

Česká televize
IČO: 00027383

a

ALVAO s.r.o.
IČO: 25561561

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. VER223-00136

Předmět smlouvy: **Maintenance SW Alvao Asset Management**

Cena: **1.996.148,- Kč bez DPH**

Datum uzavření: **27 -11- 2023**

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) mezi:

Česká televize

IČ: 00027383, DIČ: CZ00027383

Sídlo: Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4

zřízená zákonem č. 483/1991 Sb., o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku

zastoupená: Janem Součkem, generálním ředitelem

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú. 1540252/0800

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**ČT**“)

a

ALVAO s.r.o.

IČ: 25561561 DIČ: CZ25561561

sídlo: Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou 5, 591 01 Žďár nad Sázavou

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně spisová značka C 33290

bankovní spojení: ČSOB Žďár nad Sázavou, č. ú. 154486226/0300

zastoupená: Radkem Grodlem, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel dále společně také jako „**smluvní strany**“.

Tato smlouva dále v textu také jen jako „**Smlouva**“.

Preambule

Tato smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky s názvem „**Maintenance SW Alvao Asset Management 2024 - 2026**“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 26.10.2023 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 6.11.2023.

1. Účel a předmět smlouvy

1.1 Účelem této smlouvy je zajištění řádného fungování informačních systémů Objednatele v oblasti vysílání České televize.

1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb maintenance, podpory a rozvoje informačního systému ALVAO (dále jen „**systém**“) Poskytovatelem dle potřeb Objednatele, v souladu s jejich níže uvedeným vymezením a v souladu s Přílohami této smlouvy (dále jen „**služby**“). Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby na zařízeních Objednatele dle Přílohy B.

Vymezení poskytovaných služeb:

- a) poskytování podpory provozu,
- b) poskytování provozní údržby systému,
- c) poskytování rozvojových prací v rozsahu 7 MD/rok.

Tato Smlouva vymezuje práva a povinnosti smluvních stran a zejména:

- a) definuje podmínky poskytování služeb podpory provozu systému pro potřeby Objednatele;
- b) definuje podmínky poskytování služeb maintenance systému pro potřeby Objednatele; a jejich stanovený objem;

- c) určuje způsob objednávání a vykazování služeb;
 - d) určuje osoby, zodpovědné za plnění obsahu Smlouvy;
 - e) definuje závazky a povinnosti Objednatele a Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl poskytovat služby Objednateli.
- 1.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat výše specifikované služby v nejvyšší možné kvalitě a za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.4 Objednatel se zavazuje za služby zaplatit Poskytovateli cenu sjednanou v této Smlouvě.
- 1.5 Místem plnění je Česká televize, Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4, případně sídlo Poskytovatele.

2. Kontaktní osoby

- 2.1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění závazků z této smlouvy.
- 2.2 Pověřenými kontaktními osobami smluvních stran ve věcech plnění této smlouvy jsou:

Strana	Jméno a příjmení kontaktní osoby	Funkce	Kontakt	
Poskytovatel	[REDACTED]	Ve věcech obchodních a smluvních, oprávněn podepsat akceptační protokol[*]	[REDACTED]	[REDACTED]
Poskytovatel	[REDACTED]	Ve věcech technických, oprávněn podepsat akceptační protokol	[REDACTED]	[REDACTED]
Objednatel	[REDACTED]	Ve věcech obchodních a smluvních, oprávněn podepsat akceptační protokol	[REDACTED]	[REDACTED]
Objednatel	[REDACTED]	Ve věcech technických, oprávněn podepsat akceptační protokol a Objednávku Rozvoje	[REDACTED]	[REDACTED]
Objednatel	[REDACTED]	Ve věcech technických, oprávněna podepsat akceptační protokol	[REDACTED]	[REDACTED]

[*] V případě nutnosti zásahu technika Poskytovatele, který není uvedenou kontaktní osobou Poskytovatele, v místě plnění u Objednatele, slouží uvedený kontakt k okamžitému ověření oprávnění příslušného technika k zásahu na místě plnění u Objednatele.

- 2.3 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu této smlouvy neměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. Pověřené osoby a kontakty dle předchozích dvou odstavců Smlouvy je možné měnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1 **Cena** za poskytování služeb Poskytovatelem je stanovena v Příloze č. 1 této smlouvy. V ceně služby podle katalogových listů č. 1 a č. 2 a č. 3 je počet člověkohodin určen pro katalogový list

č. 1 a 3 na 6 hodin/měsíc a pro katalogový list č. 2 na 6 hodin/měsíc. Ceny níže v tabulce musí odpovídat cenám uvedeným v Příloze č. 1 smlouvy.

Služba (A) poskytovaná v rámci služby ALVAO Support Standard+ (Podpora)	Cena za 36 měsíců plnění v Kč bez DPH
Katalogový list č. 1 - Incident management	554.076,- Kč
Katalogový list č. 2 - Konzultace	
Katalogový list č. 3 - Provozní podpora systému	
Služba (B) Maintenance	
Katalogový list č. 5 - Poskytnutí Maintenance na 36 měsíců pro 5400 počítačů	1.323.072,- Kč
Služba (C) –Rozvoj	
Katalogový list č. 4 - Rozvojové práce	Cena za (MD) 17.000,- Kč/

K cenám dle tohoto článku bude připočteno DPH dle platných právních předpisů.

