

# Smlouva o poskytování služeb

evidovaná u poskytovatele pod č. 280515

## 1. Smluvní strany

### **ALVAO s.r.o.**

Sídlo společnosti: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou, Česká republika

IČ: 25561561

DIČ: CZ25561561

Bankovní spojení: ČSOB Žďár nad Sázavou

Č. účtu: 154486226/0300

zápis 12. 04. 1999 v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spis C 33290

Jednatel: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti

dále jen „**poskytovatel**“ nebo „**smluvní strana**“

a

### **Nemocnice Pardubického kraje, a. s.**

Sídlo společnosti: Kyjevská 44, 532 03, Pardubice, Česká republika

IČ: 27520536

DIČ: CZ27520536

Bankovní spojení: Komerční banka, pobočka Pardubice

Č. účtu: 43-6084130247/0100

Obchodní rejstřík: společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci

Králové, oddíl B vložka 2629

Jednatel: MUDr. Tomáš Gottwald, předseda představenstva

Ing. Petr Rudzan, místopředseda představenstva

dále jen „**zákazník**“ nebo „**smluvní strana**“

uzavírají mezi sebou ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**smlouva**“).

## 2. Předmět a místo plnění

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi dohodnuté služby za podmínek a podle specifikací uvedených v Příloze A - Specifikace služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.2 Služby mohou být poskytnuty:
- na místě - řešení v prostorech zákazníka
  - vzdáleně - řešení telefonicky, emailem nebo vzdáleným přístupem.

## 3. Cena plnění a fakturace

- 3.1 Za poskytované služby se zákazník zavazuje zaplatit poskytovateli cenu ve výši specifikované Přílohou B – Shrnutí plateb za služby, která je nedílnou součástí této smlouvy. Cena bude fakturována předem, vždy před započítáním příslušného období.
- 3.2 V případě výjezdu pracovníka poskytovatele a prací v místě určeném zákazníkem se zákazník zavazuje zaplatit poskytovateli cestovné ze sídla poskytovatele ve výši 12,- Kč bez DPH za každý započatý kilometr cesty.
- 3.3 Služby, práce, či výkony poskytnuté zákazníkovi nad rámec sjednaného rozsahu nebo nad rámec předem známých nebo určených periodických prací budou fakturovány na základě objednávky vystavené zákazníkem nebo na základě protokolu deklarujícího poskytnutí služeb, prací a výkonů odsouhlaseného zákazníkem dle platných cen dle bodu 3 Přílohy B – Shrnutí plateb za služby.
- 3.4 Jestliže zákazník nezaplatí fakturované služby řádně a včas, zavazuje se zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.5 Všechny vystavené faktury budou mít splatnost do 30 dnů ode dne, kdy byly zákazníkovi doručeny, přičemž faktury budou mít náležitosti daňového dokladu. V případě, že faktura nebude obsahovat uvedené náležitosti, je kupující oprávněn fakturu vrátit. V případě nové nebo opravené faktury běží nová lhůta splatnosti dle tohoto článku smlouvy.
- 3.6 Ceny za sjednané plnění nezahrnují daň z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s právními předpisy platnými v době poskytnutí daňového plnění.

## 4. Doba trvání smlouvy

- 4.1 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou, a to na dobu 1 rok.
- 4.2 V případě, že kterýkoliv z účastníků nesdělí nejpozději 3 měsíce před ukončením sjednané doby druhé smluvní straně, že na ukončení smlouvy trvá, prodlužuje se tato smlouva automaticky vždy o další 1 rok.
- 4.3 Poskytovatel může pozastavit plnění předmětu smlouvy v případě zmeškání úhrady jím vystavených faktur ze strany zákazníka při prodlení vyšším než 14 dnů od data splatnosti nebo jestliže zákazník prokazatelně neposkytne poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb nebo prokazatelně užívá informační systém v rozporu s licenčním ujednáním. Pozastavení plnění spočívá v přerušení poskytování služeb definovaných v předmětu této smlouvy.

