

Dodatek č.2 ke Smlouvě o zajištění údržby, podpory a rozvoje ze dne 13.12.2012

evidovaná u poskytovatele pod č. 280512 a objednatele pod č.
02/OVZ/12/006-S

ALVAO s.r.o.

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

IČ: 25561561

DIČ: CZ25561561

Bankovní spojení: ČSOB Žďár nad Sázavou

Č. účtu: 154486226/0300

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

Zastoupená: Ing. Radek Grodl, jednatel společnosti

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

a

Fakultní nemocnice Ostrava

Sídlo společnosti: 17.listopadu 1790, 708 52 Ostrava - Poruba

IČ: 00843989

DIČ: CZ00843989

Bankovní spojení: ČSOB Ostrava

Č. účtu: 8010-0309258333/0300

Zřizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1999 č.j. OP054-25.11.90

Zastoupená: doc. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA, náměstkem ředitele pro strategii, jednajícím na základě pověření ze dne 29.1.2014

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

I.**Preabule**

1. Objednatel nakoupil od poskytovatele licence k produktům
 - a. ALVAO Service Desk 6 v celkovém počtu 52 řešitelů
 - b. ALVAO Asset Management 6 v celkovém počtu 2000 počítačů
 - c. ALVAO Monitoring 6 v celkovém počtu 2000 počítačů
2. Poskytovatel vymění objednateli tyto licence za licence k produktům
 - a. ALVAO Service Desk 8 pro 4000 uživatelů
 - b. ALVAO Asset Management 8 pro 2500 počítačů
 - c. Modul ALVAO HW/SW Usage Monitoring 8 pro 2500 počítačů
3. Licenční ujednání k jednotlivým produktům a jejich verzím jsou k dispozici na webu výrobce <http://app.alvao.cz/support/doc>.

II.**Smluvní strany se dohodli na těchto změnách.**

1. Bod 3.1. smlouvy se nahrazuje:
Odstraňování chyb v produktech ALVAO. Chybou se rozumí nesoulad chování nebo vlastností produktu s jeho dokumentací. Poskytovatel poskytne Objednateli hotfix nebo service pack nebo novou verzi produktu opravující chyby v produktech. Instalaci a testování produktů v testovacím i produkčním prostředí provádí Objednatel.
2. Bod 3.2. smlouvy se nahrazuje:
Rozvoj zakoupených produktů k zajištění jejich souladu s legislativními požadavky České republiky.
3. Bod 3.3. smlouvy se nahrazuje:
Možnost stáhnutí nových verzí produktů včetně změněné nebo nové dokumentace. Možnost stáhnutí aktualizované verze Knihovny softwarových produktů prostřednictvím funkce Produktu. Stažení a instalaci nových verzí produktů a modulů provádí objednatel. Nové verze jsou k dispozici na <http://www.alvao.com/download>. Rozsah a harmonogram rozvoje produktů a modulů stanovuje Výrobce. Stažení a instalaci aktualizací Knihovny softwarových produktů provádí objednatel nebo systém ALVAO automaticky, pokud je funkce aktivovaná. V případě aktivované funkce jsou data zasílána anonymně. Rozsah a harmonogram údržby a distribuce Knihovny stanovuje Výrobce.
4. Bod 3.4. smlouvy se nahrazuje:
Telefonické a emailové poradenství nad produkty ALVAO v souladu s dokumentací a FAQ. Služba je poskytována vzdáleně v rozsahu 0,5 hodin měsíčně na každý produkt (počítá se celkový čas za

všechny produkty dohromady). Do tohoto času se nepočítají konzultace k chybám. Nevyužité hodiny se nepřesouvají do následujícího měsíce. V případě překročení rozsahu objemu hodin jsou další poskytnuté hodiny objednateli měsíčně fakturovány dle ceníku prací poskytovatele. Fakturace probíhá na základě objednávky objednatele nebo objednatelem odsouhlasené nabídky nebo objednatelem potvrzeného protokolu o převzetí provedených prací poskytovatelem.

