

Smlouva o poskytování servisních služeb

Dnešního dne uzavřely smluvní strany:

ALVAO s.r.o.

se sídlem Hlohová 1455/10, Žďár nad Sázavou 5, 591 01 Žďár nad Sázavou, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn. C 33290, IČO: 25561561, DIČ: CZ25561561,

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

Číslo smlouvy: 650524

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

a

Státní ústav radiační ochrany, v. v. i.

se sídlem Bartoškova 1450/28, 140 00 Praha, IČO: 86652052, DIČ: CZ86652052, Banka: Komerční banka, a.s., Číslo účtu: 43-8473960227 / 0100, Měna: CZK

Číslo smlouvy: 2024/071

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

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

Smlouvu o poskytování servisních služeb
(dále jen „**Smlouva**“)

1 Předmět a místo plnění

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli dohodnuté služby, dále jen „**Služby**“, za podmínek a podle specifikací uvedených v Příloha č. 1. Specifikace služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.2 Služby mohou být poskytovány zejména některým z následujících způsobů:
 - 1.2.1 vzdáleně (off-site) zejména prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo vzdáleného přístupu k software;
 - 1.2.2 v provozovně Objednatele (on-site) kam se za tímto účelem dostaví odpovědný pracovník Poskytovatele.

2 Odměna a fakturace

- 2.1 Za Služby uvedené v Příloze č. 1 a poskytované od 1. 6. 2025 se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu ve výši specifikované v Příloha č. 2. Ceny služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy. Cena bude fakturována předem, vždy před započítáním příslušného období.
- 2.2 Roční zúčtovací období začíná vždy 1.6. a končí 31.5. roku následujícího.
- 2.3 Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že za období 1.6.2024 – 31.5.2025 již Poskytovatel poskytuje služby uvedené v Příloze č. 1 v čl. 1 „Maintenance ALVAO produktů a modulů“, kdy odměna za služby uvedená v Příloze č. 2 Ceny služeb v čl. 1 „Maintenance ALVAO produktů a modulů“ již byla uhrazena, a to na základě akceptované objednávky evidované Objednatelem pod číslem 0000240434.
- 2.4 Předmětem této smlouvy je dále poskytnutí služby uvedené v Příloze č. 1 v čl. 2 „Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů“, a to v období od 1. 1. 2025 do 31. 5. 2025, a to za celkovou cenu 17 905 Kč. Tuto cenu je Objednatel povinen uhradit na účet Poskytovatele do 31. 12. 2024
- 2.5 Současně se sjednanou odměnou se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli hotové výdaje, a to cestovné ze sídla Poskytovatele nebo z jeho Provozovny do místa, ve kterém má být dle požadavku Objednatele služba poskytnuta a zpět. Cena za kilometr je uvedena v Příloha č. 2. Ceny služeb v čl. 3 dle sazeb za cestovné.
- 2.6 Služby, práce, či výkony poskytnuté Objednateli nad rámec sjednaného rozsahu nebo nad rámec předem známých nebo určených periodických prací budou fakturovány na základě objednávky vystavené Objednatelem nebo na základě protokolu deklarujícího poskytnutí služeb, prací a výkonů odsouhlaseného Objednatelem dle cen prací uvedených v Příloha č. 2. této Smlouvy v čl. 3.
- 2.7 Jestliže Objednatel nezaplatí fakturované Služby řádně a včas, zavazuje se zaplatit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.
- 2.8 Všechny vystavené faktury budou mít splatnost 14 dnů ode dne, kdy byly Objednateli doručeny nebo ode dne doručení obdržení Služby, přičemž faktury budou mít náležitosti daňového dokladu. Objednatel je oprávněn daňový doklad do data jeho splatnosti vrátit Poskytovateli, pokud bude obsahovat nesprávné nebo neúplné

náležitosti či údaje. Po tuto dobu neběží lhůta k zaplacení daňového dokladu. Nová lhůta splatnosti je stanovena na 14 dnů a běží ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.

- 2.9 Ceny za plnění sjednané ve smlouvě nezahrnují daň z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak.

3 Doba trvání smlouvy

- 3.1 Tato Smlouva (vyjma bodu 2.4) se uzavírá na dobu určitou, a to do 31.5.2026.
- 3.2 V případě, že kterýkoliv Smluvní strana nesdělí nejpozději 3 měsíce před ukončením sjednané doby druhé Smluvní straně, že na ukončení smlouvy trvá, prodlužuje se tato Smlouva automaticky vždy o další 1 rok.
- 3.3 Poskytovatel může pozastavit plnění předmětu smlouvy v případě zmeškání úhrady jím vystavených faktur ze strany Objednatele při prodlení vyšším než 14 dnů od data splatnosti nebo jestliže Objednatel prokazatelně neposkytne Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb nebo prokazatelně užívá produkty ALVAO v rozporu se smlouvou o dodávce informačního systému, s předepsanou metodologií nebo licenčním ujednáním výrobce. Pozastavení plnění spočívá v přerušení poskytování služeb definovaných v předmětu této smlouvy.