Celková cena [*] za poskytování služeb dle této Smlouvy za celou dobu účinnosti Smlouvy činí 1.996.148,- Kč (slovy: jeden milion devět set devadesát šest tisíc jedno sto čtyřicet osm) bez DPH.

[*] Celková cena uvedená v Příloze č. 1 smlouvy.

- 3.2 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele (včetně případné dopravy na místo plnění) za služby poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 3.3 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba A a B“ + DPH v zákonné výši bude Objednatel **hrazena měsíčně** v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce 52.143,- Kč (slovy: padesát dva tisíc jedno sto čtyřicet tři) bez DPH, na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období.
- 3.3.1 Vyrovnavacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb v případě „Služeb kategorie A“ je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude pro „Služby kategorie A“ přílohou každé faktury podle čl. 3.3 vystavené Poskytovatelem.
- 3.4 Plnění částí předmětu Smlouvy v kategorii „Služba C“ poskytovaného na základě Katalogového listu č. 4 – Rozvojové práce - v souladu s tímto článkem Smlouvy **bude** Objednatel využívat podle svých potřeb na základě samostatných objednávek dle čl. 4 Smlouvy. Objednatel není dle této Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací. Vyrovnavacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku.

- 3.5 Faktury – daňové doklady musí obsahovat číslo smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku), a rovněž přílohu v souladu se čl. 3. odst. 3.1, případně 3.4 této Smlouvy. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě či doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti, která znovu začne plynout doručením opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 3.6 Úhradu ceny provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskyvatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platba bude probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje jsou v Kč.
- 3.7 V případě, že datum splatnosti faktury připadne na sobotu, neděli, 31.12., státem uznaný svátek či den, který není pracovním dnem ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 3.8 Poskytovatel bude zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, a to ve formátu PDF, XML nebo ISDOC, na emailovou adresu ČT (Objednatele) faktury@ceskatelevize.cz. Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na emailovou adresu Objednatele, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.
- 3.9 V případě, že je Poskytovatel plátcem DPH, musí faktura, kterou vystaví, splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH.

V případech, kdy může Objednateli vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je Objednatel bez dalšího oprávněn odvést za Poskyvatele DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne Objednateli jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude Objednatel informovat Poskyvatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

4. Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně objednávat poskytování služeb v kategorii „C“ v souladu s jejich vymezením dle katalogového listu č. 4 (Příloha č. 2 této Smlouvy). Objednávku na poskytnutí služby podle katalogového listu č. 3 a č. 4 této Smlouvy bude zplnomocněná osoba Objednatele zasílat formou požadavků e-mailem na adresu [REDAKCE]. **V případě, že objednávka (hodnota dílčí smlouvy) je převyšuje hodnotu 50.000,- Kč bez DPH, stane se dílčí smlouva účinnou nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Objednávky s plněním do 50 000 Kč bez DPH jsou účinné tak, jak stanovuje čl. 4. odst. 4.4. Smlouvy.**
- 4.2 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- a) přesnou specifikaci požadovaného plnění,
 - b) dobu požadovaného plnění,
 - c) předpokládaný rozsah požadovaného plnění.
- 4.3 Poskytovatel je povinen do dvou pracovních dnů zaslat vyjádření k objednávce (přijetí, zamítnutí), s možností navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu v případě jejího přijetí.

- 4.4 Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskytovatelem nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelem.
- 4.5 V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem.
- 4.6 Provedení objednaného plnění bude potvrzeno výkazem o provedení práce, z něž bude vyplývat vazba na příslušnou objednávku, specifikace provedených činností a přesné určení časových úseků realizace jednotlivých činností.
- 4.7 Ve výjimečných případech, které mohou ohrozit provoz Objednatele, může zplnomocněná osoba Objednatele práce objednat u Poskytovatele telefonicky na čísle [REDACTED] nebo ústně u zplnomocněné osoby Poskytovatele. Zplnomocněná osoba Objednatele následně musí vystavit písemnou formu objednávky ve smyslu čl. 4 odst. 4.1 této Smlouvy.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
- 5.2 Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatele a v případě potřeby si písemně vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu této smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.
- 5.3 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto smlouvou a s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 5.4 Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k zařízení a do prostor potřebných pro plnění předmětu této smlouvy. Objednatel je povinen určit a zajistit odpovídající technické zařízení a zajistit přístup do svého sídla Poskytovateli.
- 5.5 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro splnění smlouvy prostřednictvím kontaktních osob dle čl. 2. této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 5.6 Při provádění služeb, v rámci kterého je potřebná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele u Objednatele, zajistí Objednatel přítomnost kontaktní (případně jiné odpovědné) osoby v místě služby, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka Poskytovatele. Odpovědní zaměstnanci Objednatele mají právo kontrolovat pracovníky Poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.7 Odpovědní zaměstnanci Objednatele zajistí, aby jiné, než oprávněné osoby neprováděly po dobu platnosti Smlouvy úpravy systému, který je předmětem plnění této Smlouvy.
- 5.8 Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb podle této Smlouvy zasahovat do systému pouze v souladu s touto Smlouvou a pokyny Objednatele.

