



Smlouva o dodávce informačního systému ALVAO

Dnešního dne uzavřely smluvní strany:

společnost ALVAO s.r.o., se sídlem Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou 5, 591 01 Žďár nad Sázavou, IČO: 25561561, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290, DIČ: CZ25561561, Bankovní účet: 
číslo smlouvy: 370520

(dále jen „Dodavatel“ nebo „Smluvní strana“)

a

společnost Klatovská nemocnice, a. s., se sídlem Plzeňská 929, Klatovy II, 339 01 Klatovy, IČO: 263 60 527, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, sp. zn. B 1070, DIČ: CZ263 60 527], bankovní účet: 

(dále jen „Objednatel“ nebo „Smluvní strana“)

v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdější předpisů
tuto:

Smlouvu o dodávce informačního systému ALVAO

(dále jen „Smlouvu“)

1 Předmět plnění

- 1.1 Dodavatel se zavazuje Objednateli dodat softwarové řešení jednotného centrálního nástroje Alvaro Service Desk (dále jen „Systém“), certifikovaného dle metodiky ITIL a splňující zadání Objednatele, zaslánoho 24. 7. 2020 (viz příloha č. 1).
- 1.2 Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli nevýhradní práva užití k Systému v níže sjednaném rozsahu (viz. tabulka):

Id	Produkt
P105	Trvalá licence ALVAO Service Desk 10.3 pro 1375 uživatelů
P205	Maintenance na 4 roky ALVAO Service Desk pro 1375 uživatelů
P105	Trvalá licence ALVAO Service Desk 10.3 pro 10 uživatelů [redacted] bez DPH)
P205	Maintenance na 1 rok ALVAO Service Desk pro 10 uživatelů [redacted] bez DPH)

Maintenance pro Systém začíná běžet od data účinnosti smlouvy.

Licence mohou být dokupovány po násobcích 10 uživatelů. Fakturace za dokup licencí a navýšení Maintenance bude provedena jednou ročně vždy k datu podpisu smlouvy formou dodatku k této smlouvě.

- 1.3 Dodavatel se dále zavazuje dodat Objednateli služby v navrženém rozsahu viz. níže. Na přesném termínu, rozsahu a provedení služeb se smluvní strany dohodnou po nabytí účinnosti této smlouvy. Níže uvedený odhad je maximální. Objednatel nemusí vyčerpat celý rozsah navržených služeb. Fakturovány budou pouze skutečně vyčerpané služby. Částka za 1 člověkodenní je [redacted]
- 1.4 Objednatel zajistí přítomnost a součinnost odborného technického pracovníka v průběhu nasazení. Systém bude nasazen na technické prostředky Objednatele.

id	Služby	Odhad práce (člověkodny)
S102	Úvodní analýza telefonicky a emailem	1
S202	Vzdálená instalace	2
S317	Workshop návrh katalogu služeb, SLA, oprávnění	2
S339	Konfigurace a nastavení částí katalogu služeb, SLA a oprávnění	1
S401	Školení Administrátor (max. 8 osob)	0,5
S403	Školení používání produktu (max. 8 osob)	1
	Školení reportování	0,5
S507	Podpora při rozběhu	6
O001	Cestovné/diety/ubytování (1 cesta [redacted]) (ve dnech)	4

2 Cena a fakturace

- 2.1 Za poskytnuté licence a provedené služby dle této smlouvy se Objednatel zavazuje Dodavateli zaplatit sjednanou cenu ve výši 521.374,- Kč bez DPH plus cena za odvedené a odsouhlasené práce, které jsou specifikována v čl. 1.3 této Smlouvy. K této ceně přísluší DPH ve výši stanovené obecně závaznými předpisy. Sjednanou cenu se Objednatel zavazuje Dodavateli zaplatit na základě vystavených faktur viz. tabulka, tak že faktura za softwarové licence v čl. 1.1 této Smlouvy bude vystavena do 10 dnů po účinnosti této Smlouvy a faktura za odsouhlasené služby v čl. 1.3 této Smlouvy bude vystavena po podpisu předávacího protokolu, kterým Objednatel potvrzuje převzetí sjednaného plnění. Splatnost faktur se sjednává 14 dnů ode dne, kdy byla Objednateli doručena.

id	Faktura	Cena v Kč bez DPH
1	Fakturace za softwarové licence	██████████
2	Fakturace po instalaci, školení a předání díla	Dle odsouhlasené skutečnosti
3	Maintenance na druhý rok (1 rok po podpisu smlouvy)	██████████
4	Maintenance na třetí rok (2 roky po podpisu smlouvy)	██████████
5	Maintenance na čtvrtý rok (3 roky po podpisu smlouvy)	██████████
	Celkem cena v Kč bez DPH	521 374

- 2.2 V případě, že Objednatel nezaplatí sjednanou cenu plnění řádně a včas, zavazuje se zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši dvě setiny (0,02) procenta dlužné částky za každý den prodlení.