4 Ujednání o změně obsahu smlouvy

- 4.1 V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli s jeho souhlasem v rámci dodávky informačního systému v průběhu trvání této smlouvy další plnění, jehož důsledkem je rozšíření rozsahu Služeb, a to zejména dodáním dalších licencí, či modulů k produktům ALVAO, zavazuje se Poskytovatel poskytovat Objednateli Služby sjednané touto smlouvou v rozsahu veškerých dodaných produktů a modulů ALVAO, a to od okamžiku, ve kterém Objednatel produkty ALVAO, či jakoukoliv jeho další část převezme.
- 4.2 Okamžikem navýšení rozsahu poskytovaných Služeb dle předcházejícího odstavce se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli ceny odpovídající novému rozsahu Služeb. Výpočet navyšování cen je specifikován v Příloha č. 1 této Smlouvy v čl. Maintenance ALVAO produktů a modulů.
- 4.3 Ceny poskytnutého plnění specifikované v Příloha č. 2 této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn jednostranně zvýšit na základě roční míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok vyhlášené Českým statistickým úřadem. Takovouto úpravu cen může Poskytovatel provést jednou ročně s účinností od doručení oznámení o zvýšení.

5 Ochrana dat a informací

- 5.1 Smluvní strany se dohodly na následujícím vymezení důvěrných informací:

- 5.1.1 za důvěrné informace Poskytovatele se považují všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství Poskytovatele, principy, metody a postupy, na kterých jsou založeny Služby (včetně zdrojového kódu) či ostatní technické know-how Poskytovatele. Důvěrnými informacemi jsou také další informace, které Objednatel získá v souvislosti se Službami při jejich užívání;
- 5.1.2 za důvěrné informace Objednatele se považují data, vč. osobních údajů;
- 5.1.3 za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila přijímající strana.
- (dále jen „**Důvěrné informace**“)
- 5.2 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně Důvěrných informací druhé Smluvní strany, tzn. přijmout přiměřená opatření k jejich ochraně a zachování jejich důvěrnosti a tajnosti. Smluvní strany zejména nesmí sdělit ani jinak zpřístupnit Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, pokud k tomu nejsou povinny podle zákona nebo soudního rozhodnutí, pokud zpřístupnění Důvěrných informací třetí osobě není nezbytné k užívání či poskytování služeb (zejména jejich zpřístupnění zaměstnancům či jiným pracovníkům, členům orgánů nebo poradcům), nebo pokud možnost zpřístupnit Důvěrné informace třetí osobě nevyplývá z této smlouvy. Pokud je Smluvní strana povinna ke sdělení Důvěrné informace druhé Smluvní strany třetí osobě podle zákona nebo soudního rozhodnutí musí o tom informovat druhou Smluvní stranu přiměřenou dobu předem, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy. Za předání informací třetí straně není považováno zpracování Důvěrných informací Smluvní stranou prostřednictvím cloudových úložišť Microsoft Corporation a nástrojů Microsoft využívajících umělou inteligenci, zejména Microsoft Azure AI Services a Microsoft Copilot pro Microsoft 365.
- 5.3 Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel při poskytování Služeb bude využívat nástroje Microsoft využívající umělou inteligenci (zejména Microsoft Azure AI Services a Microsoft Copilot pro Microsoft 365) a bere na vědomí, že odpovědnost za zpracování dat a Důvěrných informací v takovém případě nese Microsoft Corporation. Poskytovatel se zavazuje služby Microsoft Corporation využívat v souladu s jejich podmínkami zveřejněnými na internetových stránkách Microsoft Corporation, zejména bude Poskytovatel službu Azure OpenAI Service využívat v souladu s Kodexem chování pro službu Microsoft Azure OpenAI (Code of conduct for Azure OpenAI Service) dostupným na internetových stránkách Microsoft Corporation, aktuálně: <https://learn.microsoft.com/en-us/legal/cognitive-services/openai/code-of-conduct>.
- 5.4 Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 5.5 Smluvní strany jsou povinny zajistit, aby se osoby, které mohou z jejich pověření přijít do styku s Důvěrnými informacemi druhé Smluvní strany, zavázaly dodržovat povinnosti stanovené v tomto článku této Smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel je oprávněn sbírat data o užívání Služeb Objednatelem za účelem zlepšování produktů a kontroly souladu užívání Služeb s touto smlouvou. Tato data

zahrnují informace o četnosti použití jednotlivých částí Služeb a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářená Objednatelem, osobní ani citlivé údaje.