- 5.9 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 5.10 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:
- spolupráce pracovníků Objednatele nezbytně nutná pro zajištění plnění dle této Smlouvy,
 - akceptace výstupů,
 - zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědných) osob Objednatele,
 - poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této Smlouvy,
 - poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této Smlouvy,
 - zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb.
- 5.11 Poskytovatel je po celou dobu činnosti Smlouvy povinen zajistit, udržovat a hradit pojištění odpovědnosti za škody, vzniklé v souvislosti s jeho činností, a to v minimální výši pojistného plnění 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 5.12 Doklad o pojištění tvoří v kopii přílohu č. 4 této Smlouvy. Dokladem o pojištění se rozumí zejména pojistná smlouva nebo pojistný certifikát.
- 5.13 Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit objednateli pojistnou smlouvu dle článku 5 odst. 5.11 Smlouvy, a to včetně potvrzení o zaplacení pojistného, a to kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy objednatel požádá.
- 5.14 Poskytovatel prohlašuje, že je výrobcem nebo certifikovaným partnerem výrobce informačního systému ALVAO a že je oprávněn poskytovat služby uvedené v této smlouvě. Objednatel je oprávněn kdykoli během účinnosti Smlouvy požádat Poskytovatele o prokázání této skutečnosti. Neprokázání této skutečnosti je podstatným porušením smlouvy.
- 5.15 Poskytovatel se zavazuje, že při plnění zakázky pro Objednatele neumožní výkon nelegální práce ve smyslu ust. § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.16 Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli, že je osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“). Poskytovatel je povinen oznámit skutečnost dle předchozí věty bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů od zápisu do sankčního seznamu. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč.
- 5.17 Poskytovatel je povinen nahradit poddodavatele v případě, že se jedná o poddodavatele, na kterého se vztahují mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí ve smyslu § 48a zákona. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč a Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy.

6. Náležitosti hlášení incidentu nebo jiných požadavků Objednatele

- 6.1 Požadavky na Poskytovatele uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle čl. 2 Smlouvy.

- 6.2 Požadavky jsou Poskytovateli hlášeny telefonicky na číslo [REDAKCE] a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu [REDAKCE]
- 6.3 V případě zaslání automatické notifikace z monitorovacího systému Poskytovatele (alert, SMS, atd.) nemá Objednatel povinnost odeslat potvrzující email.
- 6.4 Hlášení Objednatele musí obsahovat:
- identifikaci Objednatele,
 - identifikaci produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě,
 - závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech (viz Příloha č. 2 Smlouvy),
 - u požadavku na změnu a konzultaci datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Příloze č. 2 Smlouvy),
 - Stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily.
- 6.5 Poskytovatel zajišťuje:
- přijetí požadavku Objednatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti,
 - vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek,
 - evidenci požadavku,
 - oznámení Objednateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci,
 - dohled nad postupem řešení požadavků,
 - oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.
- 6.6 Objem hodin zahrnutých do ceny služeb dle katalogového listu č. 3 bude Objednatelem využit na konzultace.
- 6.7 Řešení incidentů a problémů způsobených neodbornými zásahy Objednatele do systému nebo infrastruktury, na níž je systém provozován, nebo nesprávným užíváním systému, které je v rozporu s postupy uvedenými v dokumentaci výrobce, dodavatele a/nebo implementátora systému, který je předmětem poskytovaných služeb, bude objednáno v rámci služby „C“.
- 6.8 V rámci řešení incidentů způsobených nekritickou poruchou kódu vytvořeného Poskytovatelem nebo způsobeného zásahy provedenými na systému Poskytovatelem Objednatel nečerpá hodiny dle odst. 6.6 – počet hodin pro řešení takto vzniklých incidentů není omezen, úhrada za řešení uvedených incidentů je obsažena v ceně dle čl. 3.3 Smlouvy.

7. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 7.1 Pokud smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly.
- 7.2 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje: neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran, vyzrazení informací, krádež nebo ztráta nosičů obsahujících důvěrné informace, jakýkoli neoprávněný přístup do informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy z třetí strany, ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí, zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v informačním systému souvisejícího s plněním Smlouvy, přerušení služeb definovaných Smlouvou na dobu převyšující dobu sjednanou v Příloze č. 2 této Smlouvy.

- 7.3 Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí obvyklými pravidly.
- 7.4 Každá smluvní strana má právo:
- vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy,
 - vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů Smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této Smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

8. Mlčenlivost a ochrana informací

- 8.1 Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a které byly Poskytovatelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku.
- 8.2 Poskytovatel bude postupovat při poskytování služeb vždy v souladu s nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, Objednatele ve znění pozdějších předpisů, zachová mlčenlivost o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozvěděl. Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace jiným dodavatelům/obchodním partnerům Poskytovatele pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele.
- 8.3 Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány zejména informace o hardware, software, diagnostice, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace smluvní strany nebo třetích osob, chráněných smluvní stranou jako vlastní. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu, resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.
- 8.5 Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 8.6 Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 8.7 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 8.8 Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé smluvní straně, musí být vráceny druhé smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.

