

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, [REDACTED]

Banka

Číslo účtu

IBAN

BIC/SWIFT

Měna

Číslo smlouvy: 100525

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

a

Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.

se sídlem Sokolovská 394/17, 196 00 Praha 8 - Karlín, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 2130,

IČO:49241494, [REDACTED],

Číslo smlouvy: 1188

(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 poskytované Služby se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu ve výši specifikované v Příloha č. 2., a to výhradně v korunách českých. Ceny služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy. Cena bude fakturována předem, vždy před započítáním příslušného období.
- 2.2 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
- 2.3 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 Objednatelům nebo na základě protokolu deklarujícího poskytnutí služeb, prací a výkonů odsouhlaseného Objednatelům dle cen prací uvedených v Příloha č. 2. této Smlouvy v čl. 3.
- 2.4 Platby budou prováděny na základě daňového dokladu – faktury (dále jen faktura) vystavené Poskytovatelem. Služba maintenance byla uhrazená na období od 1.1.2025 do 31.12.2025 na základě faktury č. 20240662 vystavené na základě objednávky č. NO24400 dne 10.12.2024. Služba support Basic+ bude po nabytí účinnosti smlouvy vyfakturována za poměrnou část roku do 31.12.2025. Od 1.1.2026 budou služby maintenance i support Basic+ fakturovány 1 x ročně předem na 12 měsíců.
- 2.5 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
- 2.6 Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu, musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“), ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. V každé faktuře musí být uvedeno celé číslo této Smlouvy a číslo objednávky, které bude poskytovateli sděleno po uzavření smlouvy.

- 2.7 Všechny vystavené faktury budou mít splatnost 30 dnů ode dne, kdy byly Objednateli doručeny nebo ode dne doručení obdržení Služby, přičemž faktury budou mít náležitosti daňového dokladu.
- 2.8 Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje výše uvedené náležitosti, anebo má jiné vady v obsahu podle Smlouvy. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá třicetidenní lhůta běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury
- 2.9 Ceny za plnění sjednané ve smlouvě nezahrnují daň z přidané hodnoty, za správnost daně z přidané hodnoty odpovídá poskytovatel.
- 2.10 Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí Objednatel, v souladu s § 109 a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že fakturovanou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
- 2.11 Pokud v době uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako Nespolehlivý plátce ve smyslu příslušných ustanovení zákona o DPH, dohodly se Smluvní strany, že Objednatel bude postupovat při úhradě ceny plnění/dílčí ceny plnění způsobem uvedeným v odst. 2.10. tohoto článku
- 2.12 Maximální cena za dobu trvání smlouvy nesmí přesáhnout částku 490.000,- Kč bez DPH.

3 Doba trvání smlouvy

- 3.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv Objednatel a uzavírá se na dobu určitou, a to do 31.12.2027.
- 3.2 Poskytovatel může pozastavit plnění předmětu smlouvy v případě zmeškání úhrady jím vystavených faktur ze strany Objednatele při prodlení vyšším než 30 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 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.

- 5.3 Smluvní strany nesmí využívat Důvěrné informace druhé Smluvní strany ve prospěch svůj vlastní nebo třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 5.4 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.
- 5.5 Poskytovatel je oprávněn sbírat data o užívání Služeb Objednatelem za účelem zlepšování produktů a kontroly souladu užívání Služeb s touto smlouvou. Tato data zahrnují informace o četnosti použití jednotlivých částí Služeb a chybová hlášení. Sbíraná data nezahrnují konkrétní data vytvářená Objednatelem, osobní ani citlivé údaje.
- 5.6 Smluvní strany dále sjednávají následující:
 - 5.6.1 Pokud Objednatel poskytne Poskytovateli svůj názor na Služby, nebo návrh na vylepšení či úpravu Služeb, poskytujete tím Poskytovateli bezplatně právo k jeho užívání, sdílení a komerčnímu využití jakýmkoli způsobem a k jakémukoli účelu, a to na neomezenou dobu a bez teritoriálního omezení.
 - 5.6.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět ve svých marketingových materiálech jako referenci identifikační údaje Objednatele (včetně loga) spolu se skutečností, že Objednateli jsou poskytovány Služby.
 - 5.6.3 Objednatel umožní Poskytovateli vypracování případové studie ohledně rozsahu a způsobu užívání Služeb Objednatelem a poskytne Poskytovateli pro vypracování případové studie nezbytnou součinnost, zejména poskytne potřebné informace ohledně užívání Služeb Objednatelem. Vypracovanou případovou studii zašle Poskytovatel Objednateli k odsouhlasení. Objednatelem odsouhlasená případová studie, včetně identifikace Objednatele, může být Poskytovatelem využita k propagaci Služeb, zejména může být prezentována potenciálním zákazníkům.
 - 5.6.4 Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o umožnění tzv. referenční návštěvy, spočívající v umožnění přístupu Poskytovatele a jím vybraných třetích osob (zejm. potenciálních zákazníků) do provozovny Objednatele, kde jsou Služby užívány a prohlídku způsobu jejich užívání. Žádost o umožnění referenční návštěvy musí být Objednateli sdělena alespoň pět (5) pracovních dnů před navrhovaným termínem jejího provedení. Objednatel je povinen vyjádřit se bez zbytečného odkladu, zda s provedením referenční návštěvy souhlasí. Veškeré Podmínky provedení referenční návštěvy budou vždy dohodnuty předem.

