

Smlouva o poskytování služeb

evidovaná u poskytovatele pod č. 270517 a zákazníka pod č. 2017-3325

1. Smluvní strany

ALVAO s.r.o.

Sídlo společnosti: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou, Česká republika

IČO: 25561561

DIČ: CZ25561561

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Č. účtu: [REDAKCE]

zápis 12. 04. 1999 v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, spis. zn. C 33290

Jednatel: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti

ID DS: 4qakexh

dále jen „**poskytovatel**“ nebo „**smluvní strana**“

a

Vojenské lesy a statky ČR, s.p.

Sídlo společnosti: Pod Juliskou 1621/5, 160 00 Praha 6

IČO: 00000205

DIČ: CZ00000205

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Č. účtu: [REDAKCE]

Obchodní rejstřík: u Městského soudu v Praze, spisová značka ALX 256

Jednatel: Ing. Josef Vojáček, ředitel

E-mail kontakt pro zasílání aktivačních klíčů: [REDAKCE]

ID DS: bjds93z

dále jen „**zákazník**“ nebo „**smluvní strana**“

uzavírají mezi sebou ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**smlouva**“).

2. Předmět a místo plnění

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi dohodnuté služby za podmínek a podle specifikací uvedených v Příloze A - Specifikace služeb, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.2 Služby mohou být poskytnuty:
 - na místě - řešení v prostorech zákazníka
 - vzdáleně - řešení telefonicky, emailem nebo vzdáleným přístupem.

3. Odměna a fakturace

- 3.1 Za poskytované služby se zákazník zavazuje zaplatit poskytovateli odměnu ve výši specifikované Přílohou B – Shrnutí plateb za služby, která je nedílnou součástí této smlouvy. Cena bude fakturována předem, vždy před započítáním příslušného období.
- 3.2 Současně se sjednanou odměnou se zákazník zavazuje zaplatit poskytovateli hotové výdaje, a to cestovné ze sídla poskytovatele nebo z jeho provozovny do místa, ve kterém má být dle požadavku zákazníka služba poskytnuta a zpět, ve výši 12,- Kč bez DPH za každý započatý kilometr cesty.
- 3.3 Služby, práce, či výkony poskytnuté zákazníkovi nad rámec sjednaného rozsahu nebo nad rámec předem známých nebo určených periodických prací budou fakturovány na základě objednávky vystavené zákazníkem nebo na základě protokolu deklarujícího poskytnutí služeb, prací a výkonů odsouhlaseného zákazníkem dle platných ceníkových cen prací poskytovatele.
- 3.4 Jestliže zákazník nezaplatí fakturované služby řádně a včas, zavazuje se zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3.5 Všechny vystavené faktury budou mít splatnost do 14 dnů ode dne, kdy byly zákazníkovi doručeny, přičemž faktury budou mít náležitosti daňového dokladu, zejména pak číslo smlouvy zákazníka
- 3.6 Ceny za plnění sjednané ve smlouvě nezahrnují daň z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak.

4. Doba trvání smlouvy

- 4.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž zaniká dohodou účastníků nebo výpovědí danou některou ze smluvních stran bez udání důvodu, a to uplynutím tříměsíční výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 4.2 Poskytovatel může pozastavit plnění předmětu smlouvy v případě prodlení úhrady jím vystavených faktur ze strany zákazníka vyšším než 14 dnů od data splatnosti nebo jestliže zákazník 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. Pozastavení plnění spočívá v přerušení poskytování služeb definovaných v předmětu této smlouvy.

5. Ujednání o změně obsahu smlouvy

- 5.1. V případě, že poskytovatel poskytne zákazníkovi 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 zákazníkovi služby sjednané touto smlouvou v rozsahu veškerých dodaných produktů a modulů ALVAO, a to od okamžiku, ve kterém zákazník produkty ALVAO, či jakoukoliv jeho další část převezme.