- 8.9 Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrně informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
- 8.10 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

9. Doba účinnosti Smlouvy

- 9.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1.1.2024 do 31.12.2026.

10. Sankce

- 10.1 Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této smlouvy odpovědna, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany. Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědna rovněž v případě, že smluvní strana prokáže, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila vyšší moc, tj. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
- 10.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny podle čl. 3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 10.3 V případě porušení povinnosti potvrdit objednávku nebo navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu ve lhůtě stanovené v čl. 4. odst. 4.3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.4 V případě porušení povinnosti podle čl. 8. odst. 8.2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.5 V případě porušení jakékoli další povinnosti podle čl. 8 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.6 **Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb (SLA):**
V závislosti na plnění SLA dle přílohy č. 2 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb definovanou pomocí SLC – service level credit.

Úrovně SLC jsou uvedeny v rámci katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb (příloha č. 2 Smlouvy) a smluvní pokuty za jejich nedodržení ze strany Poskytovatele jsou definovány v následující tabulce za každou i započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA (příloha č. 2 Smlouvy) takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Výše smluvní pokuty
SLA 1	1 hodina	1.000,- Kč
SLA 2	1 den	1.000,- Kč
SLA 3	1 den	500,- Kč

- 10.7 Pokud kterákoliv ze smluvních stran nezajistí potřebnou spolupráci a součinnost v souladu s touto Smlouvou, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,-Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé zaviněné porušení této povinnosti.
- 10.8 Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany. Nedotčena zůstávají práva smluvních stran odvolat se proti neoprávněně vystavené smluvní pokutě.
- 10.9 Nedotčena zůstávají práva smluvních stran na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Poskytovatel má v případě prodlení Objednatele podle čl. 10. odst. 10.2 nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.
- 10.10 Objednatel je oprávněn snížit výši smluvní pokuty, na kterou má nárok dle této smlouvy, a to na písemnou žádost poskytovatele, v případě, že by bylo uplatnění smluvní pokuty zjevně v rozporu s dobrými mravy. Objednatel přitom zohlední výši vzniklé újmy, míru zavinění na straně poskytovatele, jednání poskytovatele směřující k odvrácení újmy objednatel a naplnění účelu smlouvy.
- 10.11 Objednatel je oprávněn snížit výši smluvní pokuty dle čl. 10 odst. 10.3 až 10.7 této smlouvy, a to na písemnou žádost Poskytovatele, v případě, že by bylo uplatnění smluvní pokuty zjevně v rozporu s dobrými mravy. Objednatel přitom zohlední výši vzniklé újmy, míru zavinění na straně Poskytovatele, jednání Poskytovatele směřující k odvrácení újmy Objednatele a naplnění účelu smlouvy.

11. Odstoupení od smlouvy, výpověď

- 11.1 Obě smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
- opakované prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Objednatel písemně upozorněn;
 - prodlení Objednatelem se zaplacením ceny dle čl. 3 o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
 - opakované prodlení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce;
 - porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 5 odst. 5.13 této smlouvy, jestliže pojistná smlouva včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebyla Objednateli předložena ani v dodatečně lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytl;
 - jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;

- f) případ, kdy Poskytovatel uvedl v nabídce do výběrového řízení, na základě kterého byla uzavřena tato Smlouva, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek výběrového řízení.
- 11.2 Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznáme-li oprávněna smluvní strana povinné smluvní straně, že jí určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněna smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 11.3 Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.
- 11.4 Tuto Smlouvu jsou Objednatel i Poskytovatel oprávněni vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí **šest (6) měsíců** počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.5 Objednatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit, bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je Poskytovatel osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a zákona.

12. Zvláštní ujednání

- 12.1 Poskytovatel má právo uvádět předmět plnění podle této smlouvy jako referenci vůči třetím stranám. Objednatel není povinen na základě práva Poskytovatele dle předchozí věty předávat třetím osobám jakékoli informace vztahující se k službám a k Poskytovateli. Při uvádění služeb jako referenčních nesmí Poskytovatel poškodit dobrou pověst Objednatele.
- 12.2 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřenosné oprávnění k výkonu práva jej užít, a to bez územního a časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s účelem v této Smlouvě a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Smluvní strany prohlašují, že vymezení předmětu Smlouvy a ceny, případně hodnoty předmětu Smlouvy na titulní straně této Smlouvy nemá normativní význam a uvádí se zde pouze pro účely provedení uveřejnění této Smlouvy v registru smluv.
- 13.2 Jakékoliv změny či doplňky k této Smlouvě je možné provádět výlučně čísloványými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.

