrnuje následující autorizované kontakty Zákazníka.</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Administrátoři: 3 <p><i>Poznámka: Zákazník může nahradit kontakty typu IT administrátor a IT podpora v rámci autorizovaných kontaktů Zákazníka</i></p> <p>Kontakty na zástupce Zákazníka musí být určeny v oddílu 3, Autorizované kontakty.</p> <p>Služba cloudové podpory SoftwareONE na úrovni Advanced zahrnuje službu Cloud Insider: Komunikace.</p>
Basic	<p>Cloudová podpora SoftwareONE reaguje na servisní požadavky a hlášení o incidentech předložené Zákazníkem prostřednictvím jeho autorizovaných zástupců.</p> <p>Služba cloudové podpory SoftwareONE na úrovni Basic je dostupná od pondělí do pátku, od 8.00 do 18.00 pro autorizované zástupce Zákazníka při kontaktu telefonem, e-mailem nebo přes Cloud Support Online.</p> <p>Cloudová podpora SoftwareONE na úrovni Basic zahrnuje následující autorizované kontakty Zákazníka.</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Administrátoři: 3 <p><i>Poznámka: Zákazník může nahradit kontakty typu IT administrátor a IT podpora v rámci autorizovaných kontaktů Zákazníka</i></p> <p>Kontakty na zástupce Zákazníka musí být určeny v oddílu 3, Autorizované kontakty.</p> <p>Služba cloudové podpory SoftwareONE na úrovni Basic zahrnuje službu Cloud Insider.</p>

Tabulka 1: Definice balíčků podpory



6 Metriky úrovně služby

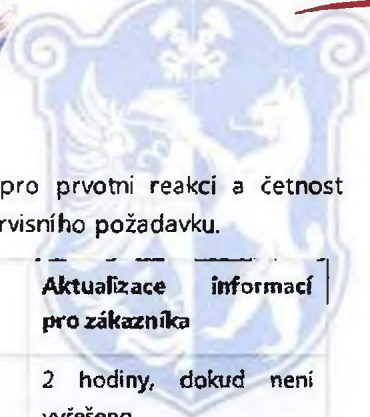
SoftwareONE upřednostňuje počáteční doby odezvy tak, aby byly v souladu s úrovní závažnosti incidentu nebo požadavku na servis. Cloudová podpora SoftwareONE usiluje o to, splnit své cíle doby odezvy s využitím komerčně přiměřeného úsilí, daného podmínkami a závažností situace.

6.1 Správa incidentů

Je důležité poznamenat, že časy uvedené v Tabulka 2 jsou cílem pro prvotní reakci a četnosti poskytování informací zákazníkovi a neurčují čas, potřebný k řešení incidentu.

Priorita	Popis	Příklady	Prvotní reakce	Aktualizace informací pro zákazníka
E1	Mimořádná událost	Oznámení výpadku služeb Office 365 / Azure.	≤30 minut	1 hodina, dokud není vyřešeno
P1	Kritické	Problém má významný dopad na produktivitu více než deseti (10) uživatelů. Problémy s výkonem úložiště.	≤1 hodina	2 hodiny, dokud není vyřešeno
P2	Urgentní	Jeden uživatel zaznamenává částečné narušení provozu. Problémy s konfigurací/stavem vyvažování zátěže.	2 hodiny	4 hodiny, dokud není vyřešeno
P3	Důležité	Jeden uživatel zaznamenává částečné narušení provozu, ovšem existuje akceptovatelný alternativní postup. Jeden virtuální stroj je off-line se sadou dostupnosti.	4 hodiny	8 hodin, dokud není vyřešeno
P4	Účtování	Klasifikace pro všechny dotazy kolem účtování.	4 hodiny	8 hodin, dokud není vyřešeno
P5	Poradenství	Používá se ke klasifikaci zpětné vazby od uživatelů nebo požadavků na nové funkce.	48 hodin	Dle potřeby

Tabulka 2: Metriky úrovně služby řešení incidentů

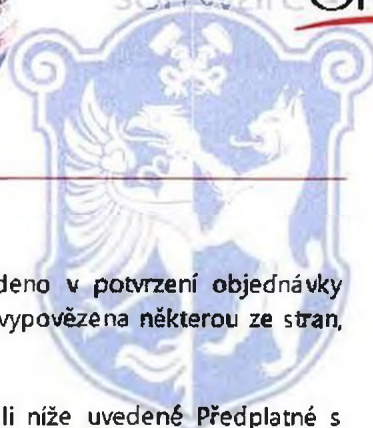


6.2 Řízení servisních požadavků

Je důležité poznamenat, že časy uvedené v tabulce 3 jsou cílem pro prvotní reakci a četnost poskytování informací zákazníkovi a neurčují čas, potřebný k vyřešení servisního požadavku.