- 5.2. Okamžikem navýšení rozsahu poskytovaných služeb dle předcházejícího odstavce se zákazník zavazuje hradit poskytovateli cenu poskytovaných služeb specifikovanou v Příloze B v rozsahu veškerých dodaných produktů. Výpočet rozsahu navýšování cen je specifikován v Příloze A - Specifikace služeb – v článku číslo 1. Maintenance ALVAO produktů a modulů.
- 5.3. Cenu poskytnutého plnění specifikovanou dle Přílohy B je poskytovatel oprávněn valorizovat na základě harmonizovaného celkového indexu spotřebitelských cen pro oblast Česká republika (HVPI) „Změny v procentním průměru za 12 měsíců“, který vyhláší Český statistický úřad, přičemž výchozí hodnotou pro valorizaci je hodnota za měsíc, ve kterém byla tato smlouva uzavřena. Pokud nebude v budoucnosti výše uvedený index zveřejňován, platí index, který jej nahradí. Jestliže nebude zveřejněn žádný index, platí obdobné hodnoty, stanovené podle stejných pravidel. Pokud se hodnota HVPI změní oproti výchozí hodnotě, je poskytovatel oprávněn do budoucnosti upravit cenu plnění o procentuální sazby změny indexu. Takovouto úpravu sjednané ceny může poskytovatel provést jednou ročně s účinností k 1.1. příslušného kalendářního roku, a to oznámením zaslaným zákazníkovi nejpozději do 31.3. běžného roku.

6. Ochrana dat a informací

- 6.1 Smluvní strany se tímto zavazují, že veškeré informace a zvláště pak veškerá data, ke kterým mají přístup v rámci plnění této smlouvy, považují za důvěrné. Smluvní strany se zavazují zachovat o těchto informacích mlčenlivost, s výjimkou předchozího písemného souhlasu druhé strany. Tento závazek smluvních stran trvá i po ukončení této smlouvy.

7. Společná a závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, případně dalšími platnými právními předpisy České republiky.
- 7.2 Smlouvu je možné změnit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.3 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 7.4 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně dodatků vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí zákazník neprodleně po uzavření smlouvy. Zákazník se současně zavazuje informovat druhou smluvní stranu o provedení registrace tak, že zašle druhé smluvní straně kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky druhé smluvní strany.
- 7.5 Bude-li tato smlouva považována za neúčinnou, neplatnou či zrušenou dle příslušných právních předpisů, případně pokud je z takové smlouvy již plněno, smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu po tomto zjištění uzavřou dohodu o vypořádání bezdůvodného obohacení, a to v cenách dohodnutých v této neúčinné, neplatné či zrušené smlouvě nebo uzavřou novou smlouvu stejného předmětu plnění a podmínek jako v neúčinné, neplatné či zrušené smlouvě. Smluvní strany souhlasí s tím, že se § 2999 odst. 1 o.z. o cenách obvyklých neuplatní.

- 7.6 Zákazník souhlasí s uvedením svého jména v referenčních listinách ALVAO.
- 7.7 Zákazník dále souhlasí, že může být ALVAO požádán o součinnost při organizování referenčních návštěv. ALVAO je povinen oznámit požadavek na referenční návštěvu zákazníkovi minimálně pět pracovních dní před požadovaným termínem návštěvy. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, je délka návštěvy v rozsahu jedné hodiny.
- 7.8 Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha A – Specifikace služeb

Příloha B - Shrnutí plateb za služby

Poskytovatel:

Zákazník:

22.12.2017
datum:

20.12.2017
datum:

.....
Ing. Radek Grodl

jednatel společnosti

.....
Ing. Josef Vojáček

ředitel

Příloha A – Specifikace služeb

1. Zajištění maintenance ALVAO produktů a modulů

Identifikace služby	ALVAO Maintenance
Specifikace služby	<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 funkce Produktu</p> <p>3) Možnost zasílat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových produktů</p> <p>4) Rozvoj produktů dle metodologie ITIL®</p> <p>5) Rozvoj produktů dle metodologie SAM</p> <p>6) Rozvoj produktů pro technologie společnosti Microsoft</p> <p>7) Rozvoj produktů dle legislativy České republiky</p>
Forma poskytování	<p>██████████</p> <p>Web: http://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	Zúčtovací období je rok. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Stažení a instalaci nových verzí poskytnutých produktů a modulů provádí Zákazník.</p> <p>Nové verze jsou k dispozici na http://www.alvao.com/download.</p> <p>Dokumentace je k dispozici na https://doc.alvao.com/support/doc</p> <p>Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce.</p> <p>Stažení a instalaci aktualizací Knihovny softwarových produktů provádí Zákazník nebo produkt ALVAO automaticky, pokud je funkce aktivovaná. V případě aktivované funkce jsou data zasílána anonymně.</p> <p>Rozsah a harmonogram údržby a distribuce knihovny softwarových produktů stanovuje výrobce produktů ALVAO.</p>

Kontaktní osoby pro zasílání licenčních aktivačních klíčů		
jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████

2. Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Variety služby	ALVAO Support Basic ALVAO Support Basic+	ALVAO Support Standard ALVAO Support Standard+	ALVAO Support Enterprise
Sjednaná varianta služby	Smluvní strany se dohodli na variantě služby: ALVAO Support Basic+		
Specifikace služby	<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 Zákazníkem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na produkty ALVAO. Služba je poskytována vzdáleně nebo v místě</p> <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. Zákazník 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 produktů ALVAO po havárii infrastruktury. Pomoc při rekonstrukci, obnově produktu ALVAO 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>		
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.
	<p>Web: http://www.alvao.com/download</p> <p>Service Desk: https://app.alvao.cz/servicedesk</p> <p>Vzdálené připojení k Zákazníkovi:</p>		
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, A2 - 2 pracovní dny, A3 - 4 pracovní dny.	A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele, A2 - 2 pracovní dny, A3 - 3 pracovní dny.	A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele, A2 - 1 pracovní den, A3 - 2 pracovní dny.
	Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:		
	4 pracovní dny.	2 pracovní dny.	1 pracovní den.
	Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby:		
	10 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.

	<p>Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenou reakční dobu. Na termínech realizace se Poskytovatel dohodne se Zákazníkem. Poskytovatel bude proaktivně nabízet Zákazníkovi tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci. Přednost v termínech plnění mají zákazníci s podporou Standard, Standard+ a Enterprise.</p>		
Měsíční fond předplacených hodin	<p>Pro požadavky spojené s řešením chyb v produktech, problémů s produkty, telefonické emailové poradenství nad produkty a obnovou systému po havárii infrastruktury garantuje Poskytovatel Zákazníkovi měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:</p>		
	1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	9 hodin pro Enterprise
	1 hodina pro Basic+	6 hodin pro Standard+	
	<p>Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Poskytovatel Zákazníkovi měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:</p>		
	1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	12 hodin pro Enterprise
	2 hodiny pro Basic+	6 hodin pro Standard+	
	<p>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 Zákazníkem a Poskytovatelem.</p> <p>V případě vyčerpání předplaceného objemu hodin lze čerpat další práce v termínech a rozsahu dohodnutém mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.</p> <p>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).</p> <p>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 Zákazníka nebo třetí stranou, se standardně započítává čas strávený s řešením problému.</p>		
Cena služby	<p>Cena balíku servisních služeb včetně držení servisní pohotovosti činí ročně:</p>		
	24 960 Kč bez DPH 21% pro Basic 37 920 Kč bez DPH 21% pro Basic+	80 880 Kč bez DPH 21% pro Standard 162 960 Kč bez DPH 21% pro Standard+	491 720 Kč bez DPH 21% pro Enterprise
	<p>Ke všem službám dodávaným v místě se navíc účtuje cestovné ve výši 12 Kč bez DPH 21% za každý započatý km.</p> <p>V případě překročení předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce Zákazníkovi fakturovány za aktuální ceníkové ceny dle kategorií prací Poskytovatele.</p> <p>Zákazník má možnost smluvně navýšit objem měsíčních předplacených hodin pro práce spojené se službami konzultací, profylaxe a upgradem. Cena služby pak bude navýšena úměrně dle rozsahu navýšených předplacených hodin.</p>		
Zúčtovací období	<p>Zúčtovací období za předplacené služby je měsíc. Fakturace probíhá před započítáním čerpání služeb.</p> <p>Fakturace za poskytnuté práce nad rámec předplacených hodin probíhá na základě objednávky Zákazníka nebo Zákazníkem odsouhlasené nabídky nebo Zákazníkem potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací Poskytovatelem.</p>		
Postupy a podmínky poskytování služby	<p>Reakční dobou se rozumí doba od zadání servisního požadavku Zákazníkem 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. Zákazník se zavazuje poskytnout součinnost a schválit kalkulaci ceny v termínu, který přiměřeně umožní zahájení realizace v rámci reakční doby.</p> <p>Termín ukončení požadavku je dán součtem reakční doby, odsouhlasené doby realizace požadavku a případné doby čekání na reakci Zákazníka. 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</p>		

	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. Zákazník má prostřednictvím svého zřízeného účtu v Service Desku možnost nahlížet na stav čerpání hodin u svých jednotlivých požadavků. Poskytovatel poskytuje měsíčně Zákazníkovi podrobné informace o čerpání služeb. Poskytovatel Zákazníkovi na vyžádání zpracuje a zašle přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.
Povinnosti zákazníka	Zákazník se zavazuje zajistit Poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení sjednaných služeb v dohodnutých termínech. Zákazník se dále zavazuje připravit související funkční infrastrukturní hardwarové a softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.). Zákazník plně odpovídá za zálohování systémů ALVAO. Zákazník 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, přístup do vyúčtování služeb)		
jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████
Další kontakty do SD – běžný žadatel (přístup k vlastním požadavkům)		
jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████