- 13.3 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 13.4 Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
- 13.5 V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této Smlouvy či k jeho části podle občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této Smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této Smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této smlouvy zůstal zachován.
- 13.6 Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 13.7 Dle § 1765 Občanského zákoníku na sebe Poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy smluvní strany zvážily hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn domáhat se změny Smlouvy v tomto smyslu u soudu.
- 13.8 Veškerá oznámení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 13.9 Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této Smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 13.10 Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český, a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkající se této Smlouvy.
- 13.11 Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Smluvní strany se dohodly ve smyslu ust. § 89a Zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, že v případě řešení sporů soudní cestou bude místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 4, popřípadě Městský soud v Praze. Pro zamezení jakýchkoli pochyb smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.
- 13.12 Tato Smlouva je vypracována ve 2 (dvou) stejnopisech, z nichž 1 (jeden) stejnopis obdrží Objednatel a 1 (jeden) stejnopis obdrží Poskytovatel.
- 13.13 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato Smlouva nabývá nejdříve dnem jejího uveřejnění podle zákona o registru smluv.
- 13.14 Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona, budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
- 13.15 Smluvní strany shodně a výslovně prohlašují, že je jim obsah Smlouvy dobře znám v celém jeho rozsahu s tím, že smlouva je projevem jejich vážné, pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v

tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

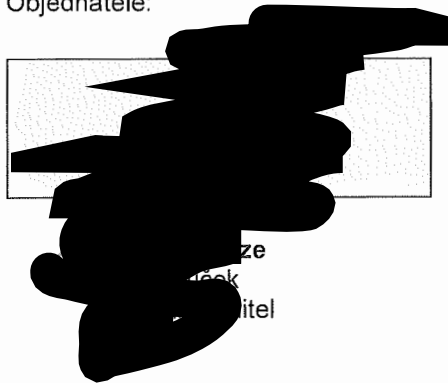
13.16 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

- Příloha č. 1 – Technická a cenová specifikace
- Příloha č. 2 – Předmět Smlouvy na katalogových listech č. 1 až č. 5 a definice pojmů
- Příloha č. 3 – Seznam zařízení Objednatele (v zadávacích podmínkách je uveden pouze vzor seznamu, přesný seznam bude poskytnut vítěznému uchazeči před podpisem smlouvy. Přesný seznam nebude uveřejněn na profilu zadavatele ani v registru smluv)
- Příloha č. 4 – Kopie pojistné smlouvy/pojistný certifikát poskytovatele

V Praze dne27-11-2023.....

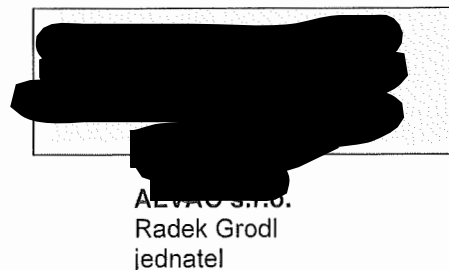
V.....Žďár n. S..... dne 20.11.2023

Za Objednatele:



ze
řek
itel

Za Poskytovatele:



ALVAO s.r.o.
Radek Grodl
jednatel

ALVAO

ALVAO s.r.o., Hlohová 1455/10
591 01 Žďár nad Sázavou
IČO: 25561561, DIČ: CZ25561561

Příloha č. 2 SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Předmět Smlouvy a definice pojmů

Předmětem Smlouvy je poskytování zajištění licencí a podpory informačního systému ALVAO (dále jen Systém) dle potřeb Objednatele podle specifikace uvedené v následujících katalogových listech.

Seznam:

1. **Katalogový list č. 1 - Incident management (Servis)**
2. **Katalogový list č. 2 - Konzultace**
3. **Katalogový list č. 3 - Provozní údržba systému**
4. **Katalogový list č. 4 - Rozvojové práce**
5. **Katalogový list č. 5 - Poskytnutí Maitenance**
6. **Definice pojmů**

PŘÍLOHA č. 2 – Smlouvy
Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)

Popis služby

Cílem incident managementu je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti systému a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služeb poskytovaných systémem.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení Objednatele dle Přílohy B této Smlouvy. Služba pokrývá servis v rozsahu:

- identifikaci nestandardního chování systému, lokalizace a odstraňování příčin tohoto chování,
- řešení provozních a konfiguračních problémů,
- odstraňování potenciálně chybných funkcí systému ať již byly dodány jako součást standardní funkcionality systému, nebo vyvinuty na základě požadavku Objednatele a dodány Poskytovatelem,
- poskytování služby podpory v případě kritické poruchy (Emergency Support), za účelem zabezpečení alespoň omezeného provozu základních funkcí systému do doby odstranění kritické poruchy a minimalizace následků kritické poruchy pro Objednatele. Služba je kromě kancelářských hodin dostupná v pracovních dnech i mimo kancelářské hodiny, přes víkend a během státních svátků.
- Způsob odstranění nekritických poruch: Poskytovatel se zavazuje odstranit nekritickou poruchu/ jedním z následujících způsobů nebo jejich kombinací:
 - a) Poskytnutím analýzy, jež popisuje příčinu problému způsobenou vinou Objednatele;
 - b) Modifikací nebo novou konfigurací systému;
 - c) Poskytnutím pokynů, jak lze nekritickou poruchu eliminovat, jak obejít chybnou funkci nebo jak alternativně realizovat chybnou funkčnost s minimálním snížením funkčnosti systému;
- Nabídkou vyšší verze systému nebo doporučením zajištění nebo změny verze softwaru třetí strany.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu platformy a provozovaných aplikací. Při hodnocení musí být brán ohled na to, zda příčina problému spočívala v zařízeních, která jsou či nejsou (např. hw a sw infrastruktura) předmětem plnění této smlouvy.

