

# Smlouva o poskytování služeb

## 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:

Č. účtu:

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

Jednatel: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti

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

a

### **Česká průmyslová zdravotní pojišťovna**

Sídlo: Jeremenkova 11, 703 00 Ostrava, Vítkovice

IČO: 476 72 234

DIČ: není plátcem DPH

Bankovní spojení:

Č. účtu:

Zápis: v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl AXIV, vložka 545

Jednatel: JUDr. Petr Vaněk, PhD. – generální ředitel

E-mail kontakt pro zasílání aktivačních klíčů:

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

uzavírají mezi sebou ve smyslu ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**smlouva**“).

## 2. Předmět a místo plnění

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby podle specifikace uvedené v Příloze A - Specifikace služeb.
- 2.2 Služby podpory vyžadující komunikaci s informačním systémem zákazníka mohou být poskytnuty:
  - Na místě - řešení na informačním systému zákazníka, v prostorech zákazníka;
  - Vzdáleně - řešení prostřednictvím on-line připojení k informačnímu systému zákazníka.

## 3. Cena a fakturace

- 3.1 Za poskytované služby náleží Poskytovateli cena, kterou se zavazuje Zákazník uhradit. Cena se stanovuje dle Přílohy B – Shrnutí plateb za služby.
- 3.2 Zákazník se dále zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za poskytnuté služby nad rámec sjednaných služeb. Poskytovatel vystaví Zákazníkovi faktury vždy za uplynulý kalendářní měsíc.
- 3.3 Náklady na cestovné za služby poskytnuté Zákazníkovi v místě, nejsou součástí cen za poskytnuté služby a jsou Poskytovatelem fakturovány sazbou 8Kč/Km.
- 3.4 Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu a jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.

## 4. Platnost smlouvy

- 4.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 4.2 Smluvní strany mohou bez udání důvodů tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí některé ze smluvních stran. Výpovědní lhůta je 2 měsíce a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi.
- 4.3 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě závažného porušení smluvních povinností druhou stranou. Toto odstoupení nemá vliv na případnou povinnost náhrady škody.

## 5. Společná a závěrečná ustanovení

- 5.1 Zákazník se zavazuje poskytovat součinnost, potřebnou pro poskytování podpory a dalších služeb.
- 5.2 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským, případně dalšími platnými právními předpisy České republiky.
- 5.3 Smlouvu je možné změnit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 5.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha A – Specifikace služeb

Příloha B - Shrnutí plateb za služby

Poskytovatel:

Zákazník:

datum: 12.7.2013

datum: 9.7.2013

.....  
Ing. Radek Grodl

.....  
JUDr. Petr Vaněk, PhD.

jednatel společnosti

generální ředitel

# Příloha A – Specifikace služeb

## 1. Maintenance produktu ALVAO

id	Produkt	MD práce - EV	cest - EV	Ekonomická varianta
P201	Maintenance na 1 rok ALVAO Asset Management pro 700 počítačů			47 960
<b>Celkem cena v Kč bez DPH 21%</b>				<b>47 960</b>

Položka	Popis
Identifikace produktu	<b>ALVAO Asset Management</b>
Specifikace služby	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Možnost stáhnutí nové verze produktu (včetně změněné nebo nové dokumentace).</li> <li>2) Možnost stáhnutí aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkcí Produktu</li> <li>3) Možnost zaslat Poskytovateli emailem nerozpoznané softwarové detekce pro aktualizaci knihovny softwarových vzorů</li> <li>4) Možnost posílat náměty na vývoj</li> <li>5) Rozvoj produktů dle aktuální verze ITIL</li> <li>6) Rozvoj produktů dle aktuální verze SAM</li> <li>7) Rozvoj produktů dle aktuální technologie Microsoft</li> <li>8) Rozvoj produktů dle legislativy ČR</li> </ol>
Forma	Email: <a href="mailto:support@alvao.cz">support@alvao.cz</a>
Cena služby	Cena odpovídá celkovému množství poskytnutých licencí. První rok od pořízení licencí k používání produktu je služba poskytována bezplatně.
Zúčtovací období	Kalendářní rok vždy k 1.9.
Postupy	Stažení a instalaci aktualizací provádí Zákazník. Stažení a instalaci aktualizací Knihovny softwarových produktů provádí Zákazník. Nové verze jsou k dispozici na <a href="http://www.alvao.cz/download">http://www.alvao.cz/download</a> . Rozsah a harmonogram rozvoje produktů stanovuje Výrobce.