3. Zákaznické úpravy ALVAO produktů a modulů

Specifikace služby	Na základě dílčích smluv mezi stranami bude poskytovatel pro zákazníka vytvářet díla spočívající v úpravách produktu ALVAO. Zákazník bere na vědomí, že produkt ALVAO je z principu opakovatelně prodejný krabicový software a nejedná se o software vyvíjený na míru.
Uzavírání dílčích smluv	Dílčí smlouva bude uzavřena na základě písemné objednávky na poskytovatelem zaslou nabídku. Nabídku poskytovatel vypracuje a zašle zákazníkovi po vzájemném vyjasnění a odsouhlasením zadání oběma stranami. Nabídka musí obsahovat přesnou specifikaci díla, datum předání díla k jeho akceptaci a cenu za provedení díla. Písemná komunikace bude probíhat prostřednictvím emailů na kontaktní osoby pro uzavírání dílčích smluv.
Předání a akceptace díla	Dílo bude řádně provedeno dnem úspěšné výslovné akceptace a po ukončení úspěšného akceptačního řízení. Písemná komunikace bude probíhat prostřednictvím emailů na kontaktní osoby pro akceptaci díla. Postup předání a akceptace díla: <ul style="list-style-type: none"> i. Poskytovatel umístí předávané dílo na testovací prostředí zákazníka a současně zašle mailem na kontaktní osoby zákazníka oznámení o tomto umístění. V případě, že zákazník neposkytne poskytovateli testovací prostředí, zašle poskytovatel dílo formou přílohy mailem kontaktním osobám zákazníka. ii. Zákazník provede testování předávaného plnění. iii. Zákazník je povinen do 15-ti pracovních dnů od umístění plnění na server, nejdříve však od doručení oznámení o tomto umístění, podepsat akceptační protokol se schválením, podmíněným schválením nebo neschválením předávaného díla včetně případných výhrad v případech podmíněného schválení či neschválení a zaslat poskytovateli. V případě výhrad zákazníka je poskytovatel povinen dle těchto výhrad dílo upravit v nejkratší technicky a personálně možné době opět předložit zákazníkovi ke schválení způsobem dle písm. i) až iii) tohoto bodu, a to i opakovaně. Přičemž výhrady zákazníka mohou být pouze na rozpory díla oproti jeho specifikaci, funkčnosti, bezporuchovosti, bezpečnosti, spolehlivosti a právním vadám. V ostatních případech je zákazník povinen dílo schválit a akceptovat. V případě, že zákazník do 15-ti pracovních dnů od výzvy k akceptaci díla nereaguje, má se dílo za akceptované bez výhrad.
Čerpání fondu předplacených hodin	Práce konzultantů, školitelů, testerů, dokumentátorů, projektových manažerů mohou být čerpány po dohodě obou stran dle pravidel Přílohy A – Specifikace služeb bod 2. Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů z fondu předplacených prací určených pro rozvojové konzultace. V případě vyčerpání fondu předplaceného objemu hodin jsou další poskytnuté práce zákazníkovi fakturovány dle Přílohy B - Shrnutí plateb za služby bod 4. Ceník prací.
Ceny služby	Práce analytiků a programátorů budou účtovány podle ceníku prací dle Přílohy B - Shrnutí plateb za služby bod 4. Ceník prací. Práce konzultantů, školitelů, testerů, dokumentátorů, projektových manažerů budou účtovány dle pravidel Přílohy A – Specifikace služeb bod 2. Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů dle cen prací určených pro rozvojové konzultace.
Fakturace služeb	Poskytovatel má právo po obdržení objednávky zákazníkovi fakturovat zálohu ve výši 30% z ceny díla za práce analytiků a programátorů, v případě, že cena díla je větší než 100 tis. Kč bez DPH. Fakturace zbylé částky bude probíhat po úspěšné akceptaci díla na základě vystavené faktury.