5. Bod 3.5. smlouvy se nahrazuje:

Poskytovatel poskytuje Service Desk aplikaci <https://support.alvao.cz/servicedesk> k zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení. Požadavky a incidenty lze zadat také emailem na adresu support@alvao.cz nebo hlásit na telefonní podporu +420 561 110 506. Provozní doba technické podpory je od 08:00 do 16:30 v pracovní dny.

6. Bod 5.1. smlouvy se nahrazuje:

Cena za služby podle paragrafu 3.1 až 3.5 smlouvy je 26.200,- Kč bez DPH měsíčně (rozklad platby je za Service Desk 10.000 Kč, za Asset Management 10.000 Kč a za HW/SW Usage Monitoring 6.200 Kč).

7. Bod 5.3. smlouvy se nahrazuje:

Podkladem k fakturaci přečerpaných hodin telefonického a emailového poradenství je přehled o čerpaných pracích.

8. V bodě 5.5. smlouvy se nahrazuje „120“ za „30“ dnů.

9. Vzniká nový bod 5.6. smlouvy:

Cenu poskytnutého plnění 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 Evropský 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 zaslaným zákazníkovi nejpozději do 31.3. běžného roku.

10. Body 6.1. smlouvy se nahrazuje:

Objednatel neplatí dopředu zálohu za realizaci požadavků podle paragrafu 3.6 (všechny náklady na realizaci před akceptací a předáním nese poskytovatel). Objednatel nemá právo na pokuty, náhradu škody či jakékoliv sankce spojené s realizací požadavků podle 3.6.

11. Body 6.2. smlouvy se nahrazuje:

Provozovatelem produktů ALVAO je objednatel. Provozovatel je zodpovědný za činnosti, které jsou s provozováním produktů ALVAO spojené a to zejména s provozováním serverů s odpovídajícím hardware i software, zálohování aplikací a dat produktů ALVAO, instalací a testování produktů ALVAO v testovacím i produkčním prostředí.

12. Body 6.3. smlouvy se ruší.

13. Dosavadní příloha č.1 se nahrazuje novým zněním:

Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

ALVAO Service Desk 8.0 a všechny verze vydané v průběhu platnosti této smlouvy
ALVAO Asset Management 8.0 a všechny verze vydané v průběhu platnosti této smlouvy
Modul ALVAO HW/SW Usage Monitoring 8.0 a všechny verze vydané v průběhu platnosti této smlouvy

III.

Závěrečná ustanovení

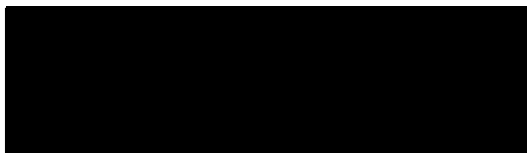
1. Dodatek nabývá platnosti okamžikem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dne 1. 12. 2014.
2. Smluvní ujednání obsažená ve výše citované smlouvě a jejím dodatku č. 1, tímto dodatkem č. 2 nedotčená, zůstávají v platnosti a beze změn.
3. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.

Poskytovatel:

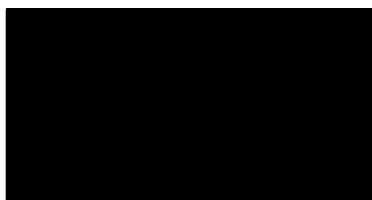
Objednatel:

datum: 20.11.2014

datum: 20.11.2014



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



Fakultní nemocnice Ostrava
doc. MUDr. David Feltl, Ph.D., MBA
náměstkem ředitele pro strategii
jednající na základě pověření ze dne 29.1.2014

ALVAO

ALVAO s.r.o. | IČO: 1455/10
591 01 Želiezovce nad Sázavou
IČO: CZ25561361

89
FNO

FAKULTNÍ NEMOCNICE OSTRAVA
17. listopadu 1700, 700 92 Ostrava-Poruba
Tel: +420 597 871 111, Fax: +420 596 917 340

Dodatek č. 1

ke smlouvě o zajištění údržby, podpory a rozvoje ze dne 13.12. 2012

OBJEDNATEL

Fakultní nemocnice Ostrava

se sídlem: 17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava - Poruba
IČ: 00843989 DIČ: CZ00843989
zastoupená: MUDr. Svatoplukem Němečkem, MBA, ředitelem
bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Ostrava, č.ú. 8010 - 0309258333/0300
Zřizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990 č.j. OP-054-25.11.90

a

POSKYTOVATEL

obchodní firma: **ALVAO s.r.o.**
sídlo: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou
IČ: 25561561 DIČ: CZ25561561
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 33290
zastoupená: Ing. Radek Grodl, jednatel

I.