## 5. Ujednání o změně obsahu smlouvy

- 5.1. Změny v rozsahu plnění dle této smlouvy, zejména změny způsobené dodáním dalších licencí či softwarových modulů budou řešeny dodatkem k této smlouvě.
- 5.2. Cenu poskytnutého plnění specifikovanou dle Přílohy B je poskytovatel oprávněn valorizovat vždy k 1. lednu daného kalendářního roku na základě ohlášené míry inflace předchozího roku, kterou vyhláší Český statistický úřad.

## 6. Ochrana dat a informací

- 6.1. Smluvní strany se tímto zavazují, že veškeré informace a zvláště pak veškerá data, ke kterým mají přístup v rámci plnění této smlouvy, považují za důvěrné. Smluvní strany se zavazují zachovat o těchto informacích mlčenlivost, s výjimkou předchozího písemného souhlasu druhé strany. Tento závazek smluvních stran trvá i po ukončení této smlouvy.

## 7. Společná a závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským v platném znění, případně dalšími platnými právními předpisy České republiky.
- 7.2 Smluvní strany jsou oprávněny smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je tříměsíční a počne běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. V případě, že výpověď nebude doručena nebo smluvní strana odmítne její převzetí se má za to, že je doručena 3. dnem uložení na poště.
- 7.3 Smlouvu je možné změnit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha A – Specifikace služeb

Příloha B - Shrnutí plateb za služby

Pokytovatel:

Zákazník:

datum: 1. 12. 2015


22 - 12 - 2015

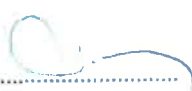
datum: .....

**ALVAO**  
ALVAO s.r.o., Hlohová 1455/10  
591 01 Žďár nad Sázavou  
IČ: 255 44 100, DIČ: CZ255441000

  
Ing. Radek Grodl  
jednatel společnosti

**Nemocnice Pardubického kraje, a.s.**  
Kyjevská 44, 532 03 Pardubice  
IČ: 275 20 536, tel.: 466 011 111  
-1-

  
MUDr. Tomáš Gottvald  
předseda představenstva

  
Ing. Petr Rudzan  
místopředseda představenstva



## Příloha A – Specifikace služeb

### 1. Zajištění podpory softwarových produktů ALVAO (ALVAO maintenance)

Identifikace služby	<b>ALVAO Maintenance</b>
Specifikace služby	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace</li> <li>2) Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu</li> <li>3) Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů</li> <li>4) Rozvoj produktů dle metodologie ITIL®</li> <li>5) Rozvoj produktů dle metodologie SAM</li> <li>6) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft</li> <li>7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky</li> </ol>
Forma poskytování	<a href="mailto:support@alvao.cz">Email: support@alvao.cz</a>
Cena služby	<p>Cena odpovídá 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Cena podpory softwarových produktů ALVAO je uvedena v Příloze B této smlouvy.</p>
Zúčtovací období	Zúčtovací období je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Zákazník.</p> <p><del>Nové verze jsou k dispozici na <a href="https://www.alvao.com/download">https://www.alvao.com/download</a></del></p> <p><del>Podrobnosti k dispozici na <a href="https://www.alvao.com/support/faq">https://www.alvao.com/support/faq</a></del></p> <p>Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.</p> <p>Stažení a instalaci aktualizací Knihovny softwarových produktů provádí Zákazník nebo systém ALVAO automaticky, pokud je funkce aktivovaná. V případě aktivované funkce jsou data zasílána anonymně.</p> <p>Rozsah a harmonogram údržby a distribuce knihovny softwarových produktů stanovuje výrobce produktů ALVAO.</p>

Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů

jméno a příjmení

~~Barča Špáček~~  
~~XXXXXXXXXX~~

email

~~p.pacok@nempk.cz~~  
~~jan.sabo@nempk.cz~~

telefon

~~748 000 000~~  
~~748 000 000~~



## 2. Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Varianty služby	ALVAO Support Basic	ALVAO Support Standard	ALVAO Support Enterprise
Sjednaná varianta služby	ALVAO Support Basic+		
Specifikace služby	<p>1) Řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO. Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>2) Telefonické a emailové poradenství nad produkty ALVAO v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>3) Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web a přístup do Znalostní báze Poskytovatele skrze web. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>4) Konzultace a plánování budoucího rozvoje produktů ALVAO. Konzultace možných příčin problémů a důsledků Zákazníkem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na produkty ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě</p> <p>5) Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu produktů ALVAO z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení drobných konfigurací nastavení. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Zákazník obdrží zprávu o stavu a případná doporučení.</p> <p>6) Upgrade na nové verze produktů ALVAO včetně základního zaškolení novinek max. 8 lidí. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě.</p> <p>7) Pomoc při obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury. Pomoc při rekonstrukci, obnově systému po havárii infrastruktury z poslední funkční zálohy. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard+ a Enterprise.</p> <p>8) Eskalační telefonní linka. Služba je poskytována vzdáleně. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard, Standard+ a Enterprise.</p>		
Forma poskytování	Služby jsou poskytovány v režimu 8x5 tj. v pracovních dnech Poskytovatele od 8:00 do 16:00 hod.		Služby jsou poskytovány v režimu 24x7.
	Telefon: [REDACTED]		
	[REDACTED]		
	[REDACTED]		
	Vzdálené připojení k Zákazníkovi:		
Reakční doba	Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:		
	ALVAO Support Basic	ALVAO Support Standard	ALVAO Support Enterprise
	ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard+	
	A1 - 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,	A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,	A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,
	A2 - 2 pracovní dny,	A2 - 2 pracovní dny,	A2 - 1 pracovní den,
	A3 - 4 pracovní dny.	A3 - 3 pracovní dny.	A3 - 2 pracovní dny.
	Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:		
	4 pracovní dny.	2 pracovní dny.	1 pracovní den.
	Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby:		

	10 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.
	Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenou reakční dobu. Na termínech realizace se Poskytovatel dohodne se Zákazníkem. Poskytovatel bude proaktivně nabízet Zákazníkovi tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci. Přednost v termínech plnění mají zákazníci s podporou Standard, Standard+ a Enterprise.		
Měsíční fond předplacených hodin	Pro požadavky spojené s řešením chyb v produktech, problémů s produkty, telefonické emailové poradenství nad produkty a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Poskytovatel Zákazníkovi měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:		
	1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	9 hodin pro Enterprise
	1 hodina pro Basic+	6 hodin pro Standard+	
	Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Poskytovatel Zákazníkovi měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:		
	1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	12 hodin pro Enterprise
	2 hodiny pro Basic+	6 hodin pro Standard+	
	Nevyužité hodiny se přesouvají do následujícího měsíce avšak pouze v rámci aktuálního roku. Je možné jednorázové nebo vícerázové vyčerpání takto nakumulovaných hodin avšak v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.		
	V případě vyčerpání předplaceného objemu hodin lze čerpat další práce v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.		
	Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb přes telefon, email nebo vzdálené připojení je 15 min. Nejmenší časová jednotka pro čerpání služeb v místě je jeden pracovní den (md).		
	V případě řešení problému s produkty ALVAO, kdy je chyba prokazatelně způsobena produkty ALVAO, se neodečítá čas strávený při řešení tohoto problému z předplacené kapacity. Ve všech ostatních případech zejména, kdy je problém způsoben neodborným zásahem pracovníků Zákazníka nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.		
Cena služby	Cena balíku servisních služeb včetně držení servisní pohotovosti činí ročně:		
	24 960 Kč bez DPH 21% pro Basic	80 880 Kč bez DPH 21% pro Standard	491 720 Kč bez DPH 21% pro Enterprise
	37 920 Kč bez DPH 21% pro Basic+	162 960 Kč bez DPH 21% pro Standard+	
	Ke všem službám dodávaným v místě se navíc účtuje cestovné ve výši 12 Kč bez DPH 21% za každý započatý km.		
	V případě překročení předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Zákazníkovi fakturovány za aktuální ceníkové ceny dle kategorií prací Poskytovatele.		
Zúčtovací období	Zákazník má možnost smluvně navýšit objem měsíčních předplacených hodin pro práce spojené se službami konzultací, profylaxe a upgradem. Cena služby pak bude navýšena úměrně dle rozsahu navýšených předplacených hodin.		
	Zúčtovací období za předplacené služby je měsíc. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.		
Postupy a podmínky poskytování služby	Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Zákazníka nebo Zákazníkem odsouhlasené nabídky nebo Zákazníkem potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.		
	Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Zákazníkem do začátku realizace řešení Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje zkontrolovat úplnost zadání a navrhnout kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby. Zákazník se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby.		



	Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Zákazníka. Termínem ukončení požadavku může být také oběma stranami odsouhlasený termín ukončení požadavku. V případě překročení maximální délky požadavku pro danou reakční dobu je nutné stanovit reakční dobu a termín ukončení požadavku dohodou s Poskytovatelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do Service Desku Poskytovatele, nebo písemnou objednávkou.
Povinnosti Poskytovatele	Pracovníci Poskytovatele mají povinnost vykazovat veškerou odvedenou práci do Service Desku Poskytovatele. Zákazník má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků.
	Poskytovatel poskytuje měsíčně Zákazníkovi podrobné informace o čerpání služeb.
	Poskytovatel Zákazníkovi na vyžádání zpracuje a zašle přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.
Povinnosti zákazníka	Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb v dohodnutých termínech. Zákazník se dále zavazuje připravit související funkční infrastrukturní hardwarové a softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.).
	Zákazník plně odpovídá za zálohování systémů ALVAO. Zákazník musí mít k dispozici funkční zálohy, ze kterých lze v případě potřeby provést rekonstrukci tzv. obnova po havárii infrastruktury.
Kategorie chyb produktu	A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.:
	a) "zhroucení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.
	b) ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.
	A2 - Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:
	a) způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.
	b) část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci.
A3 - Chyba způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s produktem, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.	

Kontaktní osoby pro přístup do Service Desku poskytovatele (SD)		
Hlavní kontakt do SD – manažer žadatelů (přístup do správy žadatelů, přístup do přehledu požadavků všech žadatelů, přístup do vyúčtování služeb)		
jméno a příjmení	email	telefon
Další kontakty do SD – běžný žadatel (přístup k vlastním požadavkům)		
jméno a příjmení	email	telefon



## Příloha B – Shrnutí plateb za služby

### 1. Zajištění provozu a podpory ALVAO produktů a modulů

dle „kapitoly 2 Přílohy A – Specifikace služeb“ této smlouvy.

id	Služba	Cena celkem v Kč/rok bez DPH
TP002	ALVAO Basic Support+	37 920 Kč
Celkem cena v Kč s DPH 21% za rok		45 883,20 Kč

### 2. ALVAO podpora (maintenance) softwarové aplikace Alva Asset management

#### Podpora aplikačního software do 30.9.2017

id	Produkt	Cena celkem v Kč/rok bez DPH
P201	Maintenance na 1 rok ALVAO Asset Management pro 2500 počítačů	0 Kč
Celkem cena v Kč s DPH 21% za rok		0 Kč

#### Podpora aplikačního software od 1.10.2017

id	Produkt	Cena celkem v Kč/rok bez DPH
P201	Maintenance na 1 rok ALVAO Asset Management pro 2500 počítačů	186 089 Kč
Celkem cena v Kč s DPH 21% za rok		225 167,70 Kč

**3. Ceník prací**

Garantovaný ceník prací	Člověko-dnů	Cena
Konzultant, Školitel, Specialista, Projekt manažer, Testér	1	12 000
Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál (ISO 19770)	1	16 000
cestovné / km	1	12,0