

Smlouva o poskytování služeb

Dnešního dne uzavřely smluvní strany:

ALVAO s.r.o.

se sídlem Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou 5, 591 01 Žďár nad Sázavou

IČO: 25561561, DIČ: CZ25561561

zastoupená Ing. Radkem Grodlem, jednatelem

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290

bankovní účet: 154486226/0300 vedený u ČSOB

(dále také „Poskytovatel“ nebo „Smluvní strana“)

a

Masarykův onkologický ústav

se sídlem Žlutý kopec 7, 656 53 Brno

IČO: 00209805, DIČ: CZ00209805

zastoupená prof. MUDr. Markem Svobodou, Ph.D., ředitelem

bankovní účet: 87535621/0710 vedený u ČNB

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

v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a

v návaznosti na smlouvu o poskytnutí licence a zajištění podpory uzavřenou mezi Smluvními stranami dne 28. 2. 2012 vedenou pod číslem smlouvy Poskytovatele ██████████

(dále jen „Smlouva o poskytnutí licence“),

tuto:

Smlouvu o poskytování služeb

číslo smlouvy Poskytovatele: ██████████ (dále jen „Smlouva“)

1 Předmět a místo plnění

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podle specifikace a za podmínek uvedených ve Smlouvě, zejména v její Příloha č. 1. Specifikace služeb (dále také „Služby“).
- 1.2 Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby zejména:
 - 1.2.1 vzdáleně (off-site) zejména prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo vzdáleného přístupu k softwaru (vždy, pokud je to možné);
 - 1.2.2 v prostorách Objednatele (on-site), kam se za tímto účelem dostaví odpovědný pracovník Poskytovatele (pokud Objednatel tento postup, zejména v případě, že není možné poskytnout Služby vzdáleně, schválí).

2 Odměna a fakturace

- 2.1 Za poskytované Služby se Objednatel zavazuje platit Poskytovateli odměnu (cenu) ve výši specifikované v Příloha č. 2. Smlouvy (Ceny služeb). Ceny sjednané ve Smlouvě nezahrnují daň z přidané hodnoty. DPH bude dopočítána a spolu s cenou Služeb uhrazena ve výši dle právních předpisů účinných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 2.2 Odměna za „Maintenance ALVAO produktů a modulů“ a „Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů“ bude hrazena na základě faktury, kterou je Poskytovatel oprávněn zaslat Objednateli nejdříve 2 měsíce před započítáním dotčeného období.
- 2.3 Odměna za Služby nad rámec Služeb (včetně cestovného za cestu z provozovny Poskytovatele do prostor Objednatele a zpět) dle předchozího odstavce budou hrazeny na základě faktur vystavených na základě dílčích objednávek Objednatele po převzetí dotčených Služeb Objednatelem. Přílohou faktur musí být akceptovaná objednávka a kopie protokolu deklarujícího poskytnutí Služeb odsouhlaseného Objednatelem.
- 2.4 Smluvní strany v této souvislosti výslovně potvrzují, že odměna za Služby poskytované v období do 28. 2. 2021 již byla uhrazena.
- 2.5 Faktury musí mít náležitosti daňového dokladu a být v souladu s právními předpisy. Splatnost se sjednává na 30 dnů ode dne doručení související faktury Objednateli. Nebude-li faktura v souladu s právními předpisy, popř. bude-li obsahovat jiné chyby či nedostatky, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit, přičemž nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené faktury Objednateli.
- 2.6 Bude-li Poskytovatel k datu uskutečnění zdanitelného plnění či k datu poskytnutí úplaty za něj dle ZoDPH ručit za nezaplacenou DPH (§ 109 ZoDPH) ze strany Poskytovatele, je oprávněn část ceny Služeb odpovídající DPH uhradit přímo na bankovní účet příslušného správce daně. Část ceny služeb odpovídající DPH se v takovém případě považuje za uhrazenou.

3 Doba trvání smlouvy

- 3.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v souladu se zákonem o registru smluv, uzavírá se na dobu neurčitou.
- 3.2 Poskytovatel může pozastavit poskytování Služeb v případě prodlení Objednatele s úhradou ceny Služeb vyšším než 14 dnů nebo jestliže Objednatel prokazatelně neposkytne Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných Služeb nebo prokazatelně užívá produkty ALVAO v rozporu se Smlouvou o poskytnutí licence nebo v rozporu se Smlouvou.

4 Ujednání o změně Smlouvy

- 4.1 V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli v průběhu platnosti a účinnosti Smlouvy plnění, jehož důsledkem je rozšíření licencí či modulů k produktům ALVAO, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Objednateli Služby sjednané 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 Příloha č. 1 v článku 1 Maintenance ALVAO produktů a modulů.
- 4.3 Ceny poskytnutého plnění specifikované v Příloha č. 2 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 Poskytovatel oprávněn do budoucnosti upravit cenu plnění o procentuální sazby změny indexu. Takovouto úpravu sjednané ceny může poskytovatel provést jednou ročně s účinností k 1. 3. příslušného kalendářního roku, a to oznámením zaslaným Objednateli nejpozději do 31. 1. příslušného kalendářního 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 ze 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 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 Smluvní sankce

- 6.1 Jestliže Objednatel nezaplatí odměnu za fakturované Služby řádně a včas, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.2 Jestliže bude Poskytovatel v prodlení s Poskytováním Služeb, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,02 % ročního paušálu „Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů“ za každý den prodlení. Zaplacení smluvní pokuty se nedotýká nároku Objednatele na náhradu škody v plné výši.

