

Smlouva o poskytování servisních služeb

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,

zastoupená: [REDACTED]

IČO: 25561561, DIČ: CZ25561561,

| Banka | Číslo účtu | IBAN | BIC/SWIFT | 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 |

Číslo smlouvy: 50523

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

a

Univerzita Pardubice

veřejná vysoká škola zřízená zákonem, se sídlem Studentská 95, 532 10 Pardubice, zastoupená: [REDACTED]

IČO: 00216275, DIČ: CZ00216275,

Banka: Komerční banka a.s.

Číslo účtu: 37030561/0100, Měna: CZK

Číslo smlouvy: 1032/23

(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 tuto:

Smlouvu o poskytování servisních služeb

(dále jen „Smlouva“)

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 č. 1. 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 sídle 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 č. 2. Ceny služeb, která je nedílnou součástí této Smlouvy. Cena bude fakturována předem, vždy před započítáním příslušného období.
- 2.2 Podle této Smlouvy bude cena fakturována 1 x ročně pro systém ALVAO Service Desk a související moduly počínaje obdobím 1.10.2023 – 30.9.2024 a pro systém ALVAO Asset Management a související moduly počínaje obdobím 1.12.2023 – 30.11.2024.
- 2.3 Současně se sjednanou odměnou se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli hotové výdaje, a to cestovné ze sídla Poskytovatele nebo z jeho Pobočky do místa, ve kterém má být dle předchozího písemného požadavku Objednatele služba poskytnuta a zpět. Cena za kilometr je uvedena v Příloha č. 2. Ceny služeb v čl. 2 dle sazeb za cestovné.
- 2.4 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 Objednatелеm nebo na základě protokolu deklarujícího poskytnutí služeb, prací a výkonů odsouhlaseného Objednatелеm dle cen prací uvedených v Příloha č. 2. této Smlouvy v čl. 2.
- 2.5 Jestliže Objednatel nezaplatí fakturované Služby řádně a včas, zavazuje se zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení.
- 2.6 Faktura může mít listinnou nebo elektronickou podobu. Splatnost faktury činí 30 dnů – v případě listinné podoby ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla Objednatele uvedenou v úvodních ustanoveních této Smlouvy, v případě elektronické podoby ode dne jejího prokazatelného doručení na e-mailovou adresu: fakturace@upce.cz, přičemž faktury budou mít náležitosti daňového dokladu. Objednatel tímto souhlasí s elektronickou formou fakturace. Dnem úhrady se rozumí den, kdy byla celková fakturovaná částka prokazatelně odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 2.7 Ceny za plnění sjednané ve Smlouvě nezahrnují daň z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak.

3 Doba trvání smlouvy

- 3.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu uveřejní v registru smluv Univerzita Pardubice. Pro účely uveřejnění nepovažují Smluvní strany nic z obsahu této Smlouvy ani z metadat k ní se vážících za vyloučené z uveřejnění. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 3.2 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, a to ani po předchozím písemném upozornění ze strany Objednatele. 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 navýšování cen je specifikován v Příloha č. 1 této Smlouvy v čl. Maintenance ALVAO produktů a modulů.
- 4.3 Ceny poskytnutého plnění specifikované v Příloha č. 2 této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn upravit. Změna cen uvedených v příloze bude předmětem dohody smluvních stran, nejdříve však od roku 2025.

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 Poskytovatel se zavazuje, že bude s osobními údaji zacházet v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a s další související legislativou, zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.
- 5.4 Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 5.5 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.
- 5.6 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.
- 5.7 Smluvní strany dále sjednávají následující:
- 5.7.1 Pokud Objednatel poskytne Poskytovateli svůj názor na Služby, nebo návrh na vylepšení či úpravu Služeb, poskytnete 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.

- 5.7.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých marketingových materiálech jako referenci identifikační údaje Objednatele (včetně loga) spolu se skutečností, že Objednateli jsou poskytovány Služby.
- 5.7.3 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 presentována potenciálním zákazníkům.
- 5.7.4 Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o umožnění tzv. referenční návštěvy, spočívající v umožnění přístupu Poskytovatele a jím vybraných třetích osob (zejm. potenciálních zákazníků) do sídla 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 Tato smlouva bude uzavřena v elektronické nebo listinné podobě, v závislosti na možnostech a dohodě smluvních stran. V případě uzavření v listinné podobě bude vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každá smluvní strana obdrží po jednom z nich. V případě uzavření v elektronické podobě bude uzavřena připojením minimálně uznávaného elektronického podpisu na straně Poskytovatele a kvalifikovaného elektronického podpisu na straně Objednatele. Toto ustanovení se použije obdobně i na případné dodatky této smlouvy.
- 6.4 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1 Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 Ceny služeb

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své elektronické podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle.

