Dodatek č. 1

ke Smlouvě číslo 20/108-0

Dnešního dne uzavřely smluvní strany:

**ALVAO s.r.o.**

se sídlem Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou 5, 591 01 Žďár nad Sázavou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290,

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Banka | Číslo účtu | IBAN | BIC/SWITF | Měna |
| ČSOB, a.s. | 154486226/0300 | CZ83 0300 0000 0001 5448 6226 | CEKOCZPP | CZK |
| ČSOB, a.s. | 288237049/0300 | CZ32 0300 0000 0002 8823 7049 | CEKOCZPP | EUR |

IČO: 25561561, DIČ: CZ25561561,

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

a

**Česká republika – Úřad vlády České republiky**

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

IČO: 00006599, DIČ: CZ00006599,

Banka: ČNB Praha, Číslo účtu:4320001/0710, Měna: CZK

ID datové schránky: trfaa33

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

v souladu s § 1746 odst. 2 zákona se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdější předpisů tento:

Dodatek ke smlouvě

(dále jen „**Dodatek smlouvy**“)

# Předmět

* 1. Předmětem tohoto Dodatku smlouvy je změna Přílohy A – Specifikace služeb a Přílohy B – Ceny služeb.
  2. Nová Příloha A – Specifikace služeb a nová Příloha B – Ceny služeb jsou nedílnou součástí tohoto dodatku, a nahrazují stávající přílohy Smlouvy.
  3. Ostatní odstavce Smlouvy zůstávají nezměněny.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Tento Dodatek smlouvy je vyhotoven ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží jeden.

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem tohoto Dodatku smlouvy souhlasí, rozumí mu a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tento Dodatek smlouvy byl uzavřen podle jejich svobodné a vážné vůle.

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovatel**  Ve Žďáru nad Sázavou, dne 24.10.2022 | **Objednatel**  V Praze, dne 25.10.2022 |
| .......................................................................................  Ing. Radek Grodl v. r.  jednatel společnosti  ALVAO s.r.o. | ................................................................................................  Ing. Narek Oganesjan v. r.  ředitel Odboru Informatiky |

Příloha A - Specifikace služeb

# Maintenance ALVAO produktů a modulů

|  |  |
| --- | --- |
| Specifikace služby | 1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace |
| 2) Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu |
| 3) Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů |
| 4) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik ITIL® |
| 5) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik SAM |
| 6) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft |
| 7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky |
| Forma poskytování | support@alvao.com |
| https://www.alvao.com/download |
| Cena služby | Cena služby odpovídá obvykle 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů. |
| Cena za první rok poskytování služby je zdarma tj. pouze v rámci prvního roku od prvního pořízení licencí k používání ALVAO produktů a modulů. |
| 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 daná aktuální nabídkou zaslanou poskytovatelem. Aktuální nabídka bude zaslaná též před každým prodloužením podpory, dojde-li v následujícím období ke změnám příslušných cen služby. |
| Zúčtovací období | Zúčtovací období je rok. Fakturace probíhá před započetím čerpání služeb. |
| Postupy a podmínky poskytování služby | Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Objednatel. |
| <http://www.alvao.com/download> |
| Dokumentace je k dispozici na https://doc.alvao.com/support/doc |
| Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce. |
| 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. Rozsah a harmonogram údržby a distribuce knihovny softwarových produktů stanovuje výrobce produktů ALVAO. |
| ALVAO Maintenance musí být Objednatelem pořízeny kontinuálně tj. každý rok. V případě, že Objednatel nepořídí ALVAO Maintenance před uplynutím doby předchozího ALVAO Maintenance, je objednatel povinen při požadavku na obnovu podpory po přerušení podporu doplatit zpětně, nebo provést jinou dohodu o provozování  podpory s Poskytovatelem. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů | | |
| jméno a příjmení | email | telefon |
| Lukáš Strnad | XXXXXX | XXXXXX |

# Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Varianty služby | ALVAO Support Basic | ALVAO Support Standard | ALVAO Support Enterprise |
| ALVAO Support Basic+ | ALVAO Support Standard+ |  |
| Specifikace služby | 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. | | |
| 2) Telefonické a emailové poradenství nad produkty ALVAO v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně. | | |
| 3) Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web a přístup do Znalostní báze Poskytovatele skrze web. Služba je poskytována vzdáleně. | | |
| 4) Konzultace a plánování budoucího rozvoje produktů ALVAO. Konzultace možných příčin problémů a důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na produkty ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě | | |
| 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. | | |
| 6) Upgrade na nové verze produktů ALVAO včetně základního zaškolení novinek max. 8 lidí. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. | | |
| 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. | | |
| 8) Eskalační telefonní linka. Služba je poskytována vzdáleně. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard+ a Enterprise. | | |
| 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; pouze pro Enterprise. |
| Email: XXXXXX | | |
| Telefon: XXXXXX | | |
| Web: https://www.alvao.com/download | | |
| Service Desk: https://app.alvao.com | | |
| Vzdálené připojení k Objednateli: | | |
| Reakční doba | Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby: | | |
| 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 pro 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 stanovenu reakční dobu. Na termínech realizace se Poskytovatel dohodne se Zákazníkem. 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 emailové 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, 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. | | |
| Zúčtovací období | Zúčtovací období za předplacené služby je rok. Fakturace probíhá před započetím čerpání služeb. | | |
| V případě překročení předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Objednateli fakturovány za aktuální ceníkové ceny dle kategorií prací Poskytovatele. | | |
| Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Objednatele nebo Objednatelem odsouhlasené nabídky nebo Objednatelem potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem. | | |
| Postupy a podmínky poskytování služby | Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Objednatelem 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. | | |
| Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Objednatele. 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. Objednatel má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků. | | |
| Poskytovatel poskytuje měsíčně Objednateli podrobné informace o čerpání služeb. | | |
| Poskytovatel Objednateli na vyžádání zpracuje a zašle přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů. | | |
| Povinnosti Objednatele | 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.). | | |
| 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. | | |
| 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 popsaným 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) | | |
| jméno a příjmení | email | telefon |
| Ing. Narek Oganesjan | XXXXXX | XXXXXX |
| Další kontakty do SD – běžný žadatel (přístup k vlastním požadavkům) | | |
| jméno a příjmení | email | telefon |
| Lukáš Strnad  Libor Stacho | XXXXXX | XXXXXX |

Příloha B - Ceny služeb

# Maintenance ALVAO produktů a modulů

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| id | Produkt |  |  | Cena |
| P205 | Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 11 pro 670 uživatelů |  |  | 105 745 |
| Celkem cena v CZK bez DPH | |  |  | 105 745 |

# Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| id | Služba |  | Cena |
| TP003 | ALVAO Support Standard na 12 měsíců |  | 91 668 |
| TP006 | Další 3 předplacené hodiny konzultačních prací měsíčně a dopravní náklady |  | 61 135 |
| Celkem cena v Kč bez DPH za rok | |  | 152 803 |

# Ceník prací

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Práce | Jednotka | Cena v Kč bez DPH |
| Konzultant, Školitel, Specialista, Projekt manažer, Tester | člověkoden | 13 600 |
| Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál | člověkoden | 17 000 |