Parametr	Hodnota	Hodnota	Úroveň SLC
	Reakce/Vyřešení	Reakce/Vyřešení	Reakce/Vyřešení
	Pracovní doba	Mimo pracovní dobu	
Režim podpory	365 x 5 x 8		-
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1 NBD / 14 BD	---	SLA 2/SLA 2
Doba vyřešení incidentu kategorie B	2 NBD / 60 BD	---	SLA 3/SLA 3
Doba vyřešení incidentu kategorie C	3 NBD / 90 BD	----	SLA 3/ SLA 3

Kategorie incidentů

Pro určení parametrů definujících kvalitu služby jsou incidenty rozděleny do kategorií A, B a C, které jsou definovány takto:

Kategorie	Definice
A	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.
B	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.
C	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.

PŘÍLOHA č. 2 Smlouvy
Katalogový list č. 2 – Konzultace**Popis služby**

Konzultace je služba spočívající v poskytování odborné pomoci a rady Objednateli při řešení jeho konkrétního problému či požadavku souvisejícího se systémem. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatele v jakékoliv fázi jeho řešení a pomáhají mu daný problém vyřešit.

Rozsah služby

Služba pokrývá zejména konzultace:

- při plánovaných změnách konfigurace produkčního provozního prostředí systému;
- k návrhu vhodných postupů implementace podpory konkrétních procesů popsanych Objednatelem;
- k možnostem a vlastnostem předmětného systému a optimálnímu způsobu jejich využití pro konkrétní potřeby Objednatele
- k řešení problémů vzniklých při provozu předmětného systému v testovacím a produkčním prostředí
- k vývoji rozhraní s ostatními systémy;

Dále pak:

- Poskytování dohodnutých školení týkajících se předmětné platformy zaměstnancům Objednatele v místě plnění u Objednatele

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	5 BD	SLA 3
Reakční doba poskytnutí konzultace	10 BD	SLA 3

PŘÍLOHA č.2 Smlouvy
Katalogový list č. 3 – Provozní údržba

Popis služby

Provozní údržba používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn stávajících a vývoj nových funkcionalit systému. Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat riziko vzniku incidentů zapříčiněných provedenými změnami.

Všechny významné změny realizované Poskytovatelem musejí být projektově řízeny.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení Objednatele, viz příloha B této Smlouvy.

Provozní údržba obsahuje níže uvedené programátorské, analytické a další služby Objednateli:

- a)
- b) Opravy poškozených dat (chyby uživatelů, nesprávná funkčnost některého ze systémů IIS)
- c) Postmigrační skripty na opravu dat opravy dat zničených chybami uživatelů, které způsobí nekonzistenci systémů
- d) Přidávání dat z nových zdrojů
- e) Úpravy bez vlivu na změnu funkčnosti
- f) Školení uživatelů a školitelů

Poskytovatel bude službu poskytovat vzdáleně ze svého pracoviště, z vyhrazených prostor Objednatele v Praze nebo na pracovištích ALVAO u Objednatele. Objednatel se na základě Smlouvy nezavazuje k objednání jakéhokoliv minimálního objemu poptávaných služeb.

- Projektové řízení při realizaci změn systému;
- Vytváření a poskytování aktuální dokumentace k systému;

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Dodržení doby reakce od předání požadavku Objednatel Poskytovateli [*]	3 BD	SLA 3
Dodržení termínu dodání dle objednávky		SLA 2

[*] Doba reakce znamená dobu na předání odhadu pracnosti a termínu realizace požadavku Poskytovatelem Objednateli. Pokud vzhledem ke složitosti požadavku není možné stanovit pracnost a termín realizace, musí se konat v požadované lhůtě jednání Poskytovatele se zástupci Objednatele, na kterém bude určen termín, do kdy bude Poskytovatelem stanovena pracnost a termín realizace požadavku. Jednáním se rozumí schůzka, telefonická či emailová dohoda potvrzená vždy Objednatel na email Poskytovatele.

PŘÍLOHA č.2 Smlouvy
Katalogový list č. 4 – Rozvojové práce

Popis služby

Rozvoj informačního systému ALVAO je řízený proces realizace požadovaných, schválených změn funkcionalit systému. Využívá standardizované metody a procedury. Cílem je zajistit hladkou, finančně a časově efektivní implementaci změn a minimalizovat riziko vzniku chyb zapříčiněných provedenými změnami.

Všechny významné změny realizované Poskytovatelem musejí být projektově řízeny.

