



## Smlouva o poskytování služeb

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: XXXXXX vedený u ČSOB

a

### Česká republika – Úřad vlády České republiky

kterou zastupuje: Ing. Jan Braunstein, ředitel Odboru informatiky na základě vnitřního předpisu

kontaktní osoba: Ing. Robert Švihálek, BBA, email: [XXXXXX](#), tel.: XXXXXX

se sídlem: nábřeží Edvarda Beneše 128/4, Praha 1 – Malá Strana, PSČ 118 01

IČO: 00006599

DIČ: CZ00006599

bankovní spojení: ČNB Praha, účet č.: XXXXXX

ID datové schránky: trfaa33

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

v souladu s § 1746 odst. 2 zákona se zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,  
ve znění pozdější předpisů tuto:

### Smlouvu o poskytování služeb

(dále jen „**Smlouvu**“)

# 1 Předmět a místo plnění

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli dohodnuté služby, dále jen „**Služby**“, za podmínek a podle specifikací uvedených v Příloha A - Specifikace služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.2 Služby mohou být poskytovány zejména některým z následujících způsobů:
  - 1.2.1 vzdáleně (off-site) zejména prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo vzdáleného přístupu k software;
  - 1.2.2 v provozovně Objednatele (on-site) kam se za tímto účelem dostaví odpovědný pracovník Poskytovatele.

# 2 Odměna a fakturace

- 2.1 Za poskytované Služby se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu ve výši specifikované v Příloha B - Ceny služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy. Cena bude fakturována předem, vždy před započítáním příslušného období.
- 2.2 Služby, práce, či výkony poskytnuté Objednateli nad rámec sjednaného rozsahu nebo nad rámec předem známých nebo určených periodických prací budou fakturovány na základě objednávky vystavené Objednatelům nebo na základě protokolu deklarujícího poskytnutí služeb, prací a výkonů odsouhlaseného Objednatelům dle cen prací uvedených v Příloha B - Ceny služeb v článku 3.
- 2.3 Jestliže Objednatel nezaplatí fakturované služby řádně a včas, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.
- 2.4 Všechny vystavené faktury budou mít splatnost 14 dnů ode dne, kdy byly Objednateli doručeny nebo ode dne doručení obdržení služby, přičemž faktury budou mít náležitosti daňového dokladu.
- 2.5 Ceny za plnění sjednané ve smlouvě nezahrnují daň z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak.

# 3 Doba trvání smlouvy

- 3.1 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou, a to na dobu 1 rok.
- 3.2 V případě, že kterýkoliv Smluvní strana 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.  
Tato smlouva zaniká dohodou Smluvních stran nebo výpovědí danou některou ze Smluvních stran z jakéhokoliv důvodu nebo bez udání důvodu, a to uplynutím tříměsíční výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 3.3 Poskytovatel může pozastavit plnění předmětu smlouvy v případě zmeškání úhrady jím vystavených faktur ze strany Objednatele při prodlení vyšším než 14 dnů od data splatnosti nebo jestliže Objednatel prokazatelně neposkytne poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb nebo prokazatelně užívá produkty ALVAO v rozporu se smlouvou o dodávce informačního systému, s předepsanou metodologií nebo licenčním ujednáním

výrobce. Pozastavení plnění spočívá v přerušení poskytování služeb definovaných v předmětu této smlouvy.

