

0/0911

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

ADVENT, spol. s r. o.

sídlem: Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6
IČ: 62582747
DIČ: CZ62582747
bankovní spojení: Citibank a.s., Praha, č.ú.:
zastoupená: Ing. Michalem Kreidlem, jednatelem
zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 33467
(dále jen „poskytovatel“)

a

MERO ČR, a.s.

sídlem: Veltruská 748, 278 01 Kralupy nad Vltavou
IČ: 60193468
DIČ: CZ60193468
Bank. spojení: Komerční banka, a.s., č.ú.:
zastoupená: Ing. Jaroslavem Pantůčkem, předsedou představenstva
a
JUDr. Ing. Mgr. Liborem Lukáškem, PhD. členem představenstva
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B., vložka 2334
(dále jen „uživatel“)

se dohodly na uzavření této smlouvy podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb.,
obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Tato smlouva stanovuje způsob, rozsah a podmínky užívání programového vybavení PowerKey (dále jen „programové vybavení“), dále způsob, rozsah a podmínky poskytování služeb systémové podpory poskytovatelem a povinnosti obou smluvních stran související s těmito službami.
- 1.2. Tato smlouva je uzavřena na jednu ze tří možných variant systémové podpory (dále jen „varianta“), přičemž se jednotlivé varianty liší rozsahem podpory, výší odměny a výčtem dalších možných zvýhodnění. Zvolená varianta je uvedena v příloze I. Není-li výslovně uvedeno jinak, platí všechny body této smlouvy ve shodném znění bez ohledu na zvolenou variantu. U každého z bodů vztahujícího se pouze k některé z variant je vždy uveden název dané varianty.
- 1.3. Tato smlouva garantuje uživateli předem stanovené slevy na služby nabízené poskytovatelem mimo rámec této smlouvy. Přehled slev pro jednotlivé varianty smlouvy je uveden v příloze I.

2. Práva na užívání programového vybavení

- 2.1. Poskytovatel je oprávněn k výkonu práv vztahujících se k programovému vybavení na základě smluvních vztahů s autory programového vybavení.

kl
Do

- 2.2. Uživatel je oprávněn užívat programové vybavení pouze takovým způsobem, jakým mu dovoluje rozsah licence, se kterou bylo programové vybavení zakoupeno. Licence stanovuje maximální hodnoty pro počet provozoven uživatele, počty evidovaných osob a počty i druh technických prvků systému a dále stanovuje seznam funkčních modulů programového vybavení. Přesný rozsah licence je uveden na licenční kartě, kterou uživatel získal při nákupu programového vybavení.
- 2.3. Poskytovatel se zavazuje převést na uživatele oprávnění užívat programové vybavení ve verzi a revizi aktuální ke dni podpisu této smlouvy při současném zachování rozsahu licence dle bodu 2.2. Verzí se rozumí první číslice označení provedení programové vybavení. Revizemi se rozumí všechna provedení programového vybavení se shodnou verzí, tedy provedení, jejichž číselná označení se shodují v první číslici.
- 2.4. Poskytovatel se zavazuje převést na uživatele oprávnění užívat všechny revize programového vybavení vytvořené poskytovatelem po dobu platnosti této smlouvy při současném zachování rozsahu licence dle bodu 2.2. Poskytovatel se zároveň zavazuje zpřístupnit uživateli instalační sady aktuálních revizí programového vybavení pomocí prostředků systémové podpory v souladu s čl. 4.
- 2.5. Uživatel je oprávněn užívat programové vybavení pouze ve verzi získané dle bodu 2.3. nebo 2.4. nebo verzi starší.
- 2.6. Rozsah licence dle bodu 2.2. je možné kdykoliv rozšířit dle cen platných ke dni objednávky rozšíření. Rozšíření musí být doloženo kupním dokladem (fakturou) a novou licenční kartou vystavenou poskytovatelem. Dodavatelem tohoto rozšíření ovšem nemusí být přímo poskytovatel.
- 2.7. Uživatel je oprávněn instalovat programové vybavení na libovolný počet počítačů umístěných v místě sídla uživatele a přistupovat k němu z místa sídla uživatele prostřednictvím libovolného počtu přihlašovacích účtů. Toto oprávnění se vztahuje i na další provozovny uživatele, pokud jsou zahrnuté v licenci dle bodu 2.2.
- 2.8. Oprávnění uživatele nabytá dle bodu 2.2. nebo 2.3. nejsou dotčena ukončením smlouvy dle bodu 9.1. ani výpovědí smlouvy dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.7., a to za podmínky, že byla ze strany uživatele současně dodržena všechna ujednání této smlouvy.