Rozsah služby

Služba je poskytována na systému Objednatele. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace nových funkcionalit pro podporu konkrétních procesů a požadavků popsanych Objednatelem;
- Vývoj nových funkcionalit a komponent systému;
- Projektové řízení při realizaci změn systému;
- Vytváření a poskytování aktuální dokumentace k systému;
- Školení uživatelů a školitelů související s novou funkcionalitou.

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim rozvoje	5x8	-
Dodržení doby reakce od předání požadavku Objednatelem Poskytovateli [*]	5 BD	SLA 3
Dodržení termínu dodání dle objednávky		SLA 2

[*] Doba reakce znamená dobu na předání odhadu pracnosti a termínu realizace požadavku Poskytovatelem Objednateli. Pokud vzhledem ke složitosti požadavku není možné stanovit pracnost a termín realizace, musí se konat v požadované lhůtě prvotní schůzka Poskytovatele se zástupci Objednatele, na které bude určen termín, do kdy bude Poskytovatelem stanovena pracnost a termín realizace požadavku.

PŘÍLOHA č. 2 Smlouvy
Katalogový list č. 5 – Poskytnutí Maitenance

Popis 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 metodologie ITIL®
- 5) Rozvoj produktů dle metodologie SAM
- 6) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft
- 7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky

Forma poskytování služby

- 1) Email: support@alvao.cz
- 2) Web: <http://www.alvao.com/download>

Postupy a podmínky poskytování služby

Stážení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Objednatel.

Nové verze jsou k dispozici na <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.

Stážení a instalaci aktualizací Knihovny softwarových produktů provádí Zákazník nebo produkt 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.

**PŘÍLOHA č. 2 Smlouvy
Definice pojmů****Incident**

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Kde se v Smlouvě a její přílohách hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality služby.

Porucha služby

Stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn.

Kritická porucha

Stav, ve kterém není možné používat některou z důležitých funkcí ALVAO nebo vytvořit některý důležitý výstup. Důležitou funkcí se pro účely plnění této smlouvy rozumí funkce nezbytná pro zajištění podpory zásadních či strategických procesů Objednatele, případně mohou ohrozit vysílání Objednatele.

Nekritická porucha

Stav, ve kterém je možné používat všechny důležité funkce ALVAO, avšak některé z důležitých funkcí ALVAO je možné používat jen s výraznými omezeními nebo některé méně důležité funkce jsou nedostupné.

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Objednatelem Poskytovateli dohodnutým způsobem.

Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.

Průběžná informace o poruše

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy, Objednatel je o stavu poruchy informován v pravidelných intervalech dohodnutých mezi oběma smluvními stranami (kontaktními osobami).

Servisní zásah

Výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

Reakční doba

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu Poskyvatelem. Reakční doba off-site pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení servisního zásahu Poskyvatelem v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení. Při režimu, který rozlišuje pracovní dobu a mimopracovní dobu je rozsah pracovní doby definován jako samostatný pojem.

Přerušení poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskyvatele k zařízení umístěnému v prostorách Objednatele nebo prostorách třetí osoby, kam Objednatel zajišťuje přístup, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskyvatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvedomí Objednatele dohodnutým

způsobem a zároveň se Objednatel dohodne čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Přerušení poruchy je možné i na základě vzájemné dohody mezi kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele.

Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna provedením servisního zásahu, na základě kterého dojde k ukončení poruchy.

Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který je definován v předávacím protokolu služby, a předáním Objednateli k ověření. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas jejího oznámení Poskytovatelem Objednateli, jestliže tento čas Objednatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně Objednatele, se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas ukončení poruchy považuje doba, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Objednatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

Trvání poruchy

Doba od začátku poruchy do ukončení poruchy zkrácená o celkový součet dob přerušení poruchy.

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365 x 7 x 24 – nepřetržitá podpora všechny dny v roce
- 365 x 5 x 8 – podpora v rozsahu od 8.00 do 16.00 hod. v pracovních dnech definovaných kalendářem České republiky
- NBD – nejbližší pracovní den definovaný kalendářem České republiky následující po okamžiku nahlášení incidentu, kritické poruchy nebo nekritické poruchy Objednatel Poskytovateli
- BD – pracovní den definovaný kalendářem České republiky. Při vyšším počtu BD než jeden se pro účely této Smlouvy rozumí nepřerušovaný interval po sobě následujících BD
- KalD – kalendářní den definovaný kalendářem České republiky
- off-site podpora – podpora Poskytovatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení
- on-site podpora – podpora Poskytovatele v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení

Pracovní doba

Pracovní doba je definována jako časový úsek od 8.00 do 1.00 hod. ve všech pracovních dnech 6v České republice.

Mimopracovní doba

Mimopracovní doba je definována jako časový úsek mimo interval definovaný jako „Pracovní doba“.

Výkaz o provedení práce

Výkaz o provedení práce je přehled činností vykonaných Poskytovatelem v určitém časovém období na základě objednávky.