Smluvní strany se s účinností od 1.5.2013 dohodly na těchto změnách:

1. v čl. 5.1. se z důvodu rozšíření předmětu plnění dle přílohy č. 1 o položku Asset Management **zvyšuje cena z 5.000,- na 10.000,- Kč měsíčně**
2. **dosavadní příloha č. 1 se nahrazuje novým zněním, které tvoří přílohu tohoto dodatku**
3. **Příloha č.3 se rozšiřuje o následující Žadatele za Objednatele:**

- [redacted]
- [redacted]

II.

1. Platnost tohoto dodatku nastává okamžikem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Smluvní ujednání obsažená ve výše citované smlouvě, tímto dodatkem nedotčená, zůstávají v platnosti a beze změn.
3. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom.

V Ostravě dne 29.4.2013

Ve Žďáru nad Sázavou dne 29.4.2013

Fakultní nemocnice Ostrava
MUDr. Svatopluk Němeček, MBA
ředitel

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

**Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software
ve znění dodatku č. 1**

SEZNAM PODPOROVANÉHO SW A GARANTOVANÉ HODNOTY PARAMETRŮ SLUŽEB

Režim poskytování služeb a provozní doba služeb

Garance dostupnosti SW a služeb jsou dohodnuty pro každý SW/službu zvlášť a to vždy v některém z režimů uvedených v tabulce:

Režim	Popis
24x7	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 7 dní v týdnu.
16x7	Dostupnost 16 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x7	Dostupnost 12 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x7	Dostupnost 9 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
24x5	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky).
16x5	Dostupnost 16 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x5	Dostupnost 12 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x5	Dostupnost 9 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.

Seznam podporovaného SW/služeb a jejich garantovaných parametrů

SW/služba	Režim	Dostupnost	Provozní doba	Doba vyřešení incidentu (hod.)			Cena za rok v Kč bez DPH	Pozn.
				A	B	C		
Service Desk	9x5	99%	7-16 hod	9	45	180	60000	
Asset Management	9x5	99%	7-16 hod	9	45	180	60000	

Poznámka: pro výpočet dostupnosti se berou do úvahy pouze incidenty typu A. Incidenty typu A je nutno hlásit současně na support@alvao.cz a tel 00420 561 110 506.

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE

Číslo smlouvy podle Objednatele: 021.04.24/12/006-S

Číslo smlouvy podle Poskytovatele : 280512

1. SMLUVNÍ STRANY

1. Fakultní nemocnice Ostrava

Sídlo: 17. listopadu, 708 52 Ostrava-Poruba

IČO: 00843989

DIČ: CZ00843989

Statutární zástupce: MUDr. Svatopluk Němeček, MBA, ředitel

Bankovní spojení: ČSOB Ostrava

Číslo účtu: 8010-0309258333 / 0300

Zřizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990 č.j. OP-054-25.11.90

Dále jen „Objednatel“

2. ALVAO s.r.o.

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

IČO: 25561561

DIČ: CZ25561561

Jednatel: Ing. Radek Grodl

Zapsaná: 12.4.1999 Krajský soud Brno Oddíl C 33290

Dále jen „Zhotovitel“

Uzavírají tímto smlouvu v souladu s ustanoveními Obchodního zákoníka.....

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli služby údržby, provozní podpory a rozvoje (dále jen Služby) programového vybavení –software (dále jen SW) a tím vytvořit podmínky jeho řádného využívání. Seznam SW a garantované hodnoty parametrů služeb jsou uvedeny v příloze č. 1.
- 2.2. Objednatel se zavazuje uhradit předmětné plnění dle této smlouvy v souladu s platebními podmínkami, specifikovanými touto smlouvou.

