

Smlouva o poskytování služeb

evidovaná u poskytovatele pod č. 30518 a zákazníka pod č. 10/13/2018

1. Smluvní strany

ALVAO s.r.o.

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

IČ: 25561561

DIČ: CZ25561561

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Č. účtu: [REDAKCE]

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

Jednající: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti

dále jen „**poskytovatel**“

a

Statutární město Most

Sídlo: Magistrát města Mostu – sídlo, Radniční 1/2, 434 01 Most 1

IČ: 00266094

DIČ: CZ00266094

Bankovní spojení:

Č. účtu příjmového: [REDAKCE]

Č. účtu výdajového: [REDAKCE]

Jednající: Mgr. Jan Paparega, primátor

dále jen „**zákazník**“

společně dále též jako „**smluvní strany**“

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

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 navyšování 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 zhotovitel 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 zasláným 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 je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.
- 7.4 Sjedná se, že smluvní strany považují povinnost doručit písemnost do vlastních rukou za splněnou i v případě, že adresát zásilku, odeslanou na jeho v této smlouvě uvedenou či naposledy písemně oznámenou adresu pro doručování, odmítne převzít, její doručení zmaří nebo si ji v odběrní lhůtě nevyzvedne, a to desátým dnem ode dne vypravení písemnosti.
- 7.5 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby smlouva vč. jejích dodatků byla vedena v evidenci smluv vedené statutárním městem Most, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu

- smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího uzavření. Údaji o smluvních stranách se u fyzických osob rozumí zejména údaj o jménu, příjmení, datu narození a místě trvalého pobytu.
- 7.6 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zák. 106/1999 Sb., a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 7.7 V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení účinná. Smluvní strany se zavazují nahradit neúčinné ustanovení ustanovením jiným, účinným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe obsahu a smyslu ustanovení původního, neúčinného. Smluvní strany sjednávají, že veškeré spory ze smlouvy ve znění jejích dodatků budou řešit primárně dohodou.
- 7.8 Nestanoví-li tato smlouva jinak, řídí se práva a povinnosti obou smluvních stran zejména zák. č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 7.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 7.10 Smluvní strany po řádném přečtení této smlouvy a seznámení se s jejím obsahem prohlašují, že je jim znám její smysl a účel, že tento odpovídá projevu jejich vůle a že k ní přistupují svobodně a vážně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.11 Tato smlouva včetně všech jejích pozdějších dodatků podléhá uveřejnění 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). Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní zákazník, a to nejpozději do 15 pracovních dnů od podpisu smlouvy. V případě nesplnění tohoto ujednání může uveřejnit smlouvu v registru poskytovatel.
- 7.12 Po uveřejnění v registru smluv obdrží poskytovatel do datové schránky/e-mailem potvrzení od správce registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata, je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel nebude, kromě potvrzení o uveřejnění smlouvy v registru smluv od správce registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha A – Specifikace služeb

Příloha B - Shrnutí plateb za služby

Poskytovatel:

Zákazník:

datum:

datum:

.....

.....

Ing. Radek Grodl

Mgr. Jan Paparega

jednatel společnosti

primátor

	Datum	Jméno, příjmení / příp. organizace	Funkce, ORJ	Podpis
Zpracovala:		ALVAO s.r.o.	Dodavatel	
Vedoucí odboru:		Ing. Václav Novák	Vedoucí, OIS	
Správce rozpočtu:		Květoslava Kastnerová	Referentka, OIS	
<input type="checkbox"/> dotace EU apod. <input type="checkbox"/> podmíněná pohledávka <input type="checkbox"/> podmíněný závazek _____ Kč (vč. DPH)				
Za OF posoudil/a:				
AK – právně posoudil:		KINDL & PARTNEŘI advokátní kancelář s.r.o.	AK	
	Uveřejnění v registru smluv: <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/> ANO			
	Anonymizovat smlouvu: <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/> ANO			
Za VM schválil/ a:		Ing. Markéta Stará	Náměstkyně primátora	
Schváleno v:	<input type="checkbox"/> PPM / <input type="checkbox"/> RmM / <input type="checkbox"/> ZmM – dne			
Datum uveřejnění smlouvy:		Poznámka:	Technická podpora pro ALVAO Asset Management a ALVAO User Activity Monitoring.	
ID smlouvy z registru smluv:				

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 funkcí 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	
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 zaslání licenčních aktivačních klíčů		
jméno a příjmení	email	telefon
Radim Mlejnek		
Václav Novák		