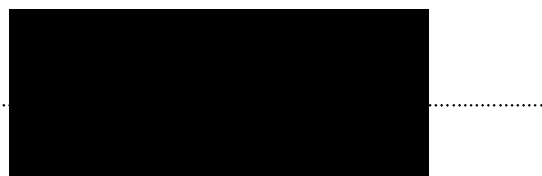
Poskytovatel

Ve Žďáru nad Sázavou, dne

Digitálně podepsal


Objednatel

V, dne



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 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.com</p> <p>https://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>http://www.alvao.com/download</p> <p>Dokumentace je k dispozici na https://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. Rozsah a harmonogram údržby a distribuce knihovny softwarových produktů stanovuje výrobce produktů ALVAO.</p> <p>ALVAO Maintenance musí být Objednatelem pořízeny kontinuálně tj. každý rok. V případě, že Objednatel nepořídí ALVAO Maintenance před uplynutím doby předchozího ALVAO Maintenance, ztrácí na jejich pořízení nárok a musí zakoupit nové Trvalé licence.</p> |

Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů

jméno a příjmení

email

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 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.</p> <p>Email: support@alvao.com</p> <p>Telefon: +420 561 110 123</p> <p>Web: https://www.alvao.com/download</p> <p>Service Desk: https://app.alvao.com</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> <p>A1 – 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+,</p> <p>A2 – 2 pracovní dny pro Basic a Basic+,</p> <p>A3 – 4 pracovní dny pro Basic a Basic+.</p> | <p>A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+,</p> <p>A2 – 2 pracovní dny pro Standard a Standard+,</p> <p>A3 – 3 pracovní dny pro Standard a Standard+.</p> | <p>A1 – 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise</p> <p>A2 – 1 pracovní den pro Enterprise,</p> <p>A3 – 2 pracovní dny pro Enterprise.</p> |

Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:

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

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

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

Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenou 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.

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+

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 Objednatel a Poskytovatelem.

V případě vyčerpání předplaceného objemu hodin lze čerpat další práce v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Objednatel 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 za předplacené služby je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.

Zúčtovací období

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 Objednatel odsouhlasené nabídky nebo Objednatel potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.

Postupy a podmínky poskytování služby

Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Objednatel 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 ovládní 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)

jméno a příjmení

email

telefon

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

jméno a příjmení

email

telefon

Příloha č. 2. Ceny služeb

1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

| id | Produkt | Ceníková cena | Množstevní sleva | Cena |
|----------------------------------|--|------------------|---------------------|----------------|
| P201 | Maintenance na 12 měsíců ALVAO Asset Management 11 pro 2350 počítačů | 343 312 | 35,7% | 220 734 |
| P222 | Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO MS SCCM Connector 11 pro 2350 počítačů | 34 331 | 35,7% | 22 073 |
| P205 | Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 11 pro 8500 uživatelů | 168 035 | 22,4% | 130 391 |
| P206 | Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk External 11 pro 2 řešitele | 10 741 | 0,0% | 10 741 |
| P210 | Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Outlook Add-in 11 pro 1150 uživatelů | 34 101 | 25,2% | 25 518 |
| P229 | Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Advanced Workflows 11 pro 8500 uživatelů | 16 803 | 22,4% | 13 039 |
| P227 | Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Service Desk Custom Apps 11 pro 8500 uživatelů | 16 803 | 22,4% | 13 039 |
| Celkem cena v CZK bez DPH | | | | 435 535 |

2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

| id | Služba | Počet | Cena |
|----------------------------------|------------------------------------|-------|---------------|
| TP002 | ALVAO Support Basic + na 12 měsíců | | 42 972 |
| Celkem cena v CZK bez DPH | | | 42 972 |

3 Ceník prací

| Práce | Jednotka | Cena v Kč bez DPH |
|--|------------|-------------------|
| Konzultant, Školitel, Specialista, Projekt manažer, Tester | člověkodén | 13 600 |
| Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál | člověkodén | 17 000 |
| Cestovné | km | 12,0 |