6 Společná a závěrečná ustanovení

- 6.1 Tato Smlouva, včetně práv a povinností vyplývajících nebo vztahujících se ke Smlouvě se řídí pávem České republiky bez ohledu na ustanovení ohledně volby práva.
- 6.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, neúčinnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv Smluvní strany takové neplatné, neúčinné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným, účinným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného, neúčinného či nevynutitelného ustanovení.
- 6.3 Skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují smluvní strany za důvěrné nebo obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez dalších podmínek. Poskytovatel bere na vědomí, že Smlouva, včetně jejích případných dodatků, bude Objednatelem zveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 6.4 Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. Zveřejnění zajistí Objednatel.
- 6.5 Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Strana obdrží po jednom.
- 6.6 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 Ceny služeb

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

Poskytovatel

Ve Žďáru nad Sázavou, dne

Objednatel

V Praze, dne

.....
Ing. Radek Grodl
jednatel společnosti
ALVAO s.r.o.

.....
Mgr. Aleš Froňka, Ph.D.
ředitel SÚRO, v. v. i.

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 funkce 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 započítáním 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 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
Ing. Viktor Pek	viktor.pek@suro.cz	778 499 710

2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Varianty služby	ALVAO Support Basic	ALVAO Support Standard
	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) 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	
Specifikace služby	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) Telefonické poradenství nad produkty ALVAO v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně. 9) 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. Email: support@alvao.com Telefon: +420 561 110 123 Web: https://www.alvao.com/download Service Desk: https://app.alvao.com Vzdálené připojení k Objednateli:	
Reakční doba	Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby: A1 – 2 pracovní den pro Basic a Basic+, A2 – 2 pracovní dny pro Basic a Basic+, A3 – 4 pracovní dny pro Basic a Basic+.	A1 – 1 pracovní den pro Standard a Standard+, A2 – 2 pracovní dny pro Standard a Standard+, A3 – 3 pracovní dny pro Standard a Standard+.
	Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby: 4 pracovní dny pro Basic a Basic+.	2 pracovní dny pro Standard a Standard+.

	Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby: <table> <tr> <td>10 pracovních dnů pro Basic a Basic+.</td><td>5 pracovních dnů pro Standard a Standard+.</td></tr> </table> Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenou reakční dobu. Na termínech realizace se Poskytovatel dohodne s Objednatelem. 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.	10 pracovních dnů pro Basic a Basic+.	5 pracovních dnů pro Standard a Standard+.						
10 pracovních dnů pro Basic a Basic+.	5 pracovních dnů pro Standard a Standard+.								
	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: <table> <tr> <td>1 hodina pro Basic</td><td>3 hodiny pro Standard</td></tr> <tr> <td>1 hodina pro Basic+</td><td>6 hodin pro Standard+</td></tr> </table> Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Poskytovatel Objednateli měsíční kapacity předplacených hodin ve výši: <table> <tr> <td>1 hodina pro Basic</td><td>3 hodiny pro Standard</td></tr> <tr> <td>2 hodiny pro Basic+</td><td>6 hodin pro Standard+</td></tr> </table> 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.	1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	1 hodina pro Basic+	6 hodin pro Standard+	1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	2 hodiny pro Basic+	6 hodin pro Standard+
1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard								
1 hodina pro Basic+	6 hodin pro Standard+								
1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard								
2 hodiny pro Basic+	6 hodin pro Standard+								
Zúčtovací období	Zúčtovací období za předplacené služby je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb. V případě překročení předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Objednateli fakturovány za aktuální ceníkové ceny dle kategorií prací Poskytovatele. Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Objednatele nebo Objednatelem odsouhlasené nabídky nebo Objednatelem potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.								
Postupy a podmínky poskytování služby	Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Objednatelem do začátku realizace řešení Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje zkontrolovat úplnost zadání a navrhnout kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby. Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Objednatele. Termínem ukončení požadavku může být také oběma stranami odsouhlasený termín ukončení požadavku. V případě překročení maximální délky požadavku pro danou reakční dobu je nutné stanovit reakční dobu a termín ukončení požadavku dohodou s Poskytovatelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do Service Desku Poskytovatele, nebo písemnou objednávkou.								

Povinnosti Poskytovatele	Pracovníci Poskytovatele mají povinnost vykazovat veškerou odvedenou práci do Service Desku Poskytovatele. Objednatel má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků. Poskytovatel poskytuje Objednateli přístup do Service Desk Poskytovatele pro 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 popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.		
Kontaktní osoby pro přístup do Service Desku Poskytovatele (SD)			
Hlavní kontakt do SD – manažer žadatelů (přístup do správy žadatelů, přístup do přehledu požadavků všech žadatelů)			
	jméno a příjmení	email	telefon
	Ing. Viktor Pek	viktor.pek@suro.cz	778 499 710
Další kontakty do SD – běžný žadatel (přístup k vlastním požadavkům)			
	jméno a příjmení	email	telefon
	Václav Řeřicha	Vaclav.rericha2@suro.cz	776 052 183

Příloha č. 2. Ceny služeb

1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

id	Produkt	Ceníková cena	Množstevní sleva	Cena
P201	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Asset Management 11.2 pro 400 počítačů	58 436	16,7%	48 658
Celkem cena v CZK bez DPH				48 658

2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

id	Služba	Cena
TP002	ALVAO Support Basic+ na 12 měsíců	42 972
Celkem cena v Kč bez DPH za rok		42 972

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