

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/SWIFT	Měna

(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:

Zastoupená:
-
-

(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“)

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 započatím 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.

ento Dodatek smlouvy je vyhotoven ve dvou (2) stejnopisech, z

el

1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 2680, 26

el	Objednatel
----	------------

REPLY: The authors of the letter are correct in stating that the use of the term "epidemic" is not appropriate for the current situation. However, the use of the term "epidemic" is not the only way to describe the current situation. The term "pandemic" is more appropriate for the current situation, as it describes a disease that is spreading across a large number of countries. The term "epidemic" is typically used to describe a disease that is spreading within a specific geographic area. The current situation is a global pandemic, and the use of the term "epidemic" is therefore inappropriate. The authors of the letter are also correct in stating that the use of the term "epidemic" is not the only way to describe the current situation. The term "pandemic" is more appropriate for the current situation, as it describes a disease that is spreading across a large number of countries. The term "epidemic" is typically used to describe a disease that is spreading within a specific geographic area. The current situation is a global pandemic, and the use of the term "epidemic" is therefore inappropriate.

Příloha č. 1. Specifikace služeb

1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změnéné nebo nové dokumentace

2) Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkce Produktu

Specifikace služby

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 odpovídá 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.

Cena služby

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 započítáním čerpání služeb.

Stahování 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>

Postupy a

podmínky

poskytování služby

Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.

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.

ALVAO Maintenance musí být Objednatelům 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

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+	
	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 Objednatelům zvažovaného úkonu a jeho vlivu na produkty ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě		
Specifikace služby	5) Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu produktů ALVAO z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení drobných konfiguračních 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. 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.		
Forma poskytování			
	Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:		
Reakční doba	A1 – 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Basic a Basic+, A2 – 2 pracovní dny pro Basic a Basic+, A3 – 4 pracovní dny pro Basic a Basic+.	A1 – 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Standard a Standard+, A2 – 2 pracovní dny pro Standard a Standard+, A3 – 3 pracovní dny pro Standard a Standard+.	A1 – 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele pro Enterprise A2 – 1 pracovní den pro Enterprise, 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 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 Poskytovatelem.

Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Objednatele nebo Objednatel odsohlášené 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.

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.

Povinnosti
Poskytovatele

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.

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.

Kategorie
chyb produktu

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 contact information for main SD contact]

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

jméno a příjmení	email	telefon
------------------	-------	---------

[Redacted contact information for regular requester]

Příloha č. 2. Ceny služeb

1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

		Ceniková cena	Množstevní sleva	Cena
P205	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 11.2 pro 1375 uživatelů			
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	člověkodén	13 600
Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál	člověkodén	17 000
Cestovné	km	12,0