6 Společná a závěrečná ustanovení

- 6.1 Tato Smlouva, včetně práv a povinností vyplývajících nebo vztahujících se ke Smlouvě se řídí pávem České republiky bez ohledu na ustanovení ohledně volby práva.
- 6.2 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným, neúčinným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost, neúčinnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplývá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv Smluvní strany takové neplatné, neúčinné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným, účinným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného, neúčinného či nevynutitelného ustanovení.
- 6.3 Smlouva je vyhotovena elektronicky a elektronicky je podepsána.
- 6.4 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoli třetí osobu
- 6.5 Smluvní strany se dohodly, že případné spory vzniklé v průběhu plnění Smlouvy, nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice
- 6.6 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran
- 6.7 Výpověď nezbavuje Smluvní strany povinnosti zaplatit smluvní pokutu, pokud jim byla za jakékoliv neplnění jeho závazků podle této Smlouvy Objednatelem vyúčtována. Výpovědní doba činí 2 měsíce od prvního dne měsíce, následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně do datové schránky nebo emailem s elektronickým podpisem osoby, oprávněné jedna za druhou stranu smlouvy.
- 6.8 Každá ze Smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 6.9 Předčasným ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení Smlouvy, zejména ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, řešení sporů, apod.
- 6.10 Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy, s výjimkou podepisování (dále jen „Pověřené osoby“) jsou:

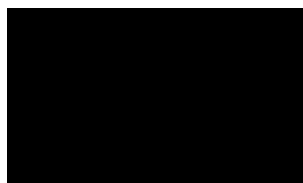
Za Objednatele:

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:

nebo



Jméno a příjmení:

E-mail:

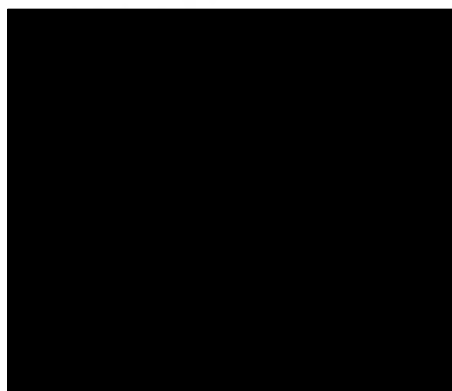
Telefon:

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení:

E-mail:

Telefon:



Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů je příslušná Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:

- a) e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
- b) oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá; příslušná změna je účinná okamžikem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

6.11 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

Objednatel

Ve Žďáru nad Sázavou, dne dle podpisového razítka

V Praze, dne dle podpisového razítka

Ing. Radek Grodl

Digitally signed by
Ing. Radek Grodl
Date: 2025.02.14
13:18:10 +01'00'



**doc. Ing. Josef
Kučera, Dr.**
Digitální podpis:
17.02.2025 09:53:54

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

doc. Dr. Ing. Josef Kučera
předseda představenstva

Příloha č. 1. Specifikace služeb

1 Maintenance ALVAO produktů a modulů

	<p>1) Možnost stahovat a používat nové verze poskytnutých produktů včetně změněné nebo nové dokumentace</p> <p>2) Možnost stahovat aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu</p>
Specifikace služby	<p>3) Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů</p> <p>4) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik ITIL®</p> <p>5) Rozvoj produktů dle nejlepších praktik SAM</p> <p>6) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft</p> <p>7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky</p>
Forma poskytování	<p>support@alvao.com</p> <p>https://www.alvao.com/download</p>
Cena služby	<p>Cena odpovídá 20% ze součtu základních ceníkových cen všech poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Cena za první rok poskytování služby je zdarma tj. pouze v rámci prvního roku od prvního pořízení licencí k používání ALVAO produktů a modulů.</p> <p>Ke změně ceny služby ALVAO Maintenance automaticky dojde při dokoupení dalších licencí ALVAO produktů nebo modulů. Cena služby ALVAO Maintenance pak bude na další roky navýšena o 20% ze základní ceníkové ceny z dokoupených licencí ALVAO produktů nebo modulů.</p>
Zúčtovací období	<p>Zúčtovací období je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.</p> <p>Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Objednatel.</p> <p>http://www.alvao.com/download</p> <p>Dokumentace je k dispozici na https://doc.alvao.com/support/doc</p>
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.</p> <p>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.</p> <p>ALVAO Maintenance musí být Objednatelem pořízeny kontinuálně tj. každý rok. V případě, že Objednatel nepořídí ALVAO Maintenance před uplynutím doby předchozího ALVAO Maintenance, ztrácí na jejich pořízení nárok a musí zakoupit nové Trvalé licence.</p>

Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů

jméno a příjmení

email

telefon

2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Varianty služby	ALVAO Support Basic	ALVAO Support Standard	ALVAO Support Enterprise
	ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard+	
	<p>1) Řešení chyb v produktech ALVAO a řešení problémů s produkty ALVAO. Spolupráce při řešení krizových stavů při provozování produktů ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>2) Telefonické a emailové poradenství nad produkty ALVAO v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>3) Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web a přístup do Znalostní báze Poskytovatele skrze web. Služba je poskytována vzdáleně.</p> <p>4) Konzultace a plánování budoucího rozvoje produktů ALVAO. Konzultace možných příčin problémů a důsledků Objednatelům zvažovaného úkonu a jeho vlivu na produkty ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě</p>		
Specifikace služby	<p>5) Provedení preventivní kontroly (profylaxe) stavu produktů ALVAO z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů), popřípadě provedení drobných konfigurací nastavení. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Objednatel obdrží zprávu o stavu a případná doporučení.</p> <p>6) Upgrade na nové verze produktů ALVAO včetně základního zaškolení novinek max. 8 lidí. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě.</p> <p>7) Pomoc při obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury. Pomoc při rekonstrukci, obnově systému po havárii infrastruktury z poslední funkční zálohy. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard+ a Enterprise.</p> <p>8) Eskalační telefonní linka. Služba je poskytována vzdáleně. Služba je poskytována pouze ve variantě Standard+ a Enterprise.</p>		
	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	<p>Email: support@alvao.com</p> <p>Telefon: +420 561 110 123</p> <p>Web: https://www.alvao.com/download</p> <p>Service Desk: https://app.alvao.com</p> <p>Vzdálené připojení k Objednateli:</p>		
	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+,	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 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 vícetázové 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 neodčítá čas strávený při řešení tohoto problému z předplacené kapacity. Ve všech ostatních případech zejména, kdy je problém způsoben neodborným zásahem pracovníků Objednatele nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.

Zúčtovací období za předplacené služby je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.

Zúčtovací období

V případě překročení předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Objednateli fakturovány za aktuální ceníkové ceny dle kategorií prací Poskytovatele.

Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Objednatele nebo Objednatel odsouhlasené nabídky nebo Objednatel potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.

Postupy a podmínky poskytování služby

Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Objednatel do začátku realizace řešení Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje zkontrolovat úplnost zadání a navrhnout kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby.

Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Objednatele. Termínem ukončení požadavku může být také oběma stranami odsouhlasený termín ukončení požadavku. V případě překročení maximální délky požadavku pro danou reakční dobu je nutné stanovit reakční dobu a termín ukončení požadavku dohodou s Poskytovatelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do Service Desku Poskytovatele, nebo písemnou objednávkou.

Povinnosti Poskytovatele
Pracovníci Poskytovatele mají povinnost vykazovat veškerou odvedenou práci do Service Desku Poskytovatele. Objednatel má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků.

Poskytovatel poskytuje měsíčně Objednateli podrobné informace o čerpání služeb.

Poskytovatel Objednateli na vyžádání zpracuje a zašle přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.

Povinnosti Objednatele
Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb v dohodnutých termínech. Objednatel se dále zavazuje připravit související funkční infrastrukturní hardwarové a softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.).

Objednatel plně odpovídá za zálohování systémů ALVAO. Objednatel musí mít k dispozici funkční zálohy, ze kterých lze v případě potřeby provést rekonstrukci tzv. obnova po havárii infrastruktury.

A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.:

a) "zhroutení" 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 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

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 250 počítačů	48 697	33,4%	32 433
P233	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Microsoft Intune Connector 11.2 pro 250 počítačů	4 870	33,4%	3 243
P223	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Electronic Handover Forms 11.2 pro 250 počítačů	7 305	33,4%	4 865
P232	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Inventory Audits 11.2 pro 250 počítačů	9 739	33,4%	6 487
P225	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Asset Management Enterprise API 11.2 pro 250 počítačů	4 870	33,4%	3 243
P205	Maintenance na 12 měsíců ALVAO Service Desk 11.2 pro 140 uživatelů	36 902	27,9%	26 596
P210	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO for Outlook 11.2 pro 140 uživatelů	5 535	27,9%	3 989
P226	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO for Teams 11.2 pro 140 uživatelů	3 690	27,9%	2 660
P229	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Advanced Workflows 11.2 pro 140 uživatelů	3 690	27,9%	2 660
P231	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Azure DevOps Connector 11.2 pro 140 uživatelů	3 690	27,9%	2 660
P230	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Service Desk Enterprise API 11.2 pro 140 uživatelů	3 690	27,9%	2 660
P227	Maintenance na 12 měsíců Module ALVAO Service Desk Custom Apps 11.2	3690	27,9%	2660

Celkem cena v Kč bez DPH za rok

94 156

2 Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

id	Služba	Počet	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