3. SPECIFIKACE SLUŽEB

Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytovat následující služby:

- 3.1. odstraňování incidentů – vad v dohodnutých termínech. Incidentem se rozumí nesoulad skutečných vlastností SW s jeho dokumentací nebo specifikací nebo jejich nesoulad s vlastnostmi obvyklými. Odstraňováním incidentů se rozumí činnost vykonávaná za účelem odstranění primární příčiny incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (workaroundu) – tím se rozumí z pohledu uživatele přijatelná cesta, jak problém obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační. Kategorie incidentu odráží závažnost dopadu incidentu na uživatele a jsou následující:
 - a) Havárie - Systém jako celek nebo jeho kritické funkce nejsou pro uživatele dostupné.
 - b) Porucha - Významné omezení provozu; systém jako celek je v provozu; kritické funkce systému jsou pro uživatele významně omezeny, ale jsou dostupné a použitelné
 - c) Ostatní - Špatná funkčnost či dočasné znepřístupnění některé jednotlivé funkce systému, přičemž ostatní funkce systému jsou zachovány a mohou být používányKategorizaci incidentů provádí pracovník Objednatele při jeho zadávání do Help Desku.
- 3.2. realizace úprav SW k zajištění jeho souladu s legislativními požadavky. Součástí zajištění legislativní podpory jsou i nezbytně nutné konfigurační a implementační práce, především takové činnosti, které Objednatel nemůže provádět vlastními silami.
- 3.3. dodávka a instalace řádně otestovaných nových verzí SW včetně jejich aktualizované dokumentace, pravidelná aktualizace SW knihoven
- 3.4. hot-line - běžné telefonické konzultace tel: 00420 561 110 506
- 3.5. používání help-deskové aplikace Poskytovatele na adrese support@alvao.cz k zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení
- 3.6. řešení speciálních požadavků Objednatele v předem dohodnutých termínech

4. PARAMETRY SLUŽEB

- 4.1. Provozní doba služby - dohodnutá doba, po kterou by jednotlivá služba měla být dostupná, např. Po-Pá 7:00-16:00, nebo 24 hodin denně 7 dní v týdnu, atd. Používá se při výpočtu dostupnosti. Do této doby se nepočítají předem plánované a nahlášené odstávky
- 4.2. Provozní doba podpory – doba, po kterou je přímo podpora poskytována uživatelům, je to doba, kdy je dostupné pracoviště Hot line
- 4.3. Dostupnost - schopnost IT služby nebo konfigurační položky provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Je to skutečnost, že služba je přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času poskytování služby z celkové doby, po kterou měla být služba poskytována. Do této doby se však nepočítají předem ohlášené plánované odstávky/výluky (většinou v noci nebo o víkendech).
- 4.4. Doba odstranění incidentu/realizace požadavku - je maximální doba od nahlášení, do které je incident odstraněn nebo do které je požadavek realizován a zároveň je o tom Objednatel informován. V případě, že poskytování dohodnutých služeb bude znemožněno nefunkčností prvku/prvků technické infrastruktury nebo systémového software, na které se nevztahují služby dle této smlouvy, lhůty pro řešení incidentů/požadavků se prodlužují o čas nezbytný pro zprovoznění těchto komponent.
- 4.5. Konkrétní hodnoty výše parametrů služeb pro jednotlivé SW jsou uvedeny v příloze č.1.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za služby podle paragrafu 3.1 až 3.5 je 5000,- Kč měsíčně, v případě neplnění parametrů služeb je cena krácena.

- 5.2. Cena za služby podle paragrafu 3.6. je vždy dohodnuta předem na základě jednotkových cen za člověkohodinu – viz příloha č.2 a je na ni vystavena Objednatelem samostatná objednávka.
- 5.3. Podkladem pro fakturaci ze strany Poskytovatele bude Objednatelem odsouhlasený výkaz plnění servisních parametrů, jehož návrh bude e-mailem zasílán Poskytovatelem měsíčně do 5. pracovního dne měsíce, který následuje po měsíci, za který se fakturuje.
- 5.4. Podkladem pro fakturaci služeb podle odstavce 3.6 je akceptační protokol podepsaný Objednatelem.
- 5.5. Lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) je 120 dnů od jejího doručení Objednateli. Faktura musí obsahovat všechny zákonné náležitosti. Lhůta na zaplacení neplyne v případě, že faktura neobsahuje všechny zákonné náležitosti a Objednatel takovou fakturu vrátí do 5 pracovních dnů Poskytovateli. K fakturovaným cenám bude připočítané DPH dle platné legislativy.