## 4 Ujednání o změně obsahu smlouvy

- 4.1 V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli v rámci dodávky informačního systému v průběhu trvání této smlouvy další plnění, jehož důsledkem je rozšíření rozsahu Služeb, a to zejména dodáním dalších licencí, či modulů k produktům ALVAO, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Objednateli Služby sjednané touto smlouvou v rozsahu veškerých dodaných produktů a modulů ALVAO, a to od okamžiku, ve kterém Objednatel produkty ALVAO, či jakoukoliv jeho další část převezme.
- 4.2 Okamžikem navýšení rozsahu poskytovaných Služeb dle předcházejícího odstavce se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli ceny odpovídající novému rozsahu Služeb. Výpočet navyšování cen je specifikován v Příloze B – Ceny služeb.
- 4.3 Ceny poskytnutého plnění specifikované v Příloze B – Ceny služeb je Poskytovatel oprávněn valorizovat na základě harmonizovaného celkového indexu spotřebitelských cen pro oblast Česká republika (HVPI) „Změny v procentním průměru za 12 měsíců“, který vyhláší Český statistický úřad, přičemž výchozí hodnotou pro valorizaci je hodnota za měsíc, ve kterém byla tato smlouva uzavřena. Pokud nebude v budoucnosti výše uvedený index zveřejňován, platí index, který jej nahradí. Jestliže nebude zveřejněn žádný index, platí obdobné hodnoty, stanovené podle stejných pravidel. Pokud se hodnota HVPI změní oproti výchozí hodnotě, je zhotovitel oprávněn do budoucnosti upravit cenu plnění o procentuální sazby změny indexu. Takovouto úpravu sjednané ceny může poskytovatel provést jednou ročně s účinností k 1.1. příslušného kalendářního roku, a to oznámením zaslaným Objednateli nejpozději do 31.3. běžného roku.

## 5 Ochrana dat a informací

- 5.1 Smluvní strany se dohodly na následujícím vymezení důvěrných informací:
  - 5.1.1 za důvěrné informace Poskytovatele se považují všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství Poskytovatele, principy, metody a postupy, na kterých jsou založeny Služby (včetně zdrojového kódu) či ostatní technické know-how Poskytovatele. Důvěrnými informacemi jsou také další informace, které Objednatel získá v souvislosti se Službami při jejich užívání;
  - 5.1.2 za důvěrné informace Objednatele se považují data, vč. osobních údajů;
  - 5.1.3 za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana.(dále jen „**Důvěrné informace**“)
- 5.2 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, tzn. přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti a tajnosti. Smluvní strany zejména nesmí sdělit ani jinak zpřístupnit Důvěrné informace druhé smluvní strany třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, pokud k tomu nejsou povinny podle zákona nebo soudního rozhodnutí, pokud zpřístupnění Důvěrných

informací třetí osobě není nezbytné k užívání či poskytování služeb (zejména jejich zpřístupnění zaměstnancům či jiným pracovníkům, členům orgánů nebo poradcům), nebo pokud možnost zpřístupnit Důvěrné informace třetí osobě nevyplývá z této smlouvy. Pokud je smluvní strana povinna ke sdělení Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetí osobě podle zákona nebo soudního rozhodnutí musí o tom informovat druhou Smluvní stranu přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy.

- 5.3 Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 5.4 Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby se osoby, které mohou z jejich pověření přijít do styku s Důvěrnými informacemi druhé Smluvní strany, zavázaly dodržovat povinnosti stanovené v tomto článku této smlouvy.
- 5.5 Poskytovatel je oprávněn sbírat data o užívání Služeb Objednatelem za účelem zlepšování produktů a kontroly souladu užívání Služeb s touto smlouvou. Tato data zahrnují informace o četnosti použití jednotlivých částí Služeb a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářená Objednatelem, osobní ani citlivé údaje.
- 5.6 Smluvní strany dále sjednávají následující:
  - 5.6.1 Pokud Objednatel poskytne Poskytovateli svůj názor na Služby, nebo návrh na vylepšení či úpravu Služeb, poskytujete tím Poskytovateli bezplatně právo k jeho užívání, sdílení a komerčnímu využití jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu, a to na neomezenou dobu a bez teritoriálního omezení.
  - 5.6.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých marketingových materiálech jako referenci identifikační údaje Objednatele (včetně loga) spolu se skutečností, že Objednateli jsou poskytovány Služby.
  - 5.6.3 Objednatel umožní Poskytovateli vypracování případové studie ohledně rozsahu a způsobu užívání Služeb Objednatelem a poskytne Poskytovateli pro vypracování případové studie nezbytnou součinnost, zejména poskytne potřebné informace ohledně užívání Služeb Objednatelem. Vypracovanou případovou studii zašle Poskytovatel Objednateli k odsouhlasení. Objednatelem odsouhlasená případová studie, včetně identifikace Objednatele, může být Poskytovatelem využita k propagaci Služeb, zejména může být prezentována potenciálním zákazníkům.
  - 5.6.4 Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o umožnění tzv. referenční návštěvy, spočívající v umožnění přístupu Poskytovatele a jím vybraných třetích osob (zejm. potenciálních zákazníků) do provozovny Objednatele, kde jsou Služby užívány a prohlídku způsobu jejich užívání. Žádost o umožnění referenční návštěvy musí být Objednateli sdělena alespoň pět (5) pracovních dnů před navrhovaným termínem jejího provedení. Objednatel je povinen vyjádřit se bez zbytečného odkladu, zda s provedením referenční návštěvy souhlasí. Veškeré Podmínky provedení referenční návštěvy budou vždy dohodnuty předem.