3 Předání a převzetí plnění

- 3.1 Dodavatel vystaví Objednateli aktivační klíče pro provoz systému v rozsahu dle čl. 1.1 této Smlouvy do pěti (5) pracovních dnů od připsání ceny za softwarové licence na účet Dodavatele.

Kontaktní osoby pro zaslání licenčních aktivačních klíčů

jméno a příjmení

email

telefon

- 3.2 Dodavatel se zavazuje dodat Objednateli navržené plnění dle čl. 1.3 této Smlouvy do sto (100) dnů ode dne účinnosti této smlouvy. Předání a převzetí plnění smluvní strany potvrdí písemným předávacím protokolem.
- 3.3 Dodavatel se zavazuje dodat Objednateli plnění dle čl. 1.3 této Smlouvy v sídle Objednatele nebo v jeho provozovně kromě případu, kdy je sjednáno vzdálené nasazení Systému. V případě, že je sjednáno vzdálené nasazení Systému, poskytne Objednatel potřebnou součinnost a vzdálený přístup do své infrastruktury.

- 3.4 V případě, že je Dodavatel v prodlení dle čl. 3.1 nebo čl. 3.2 této Smlouvy vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši dvě setiny (0,02) procenta z ceny plnění za každý den prodlení vyjma případů, kdy je zpoždění Dodavatele způsobené nesoučinností Objednatele nebo Vyšší mocí.

4 Právo užití, záruka

- 4.1 Právo užití Systému, které podléhá ochraně podle zákonů upravujících práva duševního vlastnictví a které má podle smlouvy být převedeno na Objednatele, přechází na Objednatele dnem úplného zaplacení ceny plnění. Objednatel je na základě práva užití oprávněn užívat Systém v souladu s Licenčními podmínkami výrobce a je dále dle svého uvážení oprávněn poskytnout úplatně či bezúplatně třetí osobě podlicenci Systému v úplném rozsahu zahrnujícím všechna licenční oprávnění ve smlouvě uvedená, přičemž odměna Dodavatele za případně poskytovanou podlicenci je zahrnuta v ceně díla.
- 4.2 Záruční lhůta na poskytnutý Systém je čtyřicetism (48) měsíců od dne podpisu smlouvy a řídí se dle Licenčních podmínek výrobce Systému.
- 4.3 Všechny ujednání a podmínky v této smlouvě se budou vztahovat na a budou závazné pro právní nástupce a postupníky příslušných Smluvních stran a budou je zavazovat, jako by byli v této smlouvě jmenováni a vyjádřeni.

5 Ochrana dat a informací

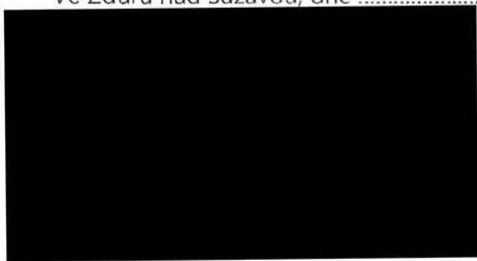
- 5.1 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým jako při utajování vlastních důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů utajení důvěrných informací.
- 5.2 Smluvní strany se dohodly, že smluvní ceny dle této smlouvy představují obchodní tajemství Dodavatele.
- 5.3 Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v referenčních listinách ALVAO.
- 5.4 Objednatel souhlasí s vypracováním případové studie nasazení Systému. Do jednoho roku od podpisu této smlouvy Dodavatel ve spolupráci se Objednatelem vypracuje případovou studii o nasazení Systému. Případová studie pak bude použita v referenčních listech Dodavatele.
- 5.5 Objednatel dále souhlasí, že může být Dodavatelem požádán o součinnost při organizování referenčních návštěv. Dodavatel je povinen oznámit požadavek na referenční návštěvu Objednateli minimálně pět pracovních dní před požadovaným termínem návštěvy. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je délka návštěvy v rozsahu jedné hodiny

6 Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tato Smlouva, včetně práv a povinností vyplývajících nebo vztahujících se ke Smlouvě se řídí pávem České republiky bez ohledu na ustanovení ohledně volby práva.
- 6.2 Problematika mazání požadovaných údajů dle GDPR bude řešena individuálně na základě požadavku zadavatele, vzhledem k velmi vysokému možnému uživatelskému přizpůsobení nabízeného nástroje.
- 6.3 Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany výslovně berou na vědomí a souhlasí s uveřejněním smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv ve znění pozdějších předpisů a výslovně konstatují, že ve smlouvě nejsou informace, které nemohou být poskytnuty podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (např. obchodní tajemství). Povinnost zveřejnění smlouvy v registru smluv podle příslušného zákona nese Objednatel.
- 6.4 Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Strana obdrží po jednom.
- 6.5 Smlouva může být doplňována a měněna pouze písemnými v řadě číslovanými dodatky.
- 6.6 Na důkaz toho, že smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle.