## 2. Zajištění provozu produktu ALVAO

id	Služba	MD - EV	cest - EV	Ekonomická varianta
TP002	Základní technická podpora v rozsahu 1 hod/měsíc na 1 rok			12 000
<b>Celkem cena v Kč bez DPH 21%</b>				<b>12 000</b>

Položka	Popis
Identifikace služby	<b>Základní technická podpora</b>
Služba zahrnuje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Řešení problémů s produkty</li> <li>2) Řešení chyb v produktech</li> <li>3) Technická podpora produktu v souladu s dokumentací a FAQ</li> <li>4) Přijímání námětů na vývoj</li> <li>5) Možnost telefonického zadávání požadavků</li> <li>6) Technické konzultace</li> <li>7) Přístup do Service Desku Poskytovatele skrze web</li> <li>8) Přístup do Znalostní báze Poskytovatele skrze web</li> </ol>
Forma podpory	Email: <a href="mailto:support@alvao.cz">support@alvao.cz</a> Telefon: +420 561 110 506 v pracovní dny 8:00-16:00 hod. Service Desk: <a href="https://support.alc.cz/helpdesk">https://support.alc.cz/helpdesk</a>
Reakční doba	Pro řešení chyb v produktech se stanovují kategorie <ul style="list-style-type: none"> <li>• A1 - je reakční doba 16 hod v rámci pracovní doby Poskytovatele s povinností hlášení vady telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,</li> <li>• A2 - je reakční doba 24 hod v rámci pracovní doby Poskytovatele,</li> <li>• A3 - je reakční doba 40 hod v rámci pracovní doby Poskytovatele.</li> </ul> Pro ostatní případy specifikace služby se stanovuje reakční doba 40 hod v rámci pracovní doby Poskytovatele.
Množství	Poskytovatel garantuje kapacity na předplacené hodiny v objemu 1 hodin měsíčně. Možnost navýšit objem předplacených hodin. Poplatek činí 1.080,- Kč / měsíc za každou další předplacenou hodinu bez DPH. Nevyužitý objem předplacených hodin se přesouvá do následujícího měsíce avšak pouze v rámci kvartálu.
Cena služby	Služba je poskytována za roční poplatek 12.000,-Kč bez DPH.  V případě překročení předplaceného objemu hodin, jsou po předchozím upozornění, další hodiny měsíčně fakturovány za cenu 1.200,- Kč bez DPH.
Zúčtovací období	Kalendářní rok vždy k 1.9.

Postupy	<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 ukončení požadavku dohodou s Poskytovatelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do Service Desku Poskytovatele, nebo písemnou objednávkou.</p>
Kategorie vad produktu	<p>A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) "zhroucení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.</li><li>b) ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.</li></ul> <p>A2 - Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.</li><li>b) část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci.</li></ul> <p>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.</p>
Povinnosti Zákazníka	<p>Zákazník má povinnost denně zálohovat všechny datové soubory produktu.</p>

## Příloha B – Shrnutí plateb za služby

Položka	Ekonomická varianta
Celkem cena za Maintenance produktu ALVAO	47 960
Celkem cena za služby Zajištění provozu produktu ALVAO	12 000
<b>Celková cena za služby za rok v Kč bez DPH 21%</b>	<b>59 960</b>

První rok používání produktu nebudou účtovány Maintenance produktu ALVAO.