6. GARANCE, SANKCE, NÁHRADY ŠKODY

- 6.1. Pokud poskytovatel nesplní dohodnutý termín dodávky požadavku podle paragrafu 3.6., má Objednatel právo na slevu z ceny 10% z ceny požadavku za každý pracovní den prodlení.
- 6.2. V případě nesplnění ročního parametru dostupnosti, bude krácena fakturace za každou započatou hodinu nedostupného systému o částku 1000 Kč.
- 6.3. Včasnost řešení incidentů se odráží v měsíčním KPI, které se počítá následovně:

$$KPI_M = \frac{\sum \left(v \cdot \left(100\% - \frac{\max(t - m, 0)}{m} \right) \right)}{\sum v}$$

t – skutečná doba řešení incidentů z evidence helpdesku

v – váha incidentu

m - limit pro vyřešení daného typu incidentu

V případě nedodržení dohodnutých termínů bude měsíční paušální fakturace snížena přenásobením dohodnuté částky tímto KPI.

Dohodnuté váhy kategorií při výpočtu jsou 180/45/9

Do výpočtu se zahrnují incidenty uzavřené v daném měsíci

- 6.4. Smluvní strany jsou povinny vyvinout maximální úsilí pro předcházení vzniku škod a učinit všechna dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.5. Právo na náhradu škody Objednatele není dotčeno výše uvedenými sankcemi.
- 6.6. Každá Smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé Smluvní straně porušením povinností stanovených touto Smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.

7. MÍSTO PLNĚNÍ, KOMUNIKACE

- 7.1. Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem z pracoviště Poskytovatele, pokud povaha služby nebude vyžadovat přímou přítomnost v areálu Objednatele.

J. K.

- 7.2. Primárním komunikačním kanálem i evidenčním nástrojem je HelpDesk Poskytovatele na adrese: support@alvao.cz
- 7.3. V urgentních případech, mimo pracovní dobu nebo v případě poruchy primárního kanálu budou incidenty hlášeny na telefonní číslo Poskytovatele 00420 561 110 506, které slouží jako vedlejší komunikační kanál.
- 7.4. Kvalifikované osoby pro komunikaci jsou uvedeny v příloze č.3 – Odpovědné osoby
- 7.5. Pokud dojde ke sporům na úrovni týmu poskytujících a přebírajících služby, budou tyto primárně řešeny na úrovni Service manažerů obou stran, v případě nedohody budou eskalovány na úroveň Řídícího výboru. Konkrétní personální obsazení je v příloze č.3 – Odpovědné osoby

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 6 měsíců
- 8.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem akceptace implementace daného SW produktu.
- 8.3. Zhotovitel, pracovníci zhotovitele, jakož i všechny další osoby, které zhotovitel pověřil plněním povinností dle smlouvy o zajištění servisní podpory a údržby, kteří při realizaci předmětu plnění přijdou do styku s daty v IS, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se těchto dat, a to i po ukončení realizace díla.
- 8.4. V případě porušení podmínek sjednaných touto smlouvou jednou stranou je druhá strana oprávněna od smlouvy jednostranně odstoupit písemným odstoupením doručeným druhé straně. Před odstoupením je však povinna druhou stranu upozornit na porušování smlouvy, poskytnout jí minimálně 30 denní lhůtu k odstranění závad a upozornit ji současně na možnost odstoupení od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem, kdy byl projev odstoupení doručen druhé straně, případně termínem odstoupení stanoveným v doručeném dokumentu.