7 Společná a závěrečná ustanovení

- 7.1 Smlouva, včetně práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy a vztahujících se ke Smlouvě, se řídí právem České republiky.
- 7.2 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním Smlouvy a případných dohod (dodatků), kterými se Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ukončuje, zejména postupem dle zákona o registru smluv. Smlouvu v registru smluv uveřejní Objednatel, Poskytovatel (správnost) uveřejnění do 1 měsíce od uzavření Smlouvy ověří a na případné nedostatky Objednatele upozorní.
- 7.3 Poskytovatel bere na vědomí, že je v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel se zavazuje poskytnout kontrolním orgánům při provádění kontroly maximální součinnost. Poskytovatel se ke stejnému spolupůsobení a poskytování součinnosti kontrolním orgánům zavazuje zavázat rovněž své poddodavatele.
- 7.4 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakoukoli pohledávku ze Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 7.5 Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, neúčinnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy, nevyplývají 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.

- 7.6 Smlouva nahrazuje Smlouvu o poskytnutí licence v rozsahu poskytování Služeb ve smyslu dotčené smlouvy.
- 7.7 Nedílnou součástí Smlouvy jsou její přílohy:
Příloha č. 1 Specifikace služeb,
Příloha č. 2 Ceny služeb.
- 7.8 Na důkaz toho, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy.

Poskytovatel

Objednatel

Ve Žďáru nad Sázavou

V Brně

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

.....
prof. MUDr. Marek Svoboda, Ph.D.
ředitel Masarykova onkologického ústavu

Příloha č. 1. 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 e-mailem 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>Stahování a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Objednatel.</p> <p>Nové verze jsou k dispozici na www.alvao.com/download.</p> <p>Dokumentace je k dispozici na doc.alvao.com/support/doc</p> <p>Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.</p> <p>Stahování 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>	
Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů		
jméno a příjmení	e-mail	telefon
██████████	████████████████████ ████████████████████	██████████

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 e-mailové 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 Objednatelům 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 8×5 tj. v pracovních dnech Poskytovatele od 8:00 do 16:00 hod. pro Basic, Basic+, Standard a Standard+</p> <p>E-mail: ██████████</p> <p>Telefon: +420 ██████████</p> <p>Web: ██████████</p> <p>Service Desk: ██████████</p> <p>Vzdálené připojení k Objednateli:</p>		<p>Služby jsou poskytovány v režimu 24×7, 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> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ALVAO Support Basic ALVAO Support Basic+</th> <th>ALVAO Support Standard ALVAO Support Standard+</th> <th>ALVAO Support Enterprise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A1 - 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+</td> <td>A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+</td> <td>A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise</td> </tr> <tr> <td>A2 - 2 pracovní dny pro Basic a Basic+</td> <td>A2 - 2 pracovní dny pro Standard a Standard+</td> <td>A2 - 1 pracovní den pro Enterprise</td> </tr> <tr> <td>A3 - 4 pracovní dny pro Basic a Basic+</td> <td>A3 - 3 pracovní dny pro Standard a Standard+</td> <td>A3 - 2 pracovní dny pro Enterprise</td> </tr> </tbody> </table>				ALVAO Support Basic ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard ALVAO Support Standard+	ALVAO Support Enterprise	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
	ALVAO Support Basic ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard ALVAO Support Standard+	ALVAO Support Enterprise													
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 e-mailového 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 Poskytovatel dohodne se Objednatelem. Poskytovatel 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.

Měsíční fond předplacených hodin	Pro požadavky spojené s řešením chyb v produktech, problémů s produkty, telefonické e-mailové poradenství nad produkty a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Poskytovatel 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 Poskytovatel 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+	
	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, e-mail 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 služby	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+	
	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	Zúčtovací období za předplacené služby je měsíc. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.		
	Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Objednatel nebo Objednatelem odsouhlasené nabídky nebo Objednatelem potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.		

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>
Povinnosti Poskytovatele	<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> <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 Objednateli podrobné informace o čerpání služeb.</p> <p>Poskytovatel Objednateli 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"> 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. <p>A2 - Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <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	e-mail	telefon
██████████	██████████	██████████

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

jméno a příjmení	e-mail	telefon
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████

Příloha č. 2.

Ceny služeb

1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

id	Produkt	Cena
P201	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Asset Management 10.3 pro 1250 počítačů	103 281
P205	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 10.3 pro 950 uživatelů*	51 325
Celkem cena v Kč bez DPH za rok		154 606

* uplatnění slevy 2,5násobku oproti ceníkovým cenám pro zdravotnická zařízení

2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

id	Služba	Počet	Cena
TP001	ALVAO Support Basic na 12 měsíců		24 960
Celkem cena v Kč bez DPH za rok			24 960

3 Ceník prací

Práce	Jednotka	Cena v Kč bez DPH
Konzultant, Školitel, Specialista, Projekt manažer, Testér	člověkoden	12 000
Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál	člověkoden	16 000
Cestovné	km	12,0