8. Zajištění podpory provozu ALVAO produktů a modulů

Varianty 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>Telefon: +420 561 110 123</p> <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	<p>Pro řešení chyb v produktech, problémů s produkty a obnově systému ALVAO po havárii infrastruktury se stanovují reakční doby:</p> <table border="1"> <tr> <td>A1 - 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,</td> <td>A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,</td> <td>A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,</td> </tr> <tr> <td>A2 - 2 pracovní dny,</td> <td>A2 - 2 pracovní dny,</td> <td>A2 - 1 pracovní den,</td> </tr> <tr> <td>A3 - 4 pracovní dny.</td> <td>A3 - 3 pracovní dny.</td> <td>A3 - 2 pracovní dny.</td> </tr> </table> <p>Pro řešení telefonického a emailového poradenství se stanovují reakční doby:</p> <table border="1"> <tr> <td>4 pracovní dny.</td> <td>2 pracovní dny.</td> <td>1 pracovní den.</td> </tr> </table> <p>Pro řešení konzultací a plánování budoucího rozvoje se stanovují reakční doby:</p> <table border="1"> <tr> <td>10 pracovních dnů.</td> <td>5 pracovních dnů.</td> <td>5 pracovních dnů.</td> </tr> </table>			A1 - 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,	A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,	A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,	A2 - 2 pracovní dny,	A2 - 2 pracovní dny,	A2 - 1 pracovní den,	A3 - 4 pracovní dny.	A3 - 3 pracovní dny.	A3 - 2 pracovní dny.	4 pracovní dny.	2 pracovní dny.	1 pracovní den.	10 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.
A1 - 2 pracovní dny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,	A1 - 1 pracovní den s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,	A1 - 4 hodiny s povinností hlášení chyby telefonicky a současně na Service Desku Poskytovatele,																
A2 - 2 pracovní dny,	A2 - 2 pracovní dny,	A2 - 1 pracovní den,																
A3 - 4 pracovní dny.	A3 - 3 pracovní dny.	A3 - 2 pracovní dny.																
4 pracovní dny.	2 pracovní dny.	1 pracovní den.																
10 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.	5 pracovních dnů.																

	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.												
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> <table border="1"> <tr> <td>1 hodina pro Basic</td> <td>3 hodiny pro Standard</td> <td>9 hodin pro Enterprise</td> </tr> <tr> <td>1 hodina pro Basic+</td> <td>6 hodin pro Standard+</td> <td></td> </tr> </table> <p>Pro požadavky spojené s rozvojovými konzultacemi, profylaxí a upgradem garantuje Poskytovatel Zákazníkovi měsíční kapacity předplacených hodin ve výši:</p> <table border="1"> <tr> <td>1 hodina pro Basic</td> <td>3 hodiny pro Standard</td> <td>12 hodin pro Enterprise</td> </tr> <tr> <td>2 hodiny pro Basic+</td> <td>6 hodin pro Standard+</td> <td></td> </tr> </table> <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>	1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	9 hodin pro Enterprise	1 hodina pro Basic+	6 hodin pro Standard+		1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	12 hodin pro Enterprise	2 hodiny pro Basic+	6 hodin pro Standard+	
1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	9 hodin pro Enterprise											
1 hodina pro Basic+	6 hodin pro Standard+												
1 hodina pro Basic	3 hodiny pro Standard	12 hodin pro Enterprise											
2 hodiny pro Basic+	6 hodin pro Standard+												
Cena služby	<p>Cena balíku servisních služeb včetně držení servisní pohotovosti činí ročně:</p> <table border="1"> <tr> <td>24 960 Kč bez DPH 21% pro Basic</td> <td>80 880 Kč bez DPH 21% pro Standard</td> <td>491 720 Kč bez DPH 21% pro Enterprise</td> </tr> <tr> <td>37 920 Kč bez DPH 21% pro Basic+</td> <td>162 960 Kč bez DPH 21% pro Standard+</td> <td></td> </tr> </table> <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>	24 960 Kč bez DPH 21% pro Basic	80 880 Kč bez DPH 21% pro Standard	491 720 Kč bez DPH 21% pro Enterprise	37 920 Kč bez DPH 21% pro Basic+	162 960 Kč bez DPH 21% pro Standard+							
24 960 Kč bez DPH 21% pro Basic	80 880 Kč bez DPH 21% pro Standard	491 720 Kč bez DPH 21% pro Enterprise											
37 920 Kč bez DPH 21% pro Basic+	162 960 Kč bez DPH 21% pro Standard+												
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 ukončení požadavku dohodou s Poskytovatelem. Termín ukončení požadavku bude stvrzen zápisem do Service Desku Poskytovatele, nebo písemnou objednávkou.</p>												

Povinnosti Poskytovatele	<p>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.</p> <p>Poskytovatel poskytuje měsíčně Zákazníkovi podrobné informace o čerpání služeb.</p> <p>Poskytovatel Zákazníkovi na vyžádání zpracuje a zašle přehled o aktuálním stavu všech jemu poskytnutých licencí ALVAO produktů a modulů.</p>
Povinnosti zákazníka	<p>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.).</p> <p>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.</p>
Kategorie chyb produktu	<p>A1 – Chyba v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>A2 - Chyba způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <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 popsáním v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.</p>

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
Radim Mlejnek		
Václav Novák		
Další kontakty do SD – běžný žadatel (přístup k vlastním požadavkům)		
jméno a příjmení	email	telefon
Jaroslav Hejduk		
Kristýna Blažková		
Pavel Kohout		
Martin Pouček		

9. 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 zaslano 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.</p> <p>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 reklamacie 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
Václav Novák		
Radim Mlejnek		

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 850 počítačů	74 314
P207	Maintenance na 1 rok Module ALVAO User Activity Monitoring pro 50 počítačů	5 326
Celkem cena v Kč bez DPH 21% za rok		79 640

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