Práva a povinnosti poskytovatele	<p>Poskytovatel se zavazuje navrhnout, realizovat a dodat dílo a poskytnout zákazníkovi oprávnění k užití díla. Veškerá autorská i vlastnická práva k produktům ALVAO, k upraveným produktům ALVAO, k jednotlivým úpravám i jednotlivým vzniklým dílům drží plně a výhradně poskytovatel. Poskytovatel poskytuje zákazníkovi pouze právo nevýhradního užití díla. Poskytovatel poskytuje zákazníkovi záruku na vady díla v délce 12 měsíců pro verzi ALVAO, kterou měl zákazník zakoupenou a nainstalovanou v průběhu akceptace díla, přičemž reklamace se vztahuje pouze na dílo, které se chová jinak, než při akceptaci tzn. nelze rozporovat to, co bylo akceptováno.</p>
Práva a povinnosti zákazníka	<p>Zákazník se zavazuje zajistit poskytovateli součinnost nezbytnou k provedení díla v dohodnutých termínech.</p> <p>Zákazník se zavazuje připravit související funkční testovací prostředí - infrastrukturní hardwarové i softwarové prostředí (operační systémy, databáze, apod.) včetně nainstalované a nakonfigurované verze ALVAO, určené zejména pro testování díla při akceptaci a upgradech na nové verze a zajistit pro poskytovatele vzdálený přístup k tomuto testovacím prostředí včetně potřebných oprávnění.</p> <p>Dokumentace díla tj. uživatelské úpravy ALVAO je standardně specifikace díla v nabídce. Pokud zákazník potřebuje zpracovat podrobnější dokumentaci, musí být tato potřeba součástí poptávky a neceněna v nabídce.</p> <p>Pokud zákazník potřebuje změnit zadání díla v průběhu jeho vývoje či akceptace, musí být tato potřeba řešena uzavřením další dílčí smlouvy. Výjimkou mohou být, v případě písemné dohody obou stran, drobné úpravy díla, které nejsou nad rámec dohodnutého rozpočtu, pracnosti a termínu dodání. Akceptace díla pak bude zahrnovat tyto drobné úpravy díla.</p> <p>V případě, že zákazník neposkytuje poskytovateli součinnost, která je nezbytná k dokončení díla nebo k jeho akceptaci, vzniká poskytovateli právo zastavit či ukončit práce na díle a zákazníkovi fakturovat provedené práce, přičemž vypořádání bude zohledňovat uhrazenou zálohu.</p>
Údržba úprav v nových verzích ALVAO	<p>Údržba úprav v nových verzích ALVAO:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Při každém upgradu produktu ALVAO obsahujícího úpravy nebo při upgrade souvisejících technologií na nové verze je potřeba nejprve vše otestovat v testovacím prostředí a až následně provést upgrade do ostrého prostředí. ii. Pokud se při testování úprav v testovacím prostředí objeví nefunkčnosti způsobené nekompatibilitou úprav s novou verzí ALVAO nebo novou verzí souvisejících technologií, rozhodne zákazník, zda požaduje mít tyto úpravy funkční v nové verzi ALVAO nebo s novými souvisejícími technologiemi. Pokud zákazník požaduje zajištění kompatibility, uzavře na její zajištění s poskytovatelem dílčí smlouvu. <p>Pokud má zákazník objednanou službu „Upgrade“ od poskytovatele, provádí upgrade produktu ALVAO na novou verzi poskytovatel. Zákazník musí poskytovateli poskytnout funkční zálohy, ze kterých lze v případě potřeby provést rekonstrukci.</p>

Kontaktní osoby pro uzavírání dílčích smluv a akceptaci děl		
jméno a příjmení	email	telefon
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha B – Shrnutí plateb za služby

1. Maintenance ALVAO produktů a modulů - první rok používání zdarma!

id	Produkt	Cena
P201	Maintenance na 1 rok ALVAO Asset Management pro 600 počítačů	55 150
P217	Maintenance na 1 rok Module ALVAO HW/SW Usage Monitoring	22 060
P223	Maintenance na 1 rok Module ALVAO Electronic Handover Forms	5 515
P205	Maintenance na 1 rok ALVAO Service Desk pro 600 uživatelů	76 761
P210	Maintenance na 1 rok Module ALVAO Outlook Add-in	7 676
P212	Maintenance na 1 rok Module ALVAO Employee Management	7 676
P216	Maintenance na 1 rok Module ALVAO Satisfaction Feedback	7 676
P219	Maintenance na 1 rok Module ALVAO Standard HW/SW Request Forms	7 676
Celkem cena ročně v Kč bez DPH 21%		190 190

2. Zajištění provozu a podpory ALVAO produktů a modulů

id	Služba	Cena
TP002	ALVAO Support Basic+	37 920
Celkem cena v Kč bez DPH 21% za rok		37 920

3. Služby - Kontinuální zvyšování zralosti podnikového IT (Maturity Model)

Nesjednáno

4. Ceník prací

Ceník prací	Člověko-dnů	Cena
Konzultant, Školitel, Specialista, Projekt manažer, Testér	1	12 000
Analytik, Programátor, ITIL profesionál, SAM profesionál (ISO 19770)	1	16 000
cestovné / km	1	12,0