## 6 Společná a 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 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, neúčinnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv smluvní strany takové neplatné, neúčinné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným, účinným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného, neúčinného či nevynutitelného ustanovení.
- 6.3 Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Strana obdrží po jednom.
- 6.4 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha A - Specifikace služeb

Příloha B - Ceny služeb

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.

**Poskytovatel**

Ve Žďáru nad Sázavou, dne 02.11.2020

**Objednatel**

V Praze, dne 30.10.2020

.....  
Ing. Radek Grodl  
jednatel společnosti  
ALVAO s.r.o.

.....  
Ing. Jan Braunstein  
ředitel Odboru informatiky

# Příloha A - Specifikace služeb

## 1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

Specifikace služby	<p>1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace</p> <p>2) Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkce Produktu</p> <p>3) Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů</p> <p>4) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik ITIL®</p> <p>5) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik SAM</p> <p>6) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft</p> <p>7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky</p>
Forma poskytování	<p>support@alvao.cz</p> <p>www.alvao.com/download</p>
Cena služby	<p>Cena odpovídá 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Cena za první rok poskytování služby je zdarma tj. pouze v rámci prvního roku od prvního pořízení licencí k používání ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Ke změně ceny služby ALVAO Maintenance automaticky dojde při dokoupení dalších licencí ALVAO produktů nebo modulů. Cena služby ALVAO Maintenance pak bude na další roky navýšena o 20% ze základní ceníkové ceny z dokoupených licencí ALVAO produktů nebo modulů.</p>
Zúčtovací období	<p>Zúčtovací období je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.</p>
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Objednatel.</p> <p>Nové verze jsou k dispozici na <a href="http://www.alvao.com/download">www.alvao.com/download</a>.</p> <p>Dokumentace je k dispozici na <a href="http://doc.alvao.com/support/doc">doc.alvao.com/support/doc</a></p> <p>Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.</p> <p>Stažení a instalaci aktualizací Knihovny softwarových produktů provádí Objednatel 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>

## 2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Varianty služby	ALVAO Support Basic ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard ALVAO Support Standard+	ALVAO Support Enterprise
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 Objednatel 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. Objednatel 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+ a Enterprise.</p>		
Forma poskytování	<p>Služby jsou poskytovány v režimu 8x5 tj. v pracovních dnech Poskytovatele od 8:00 do 16:00 hod. pro Basic, Basic+, Standard a Standard+</p> <p>Email: support@alvao.cz</p> <p>Telefon: +420 561 110 123</p> <p>Web: www.alvao.com/download</p> <p>Service Desk: app.alvao.cz</p> <p>Vzdálené připojení k Objednateli:</p>		<p>Služby jsou poskytovány v režimu 24x7, pouze pro Enterprise.</p>
Reakční doba	<p>Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:</p>		

A1 - 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+	A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+	A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise
A2 - 2 pracovní dny pro Basic a Basic+	A2 - 2 pracovní dny pro Standard a Standard+	A2 - 1 pracovní den pro Enterprise
A3 - 4 pracovní dny pro Basic a Basic+	A3 - 3 pracovní dny pro Standard a Standard+	A3 - 2 pracovní dny pro Enterprise

Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:

4 pracovní dny pro Basic a Basic+	2 pracovní dny Standard a Standard+	1 pracovní den pro Enterprise
-----------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------

Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby:

10 pracovních dnů pro Basic a Basic+	5 pracovních dnů pro Standard a Standard+	5 pracovních dnů pro Enterprise
--------------------------------------	---	---------------------------------

Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenou reakční dobu. Na termínech realizace se Poskyvatel dohodne se Objednatelem. Poskyvatel bude proaktivně nabízet Objednateli tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci. Přednost v termínech plnění mají zákazníci s podporou Standard, Standard+ a Enterprise.

Pro požadavky spojené s řešením chyb v produktech, problémů s produkty, telefonické emailové poradenství nad produkty a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Poskyvatel Objednateli 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 Poskyvatel Objednateli 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+	

Měsíční fond předplacených hodin

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 Objednatelem a Poskytovatelem.

V případě vyčerpání předplaceného objemu hodin lze čerpat další práce v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Objednatelem 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 Objednatele nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.

Cena balíku servisních služeb včetně držení servisní pohotovosti činí ročně:

24 960 Kč bez DPH pro Basic	80 880 Kč bez DPH pro Standard	491 720 Kč bez DPH pro Enterprise
37 920 Kč bez DPH pro Basic+	162 960 Kč bez DPH pro Standard+	

Cena služby

Ke všem službám dodávaným v místě se navíc účtuje cestovné ve výši 12 Kč bez DPH za každý započatý km.

V případě překročení předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Objednateli fakturovány za aktuální ceníkové ceny dle kategorií prací Poskytovatele.



Objednatel 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	<p>Zúčtovací období za předplacené služby je měsíc. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.</p> <p>Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Objednatel nebo Objednatelům odsouhlasené nabídky nebo Objednatelům potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.</p>
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Objednatelům 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. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby.</p> <p>Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Objednatel. 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.</p>
Povinnosti Poskytovatele	<p>Pracovníci Poskytovatele mají povinnost vykazovat veškerou odvedenou práci do Service Desku Poskytovatele. Objednatel má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků.</p> <p>Poskytovatel poskytuje měsíčně Objednatelům podrobné informace o čerpání služeb.</p> <p>Poskytovatel Objednatelům na vyžádání zpracuje a zašle přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p>
Povinnosti Objednatel	<p>Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb v dohodnutých termínech. Objednatel se dále zavazuje připravit související funkční infrastrukturní hardwarové a softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.).</p> <p>Objednatel plně odpovídá za zálohování systémů ALVAO. Objednatel musí mít k dispozici funkční zálohy, ze kterých lze v případě potřeby provést rekonstrukci tzv. obnova po havárii infrastruktury.</p>
Kategorie chyb produktu	<p>A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) "zhroutení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.</li><li>b) ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.</li></ul> <p>A2 - Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.</li><li>b) část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci.</li></ul> <p>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.</p>

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)

jméno a příjmení	email	telefon
<b>Ing. Jan Braunstein</b>	<b>XXXXXX</b>	<b>XXXXXX</b>

Další kontakty do SD – běžný žadatel (přístup k vlastním požadavkům)

jméno a příjmení	email	telefon
<b>Ing. Robert Švihálek</b>	<b>XXXXXX</b>	<b>XXXXXX</b>

# Příloha B - Ceny služeb

## 1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

id	Produkt	Cena
P205	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 10.2 pro 600 uživatelů	76 761
<b>Celkem cena v Kč bez DPH za rok</b>		

## 2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

id	Služba	Počet	Cena
TP003	ALVAO Support Standard na 12 měsíců		80 880
TP006	Další 3 předplacené hodiny konzultačních prací měsíčně a dopravní náklady		53 940
<b>Celkem cena v Kč bez DPH za rok</b>			<b>134 820</b>

## 3 Ceník prací

Práce	Jednotka	Cena v Kč bez DPH
Konzultant, Školitel, Specialista, Projekt manažer, Testér	člověkodén	12 000
Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál	člověkodén	16 000