Priorita	Popis	Příklady	Prvotní reakce	Aktualizace informací pro zákazníka
S1	Kritické	Požadavek na změnu administrátorských oprávnění v rámci prostředí Office 365 nebo Azure.	≤1 hodina	2 hodiny, dokud není vyřešeno
S2	Urgentní	Požadavek na změnu uživatelských oprávnění v rámci prostředí Office 365. Požadavek na změnu konfigurace vyvažování zátěže nebo úložiště v rámci prostředí Azure.	4 hodiny	4 hodiny, dokud není vyřešeno
S3	Důležité	Požadavek na změnu položky konfigurace v rámci prostředí Office 365. Požadavek na spuštění instance virtuálního stroje.	8 hodin	8 hodin, dokud není vyřešeno

Tabulka 3. Úrovně metricky servisních požadavků



7 Doba trvání a ukončení

7.1 Práva na dobu trvání a ukončení

- a) Tato CSA je účinná od data vytvoření tenantu, jak je uvedeno v potvrzení objednávky zvoleného Předplatného a zůstane v platnosti, dokud nebude vypovězena některou ze stran, jak je uvedeno v tomto dokumentu.
- b) Každá ze stran může kdykoli ukončit tuto CSA nebo jakékoli níže uvedené Předplatné s dvouměsíční (2) výpovědní lhůtou Předplatného, před zahájením dalšího měsíce Předplatného.
- c) SoftwareONE může ukončit tuto CSA nebo její část včetně objednávky nákupu s okamžitou platností na základě písemného oznámení Zákazníkovi, pokud:
 - I) Bylo-li vůči zákazníkovi zahájeno insolvenční řízení nebo bylo na jeho majetek nařízena exekuce.
 - II) Zákazník se dopustil porušení této CSA nebo objednávky nákupu, které nelze napravit, nebo se Zákazník dopustil podstatného porušení této CSA nebo nákupní objednávky, které lze napravit, ale nenapravit toto porušení během čtrnácti (14) dní od obdržení oznámení od SoftwareONE, aby tak učinil.
 - III) Zákazník se dopustil opakovaného porušení této CSA nebo objednávky nákupu a v souhrnu tato porušení představují podstatné porušení této CSA.
- d) Zákazník tímto výslovně bere na vědomí, že v případě prodlení s hrazením ceny služeb podle této CSA může dojít k pozastavení přístupu Zákazníka k Předplatnému, nebo jeho ukončení, a částečné nebo úplné ztrátě dat Zákazníka, uložených v rámci Předplatného. Pokud taková situace nastane, SoftwareONE předloží Správci účtování a Administrátorovi smlouvy, jak je definováno v Oddílu 3 – Autorizované kontakty, oznámení o pozastavení služeb z důvodu neplacení a odkaz na příslušnou fakturu. Jestliže Zákazník společnosti SoftwareONE nezplatí do pěti (5) dní od obdržení tohoto oznámení, má SoftwareONE právo pozastavit Službu bez dalšího upozornění Zákazníka, dokud nebude příslušná faktura zcela zaplacená.

7.2 Důsledky ukončení

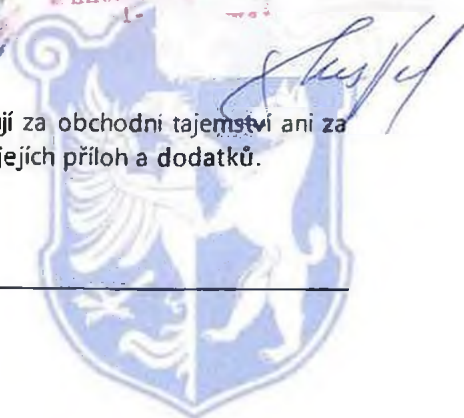
- a) Bez ohledu na ukončení této CSA, naúčtuje SoftwareONE Zákazníkovi plnou výši zbývajících období Předplatného objednaných služeb poskytovatele cloudových služeb.
- b) Je výhradní odpovědností Zákazníka, aby zajistil, že budou jeho data hostovaná v prostředí kteréhokoli poskytovatele cloudových služeb, po ukončení platnosti této CSA zabezpečena a zazálohována. Den po posledním dni termínu ukončení této CSA budou všechna data Zákazníka nenávratně smazána.

7.3 Zveřejnění smlouvy

Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a v souladu se zákonem 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, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.



8. Podpisy

Zákazník podepisuje tuto CSA s účinností od data uvedeného níže.

Podepsáno jménem



Statutární město Kladno

Pověřený zástupce: Ing. Přemysl Mužík

Titul: náměstek primátora

Datum: 23.4.2018

Podepsáno jménem



SoftwareONE Czech Republic s.r.o

Pověřený zástupce: [Jan Knyttl Petr Pánel]

Titul: prokuristé

Datum: 30-04-2018

softwareONE

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.
Vyskočitova 1461/2a
140 00 Praha 4 - Czech Republic