Předávací protokol

Předávací protokol je dokument sloužící k potvrzení předání díla, části díla nebo jiného plnění Poskytovatelem Objednateli k dalšímu užití (testování, produkční provoz apod.) na základě objednávky

Akceptační protokol

Akceptační protokol je dokument, kterým Objednatel na základě objednávky potvrzuje dokončení díla, části díla nebo jiného plnění, jeho správnost a kvalitu s výjimkou výhrad uvedených v protokolu.

PŘÍLOHA č. 3 Smlouvy – Seznam zařízení Objednatele
Popis zařízení
Přehled použitých serverů:

Server	IP	Význam
VM05	172.30.26.25	Ostrá DB Alvao Asset Management – slouží pro správu ICT majetku a evidenci licenci

HW konfigurace serverů:

Model	Je to ve Windows clusteru, kde jsou 4 žiletky a model je HP ProLiant BL460c Gen9
Procesor	4 vCPU (Intel Xeon CPU E5-2620 v3 @ 2,40 GHz 2,40GHz)
RAM	32 GB
RAID řadič	
FC řadič	
HD	HDD1 60GB, HDD2 150 GB
SAN	
Síťová karta	

Model	Je to v Testovacím clusteru, kde je 1 žiletka a model je HP ProLiant BL460c Gen8
Procesor	4 vCPU (Intel Xeon CPU E5-2640 0 @ 2,50 GHz 2,50GHz)
RAM	12 GB
RAID řadič	
FC řadič	
HD	HDD1 60GB, HDD2 90 GB
SAN	
Síťová karta	

Přehled databází:

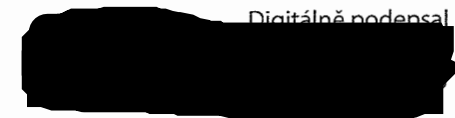
SID	GLOBAL_NAME	SERVER	Znaková sada DB	Účel
	Alvao	VM05		Ostrá DB pro Alvao Asset Management
	ReportServer2	VM05		DB pro modul SAM k Alvao Asset Management
	Test_Alvao	VM05		Testovac DB pro Alvao Asset Management
	ReportServer2tempDB	VM05		DB pro modul SAM k Alvao Asset Management

Příloha č. 1 smlouvy - Technická a cenová specifikace
 VZMR: Maintenance SW Alvaio Asset Management 2024 - 2026
 IDEC: 22122933019/1000

ID	Produkt	Poznámka	Počet	Maintenance / podpora			1 MD rozvojových prací Kč bez DPH	Cena za 12 měsíců Kč bez DPH	Cena celkem
				Konec stávající maintenance	OD	DO			
P201	Maintenance ALVAO Asset Management 11.1 pro 5400 počítačů	Maintenance	3	31.12.2023	01.01.2024	31.12.2026		441 024,00	1 323 072,00
TP004	ALVAO Support Standard+	Služba - zajištění provozu, podpory a konzultací	3	31.12.2023	01.01.2024	31.12.2026		184 692,00	554 076,00
	Programátorské práce	Rozvojové práce (MD)	7				17 000,00		119 000,00
Cena plnění celkem v Kč bez DPH									1 996 148,00
Cena plnění celkem v Kč s DPH									2 415 339,08

Takto podbarvená pole vyplní dodavatel povinně

Digitálně podpsal



Praha 01.09.2022

TC99406001017

Pojistka

potvrzení o uzavření pojistné smlouvy č. 4581153801

Pojištění majetku a odpovědnosti podnikatele a právnických osob ProfiPlán

Pojistitel:

Generali Česká pojišťovna a.s.
Spálená 75/16
110 00 Praha 1 – Nové Město
IČO: 452 72 956

Pojistník:

název: ALVAO s.r.o.
adresa: Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou,
591 01
stát: ČESKÁ REPUBLIKA
IČO: 25561561

Přehled pojištění

Pojištění profesní odpovědnosti

Pojištění profesní odpovědnosti

Oprávněnou osobou z tohoto pojištění je pojistník.

Pojistná událost

Pojistnou událostí je vznik povinnosti pojištěného nahradit škodu nebo újmu uvedenou v pojistné smlouvě či pojistných podmínkách, se kterou je spojena povinnost pojistitele poskytnout pojistné plnění.

Pojistná nebezpečí

Pojistným nebezpečím jsou skutečnosti a události vymezené v pojistné smlouvě jako možná příčina vzniku pojistné události.

Pojištění se řídí pojistnou smlouvou a Všeobecnými pojistnými podmínkami pro pojištění profesní odpovědnosti VPPPI-P-01/2020.

Pojištění v základním rozsahu se sjednává s limitem pojistného plnění 30 000 000 Kč.

Pojištění v základním rozsahu se sjednává s územním rozsahem Celý svět včetně USA a Kanady.

Pojištění v základním rozsahu se sjednává se spoluúčastí 10 000 Kč.

Pojistná doba

Sjednané pojištění je účinné od 0:00 hod dne 02.09.2022.

Pojištění se sjednává na dobu neurčitou.

Pojistitel potvrzuje, že údaje obsažené v pojistce jsou platné ke dni jejího vydání.

Platnost pojistky od: 01.08.2021

Generali Česká pojišťovna a.s.


ředitel správy pojištění

02211830735151