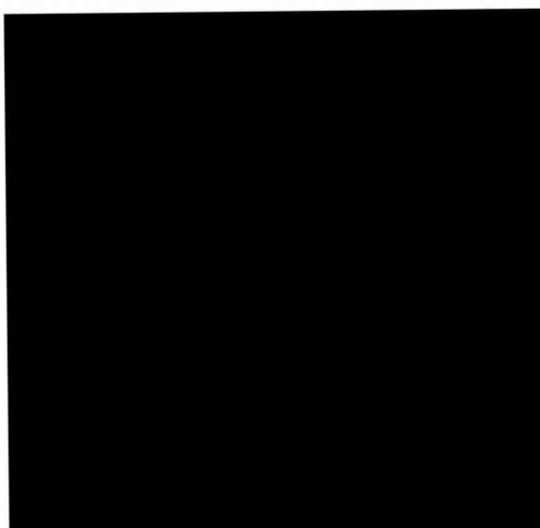
Dodavatel

Ve Žďáru nad Sázavou, dne



Objednatel

V Klatovech, dne



Přílohy:

Příloha č. 1 ServiceDesk poptávka



Příloha č. 1 ServiceDesk poptávka

Revize (vydání): 01
Vydáno: 20.07.2020
Zpracoval: [REDACTED]

Nemocnice Plzeňského kraje a.s. poptávají řešení pro evidenci a řízení životního cyklu požadavků uživatelů s primárním zaměřením na oblast ICT, s možností rozšíření i do dalších oblastí podpory, zajišťovaných v organizaci (např. Facility management, personální oblast...).

Technické požadavky:

- Responzivní webové rozhraní s možností práce z počítačů s OS Windows a z mobilních zařízení s OS Android a OS iOS.
- Možnost LDAP synchronizace s více AD
 - Single sign-on
 - Navázání oprávnění/rolí na AD účty/skupiny
- Možnost změny vzhledu prostředí (firemní logo, barvy...)
- Připojení na SMS bránu (odesílání informací např. Výpadky a pod)
- Reporting – možnost exportu dat do csv/xlsx

Funkční požadavky:

- Zakládání tiketů do systému uživatelem
- Možnosti klasifikace tiketů
 - Rozdělení na incident a požadavek (v souladu s ITIL metodikou)
 - Prioritizace tiketů
 - Kategorizace tiketů
 - Bezpečnostní incidenty
- Workflow tiketů (automatizace provozu, v co největší míře bezobslužné)
- Eskalace tiketů (např. Reklamace, stížnosti apod.)
- Možnost vkládání příloh do jednotlivých tiketů uživatelem i řešitelem
- Řízení komplexních tiketů (rozpad na více (pod)úkolů apod.)
- Schvalování tiketů ve schvalovacím workflow, včetně možnosti schvalování napříč organizacemi (přes více AD)
- Obsáhlé možnosti nastavení systému a parametrů, např.:
 - Prioritizace a kategorizace tiketů
 - SLA dle kategorie/priority
 - Vzhled formulářů (možnost úprav formulářů pro různé služby)
 - Vlastní nastavení emailových notifikací (možnosti určení spouštěčů pro notifikaci, nastavení vzhledu a obsahu emailů, adresátů notifikací...)



- Možnost operativní změny času řešení u tiketů (evidované v logu tiketů)
- Přidělování tiketů dle přednastavených pravidel např. na řešitelské týmy
- Možnost informovat uživatele o hromadných incidentech/major incidentech (např. dashboard o výpadcích, notifikace uživatelů o výpadcích a globálních incidentech...)
- Strukturovaný záznam o řešení tiketů (kategorie řešení, čas řešení...)
- Možnost nastavení zástupnosti (v případě nepřítomnosti jednoho z řešitelů)
- Zaznamenávání a uchovávání kompletní historie akcí s tiketem
- Průzkumy uživatelské spokojenosti
- Znalostní databáze (evidence známých řešení, postupů, informací...)
- Souladu s GDPR (např. "zneviditelnění" některých informací o uživateli, pokud již není zaměstnancem organizace)

Doplňkové požadavky:

Možnost rozšíření (není součástí prvotní implementace, ale tyto moduly jsou zvažovány do budoucna)

- Change management
- Asset management
- Problem management

Základní informace o jednicích (pro zalicencování):

- 1 355 uživatelů (bez ohledu na role, které jim budou přiděleny)
- 1000ks počítačů různých typů (Desktop, ntb, terminálový klient)

Jako součást nabídky popište technický popis řešení, ze kterého budou vyplývat nezbytné prerekvizity pro nasazení a technickou specifikace potřebného HW/SW vybavení.

V rámci implementace bude od dodavatele Aplikace požadováno:

- Instalace produktu na servery
- Vytvoření a předání potřebné technické dokumentace
- Zaškolení administrátorů
- Odborná konzultace po nastavení prvotní konfigurace

Do cenové nabídky prosím uveďte:

- Cenu za pořízení jednotkové licence pro 1 uživatele (bez ohledu na roli)
- Cenu za roční maintenance pro 1 uživatele
- Cenu za implementační práce

Místo plnění: Klatovská nemocnice, a.s. (Plzeňská 929, 339 01, Klatovy)