[redacted] [redacted]

ALVAO

Dodatek č. 1
ke Smlouvě o poskytování servisních služeb číslo 140523

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,
IČO: 25561561, DIČ: CZ25561561,

Banka	Číslo účtu	IBAN	BIC/SWITF	Měna
[redacted]				

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

a

Klatovská nemocnice a.s.

se sídlem Plzeňská 929, 339 01 Klatovy, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, sp. zn. B 1070,
IČO: 26360527, DIČ: CZ699005333,
Banka: [redacted]
Zastoupená:
- [redacted]
- [redacted]

(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")

ALVAO

1 Předmět

1.1 Předmětem tohoto Dodatku smlouvy je změna Smlouvy o poskytování servisních služeb č. 140523 uzavřené smluvními stranami dne 26.4.2023 v následujícím rozsahu:

1.1.1 Dle dohody stran se rozšiřuje soubor poskytovaných servisních služeb o službu Maintenance ALVAO Service Desk a souvisejících modulů. V této souvislosti se mění specifikace poskytovaných služeb a jejich cena, a proto se účinností tohoto dodatku nahrazují původní Příloha č. 1 Specifikace služeb a Příloha č. 2 Ceny služeb, jak byly přiloženy k uzavřené smlouvě, novými zněními Přílohy č. 1 Specifikace služeb a Příloha č. 2 Ceny služeb, která jsou přiložena k tomuto dodatku;

1.1.2 Dle dohody stran se sjednocuje období platnosti Maintenance ALVAO Service Desk a souvisejících modulů (tj. nově poskytované služby dle tohoto dodatku) a období platnosti Technické podpory Support Basic +. Smluvní strany prohlašují, že nová služba Maintenance ALVAO Service Desk a souvisejících modulů se považuje za uhrazenou do 30.9.2024 na základě Smlouvy o dodávce informačního systému ALVAO č. 370520. Na období 1.10.2024 – 30.9.2025 bude poprvé uhrazená nová služba Maintenance ALVAO Service Desk a souvisejících modulů dle tohoto dodatku na základě cen uvedených v Příloze č.2 Ceny služeb. Technická podpora Support Basic + je na základě Smlouvy o poskytování servisních služeb č. 140523 uhrazená do 30.4.2025. Na základě tohoto dodatku bude uhrazená na období 1.5.2025 – 30.9.2025 v poměrné části dle cen uvedených v Příloze č.2 Ceny služeb. Od 1.10.2025 bude sjednoceno výročí pro obě služby a budou dále hrazeny 1 x ročně na 12 měsíců vždy před započetím nového období.

1.2 Dále se mění Smlouva v odstavci 3 – Doba trvání smlouvy, a to následovně:

1.2.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30.9.2028.

1.2.2 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.

1.3 Ostatní ujednání Smlouvy zůstávají nezměněna.

2 Závěrečná ustanovení

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

2.2 Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jeho zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

2.3 Nedílnou součástí tohoto dodatku jsou Přílohy č. 1 Specifikace služeb a Příloha č. 2 Ceny služeb.

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 uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle.

Poskytovatel

Ve Žďáru nad Sázavou, dne .....

[redacted]

Objednatel

V ....., dne .....

[redacted]

ALVAO

Příloha č. 1. Specifikace služeb

1 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 odpovídá 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 navýšena o 20% ze základní ceníkové ceny z dokoupených licencí ALVAO produktů nebo modulů.
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, ztrácí na jejich pořízení nárok a musí zakoupit nové Trvalé licence.

Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů

jméno a příjmení	email	telefon
[redacted]	[redacted]	

2 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.

[redacted]

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.

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 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 za předplacené služby je rok. Fakturace probíhá před započetím 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 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
[redacted]		

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

jméno a příjmení	email	telefon
[redacted]		

Příloha č. 2. Ceny služeb

1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

id	Produkt	Ceníková cena	Množstevní sleva	Cena
P205	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 11.2 pro 1375 uživatelů	[redacted]		
P229	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Advanced Workflows 11.2 pro 1375 uživatelů			
P227	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Service Desk Custom Apps 11.2 pro 1375 uživatelů			
Celkem cena v CZK bez DPH				**106 645**

2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

id	Služba	Počet	Cena
TP001	ALVAO Support Basic + na 12 měsíců *		42 972
Celkem cena v Kč bez DPH za rok			**42 972**

* Poprvé na základě uzavřeného dodatku bude tato služba uhrazena na období 1.5.2025 – 30.9.2025 v ceně 17 905,- Kč bez DPH.

Ceny a platby se řídí dle specifikace služby uvedené v Příloha č. 1. této Smlouvy v čl. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů..

3 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
Cestovné	km	12,0