9. PŘÍLOHY

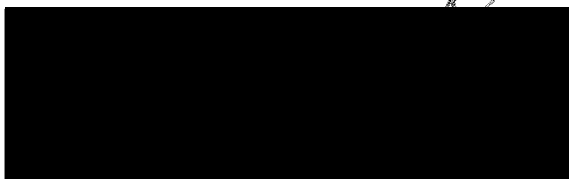
Příloha č.1 – Podporovaný SW a garantované hodnoty parametrů služeb

Příloha č.2 – Ceník prací

Příloha č.3 – Odpovědné osoby

V: *[Podpis]* Dne: 13. 12. 2012


V: Dne: 19. 11. 2012



Za objednatele



Za Poskytovatele

 FAKULTNÍ NEMOCNICE OSTRAVA
17. listopadu 1790, 708 52 Ostrava-Poruba
Tel.: +420 597 371 111, Fax: +420 596 917 340

ALVAO
ALVAO s.r.o.,
Hlohová 1455/10
591 01 Žďár n. Sázavou
IČO: 25561561
DIČ: CZ25561561

Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

SEZNAM PODPOROVANÉHO SW A GARANTOVANÉ HODNOTY PARAMETRŮ SLUŽEB

Režim poskytování služeb a provozní doba služeb

Garance dostupnosti SW a služeb jsou dohodnuty pro každý SW/službu zvlášť a to vždy v některém z režimů uvedených v tabulce:

Režim	Popis
24x7	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 7 dní v týdnu.
16x7	Dostupnost 16 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x7	Dostupnost 12 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x7	Dostupnost 9 hodin 7 dní v týdnu. Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
24x5	Nepřetržitá dostupnost SW/služby tzn. 24 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky).
16x5	Dostupnost 16 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
12x5	Dostupnost 12 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.
9x5	Dostupnost 9 hodin 5 dní v týdnu, tj. v pracovních dnech. Dostupnost SW/služby není garantována ve dnech pracovního volna a dnech pracovního klidu (svátky). Doba, po kterou je služba dostupná, je definována ve sloupci „Provozní doba“.

Seznam podporovaného SW/služeb a jejich garantovaných parametrů

SW/služba	Režim	Dostupnost	Provozní doba	Doba vyřešení incidentu (hod.)			Cena za rok v Kč bez DPH	Pozn.
				A	B	C		
Service Desk	9x5	99%	7-16 hod	9	45	180	60000	

Poznámka: pro výpočet dostupnosti se berou do úvahy pouze incidenty typu A. Incidenty typu A je nutno hlásit současně na support@alvao.cz a tel: 00420 561 110 506

Příloha č. 2 Smlouvy o zajištění údržby, podpory a rozvoje programového vybavení – software

CENÍK PRACÍ

V případě, že budou v rámci tohoto smluvního vztahu prováděny práce, na něž se nevztahují paušální platby, bude Poskytovatel garantovat následující ceny prací pro uvedené role/činnosti:

Role	Předpokládaná činnost	Cena bez DPH za člověkodenní
Projektový manažer	Definice projektového plánu, řízení kapacit na projektu, koordinace interních a externích zdrojů, řízení rizik, reportování stavu projektu.	9600 Kč
Konzultant/Analytik	Konzultace, tvorba analytické dokumentace, specifikace požadavků, návrh řešení, tvorba testovacích scénářů, testování	9600 Kč
Programátor	Vývoj aplikací dle analytické dokumentace, unit testování, dokumentace aplikací.	9600 Kč

Poznámka: v ceně za člověkodenní jsou zahrnuty všechny související náklady jako cestovné diety, čas strávený na cestě apod. a rozumí se tím 8 hodin práce.

Příloha č. 3 Odpovědné osoby

Níže uvedené osoby jsou oprávněny účastnit se plnění této smlouvy:

Oblast odpovědnosti a oprávnění	Jméno	E-mail	Telefon
Člen Řídícího výboru za Objednatele			
Člen Řídícího výboru za Poskytovatele			
Service manažer za Objednatele			
Service manažer za Poskytovatele			
Žadatel za Objednatele			
Žadatel za Objednatele			
Žadatel za Objednatele			
Ředitel služeb Poskytovatele			
Konzultant za Poskytovatele			
Řešitel za Poskytovatele			