3. Určení a princip poskytování systémové podpory

- 3.1. Systémová podpora je určena pro:
 - a) zodpovídání otázek uživatelů týkající se rutinní práce s programovým vybavením
 - b) pomoc uživatelům týkající se metodiky práce s programovým vybavením a zpracování docházky obecně
 - c) pomoc uživatelům při změnách konfigurace programového vybavení
 - d) provádění základních změn konfigurace programového vybavení prostřednictvím prostředků vzdáleného přístupu
 - e) řešení problémů s funkčností programového vybavení
- 3.2. Systémová podpora není určena pro implementaci programového vybavení, školení pracovníků uživatele, tvorbu analýz ani programátorské práce.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby systémové podpory pouze pro osoby pracující s programovým vybavením užívané uživatelem na základě existujícího smluvního vztahu mezi těmito osobami a uživatelem.
- 3.4. Systémová podpora je poskytována na základě tzv. požadavků (dále jen „požadavek“). Za požadavek se považuje každá jednotlivá žádost o podporu v některé z oblastí dle bodu 3.1 předaná poskytovateli některým z prostředků v souladu s čl. 4, a to za podmínky, že celkový odhadovaný čas práce při řešení nepřekračuje jednu hodinu, přičemž tento limit se nevztahuje na požadavky dle bodu 3.1 e). Zadání překračující časový limit práce je nutné

rozdělit na více samostatných požadavků nebo řešit samostatnou objednávkou práce u poskytovatele mimo rámec této smlouvy.

- 3.5. Počet kontaktů mezi uživatelem a poskytovatelem potřebných k vyřešení každého samostatného požadavku není omezen.
- 3.6. Počet požadavků zpracovaných pro uživatele poskytovatelem se počítá vždy samostatně za období po sobě jdoucích 12-ti kalendářních měsících počínaje prvním celým měsícem bezprostředně následujícím po podpisu této smlouvy (dále jen „roční období“). Byla-li smlouva uzavřena v průběhu měsíce, zahrnuje se doba mezi uzavřením smlouvy a posledním dnem tohoto měsíce do prvního ročního období.
- 3.7. Určitý, pevně stanovený počet požadavků za období dle bodu 3.6. je poskytovatelem zpracován v rámci paušální odměny dle čl. 7. Tento počet určuje zvolená varianta podpory a je uveden v příloze I.
- 3.8. Každý další požadavek nad rámec tohoto počtu je poskytovatelem uživateli účtován samostatně dle bodu 7.2.
- 3.9. Z požadavků ve smyslu bodu 3.4. jsou vyjmuty tyto případy:
 - a) požadavky, u nichž doba řešení nepřesáhla 5 minut
 - b) druhý a všechny další požadavky předané poskytovateli v jeden den, pokud celková doba řešení všech požadavků uživatele za tento den nepřekročí 1 hodinu.
 - c) požadavky předané poskytovateli z důvodu nevyhovujícího řešení požadavků dříve uzavřených.
 - d) požadavky předané poskytovateli z důvodu prokazatelně chybné funkčnosti programového vybavení, přičemž za chybnou funkčnost nelze v žádném případě považovat chybné nastavení parametrů programového vybavení.

4. Prostředky a podmínky poskytování systémové podpory

- 4.1. Systémová podpora je poskytována prostřednictvím:
 - a) Bezplatné telefonní linky Tato linka je dostupná pouze z území České republiky.
 - b) Pevné telefonní linky Tato linka je dostupná i ze zahraničí.
 - c) Mobilních telefonních linek určených pracovníků poskytovatele.
 - d) Prostředků vzdáleného přístupu poskytovatele na počítače uživatele.
 - e) Elektronické pošty s adresou (dále jen „elektronické pošty“)
 - f) Internetových stránek na adrese <http://pomoc.powerkey.cz> (dále jen „internetových stránek“)
- 4.2. Pro telefonickou podporu prostřednictvím bezplatné i pevné linky a podporu prostřednictvím vzdáleného přístupu platí následující podmínky:
 - a) Podpora je poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00.
 - b) Poskytovatel negarantuje okamžité přijetí všech příchozích hovorů. Kapacita je omezena počtem pracovníků poskytovatele zajišťujících telefonickou podporu a počtem v sérii zapojených příchozích linek.
 - c) Pokud nebude možné zahájit práci na požadavku uživatele přijatém prostřednictvím telefonické podpory okamžitě, bude práce zahájena nejpozději do 2 hodin, ale pouze v časovém rozsahu uvedeném v odstavci 4.2. a). Řešení požadavků přijatých po 14:00 tedy může být zahájeno i následující pracovní den.
- 4.3. Pro podporu prostřednictvím vzdáleného přístupu platí dále následující podmínky:

- a) Vzdálený přístup je realizován pomocí prostředků třetích stran a je omezen pouze na ovládání plochy jednoho konkrétního počítače a to jen po dobu povolení tohoto přístupu operátorem počítače.
 - b) Poskytovatel negarantuje funkčnost prostředků vzdálené podpory.
 - c) Uživatel není v žádném případě povinen vzdálený přístup poskytovateli umožnit.
 - d) V případě potřeby vzdáleného přístupu s jinými podmínkami je toto řešeno samostatnou smlouvou mezi poskytovatelem a uživatelem.
 - e) Ostatní podmínky jsou shodné s bodem 4.2.
- 4.4. Pro telefonickou podporu prostřednictvím mobilních linek platí následující podmínky:
- a) Podpora je dostupná jen u varianty „VIP“ této smlouvy. Konkrétní jména a telefonní čísla pracovníků jsou uvedeny v příloze II této smlouvy.
 - b) Podpora je poskytována v pracovní dny od 8:00 do 16:00, mimo tento rozsah pouze po předchozí domluvě s příslušným pracovníkem poskytovatele.
 - c) Poskytovatel negarantuje dostupnost mobilních telefonních linek ani konkrétních pracovníků poskytovatele.
- 4.5. Pro podporu prostřednictvím elektronické pošty platí následující podmínky:
- a) Elektronická pošta je k dispozici bez časového omezení, ale přijaté požadavky jsou zpracovávány poskytovatelem pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00.
 - b) Práce na každém požadavku přijatém prostřednictvím elektronické pošty bude zahájena nejpozději do 2 hodin, ale pouze v časovém rozsahu uvedeném v odstavci 4.5. a). Řešení požadavků přijatých po 14:00 tedy může být zahájeno i následující pracovní den.
- 4.6. Pro podporu prostřednictvím internetových stránek platí následující podmínky:
- a) Internetové stránky jsou k dispozici bez časového omezení.
 - b) Podpora prostřednictvím internetových stránek je určena k jednostrannému předávání informací a programového vybavení od poskytovatele k uživateli a tato smlouva nestanovuje možnost předávání požadavků na systémovou podporu nebo jiných informací od uživatele k poskytovateli.
 - c) Poskytovatel se zavazuje informovat uživatele o všech změnách na internetových stránkách vztahujících se k předmětu této smlouvy a to nejpozději do sedmi dnů následujícím po každé takovéto změně. Tato informace bude předávána výhradně prostřednictvím elektronické pošty na všechny adresy uvedené v příloze III. této smlouvy.
 - d) Přístup na internetové stránky systémové podpory je chráněn přístupovým jménem a heslem. Oba údaje jsou poskytovatelem přiděleny při podpisu smlouvy a jsou uvedeny v příloze II. této smlouvy.
- 4.7. Nebude-li v požadavku na podporu výslovně uvedeno jinak a nebude-li možné tento požadavek zpracovat v případě telefonické podpory okamžitě, bude pro zaslání odpovědi uživateli použit některý z kontaktů uvedený v příloze III. této smlouvy a to na základě uvážení poskytovatele.
- 4.8. Poskytovatel se zavazuje zasílat uživateli sady pro instalaci i update programového vybavení včetně dokumentace k jejich použití v elektronické podobě (PDF) na datových nosičích (CD/DVD) a to na základě výslovné žádosti uživatele a nejčastěji jednou za šest kalendářních měsíců. Datové nosiče budou doručovány na poštovní adresu uživatele uvedenou v příloze I. této smlouvy.
- 4.9. Poskytovatel negarantuje dostupnost žádného z prostředků systémové podpory dle čl. 4. této smlouvy v případě výpadku poskytování nutných služeb třetí strany. Takovýto výpadek nemůže být považován za porušení povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy.

5. Další povinnosti poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje do aktuálních revizí programového vybavení implementovat změny vyplývající z úprav zákoníku práce, pokud tyto úpravy mění metodiku zpracování docházky.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje řešit zjištěné chyby programového vybavení, řešením chyby se rozumí vydání opravného balíku k aktuální revizi programového vybavení nebo vydání revize nové, a to na základě uvážení poskytovatele.
- 5.3. Poskytovatel je povinen chránit před zneužitím osobní údaje, se kterými přijde do styku v rámci plnění svých povinností vyplývajících z předmětu této smlouvy. Poskytovatel je registrován u Úřadu pro ochranu osobních údajů pod číslem 00009538/001.

6. Další povinnosti uživatele

- 6.1. Uživatel je povinen předat poskytovateli všechny informace, které poskytovatel potřebuje pro plnění svého závazku vůči uživateli.
- 6.2. Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel může v rámci plnění svých povinností vyplývajících z předmětu této smlouvy přijít do styku s osobními údaji osob, které jsou v pracovně právním vztahu s uživatelem.
- 6.3. Uživatel je zodpovědný za pravidelné zálohování databáze programového vybavení i za jednorázové zálohování vždy před započítáním zásahů pracovníkem poskytovatele.
- 6.4. Uživatel je povinen se při využití telefonické podpory nebo podpory prostřednictvím elektronické pošty prokázat svým zákaznickým číslem, je-li o toto pracovníkem poskytovatele požádán. Toto číslo je poskytovatelem přiděleno při podpisu smlouvy a je uvedeno v příloze II. této smlouvy.
- 6.5. Uživatel se zavazuje nesdělovat své zákaznické číslo a přístupové údaje na internetové stránce jiným fyzickým nebo právnickým osobám než těm, které jej potřebují k využívání služeb daných předmětem této smlouvy. Pokud tak učiní, odpovídá za škodu, která bude v důsledku jeho počínání způsobena.

7. Odměna

- 7.1. Smluvní strany se dohodly na paušální odměně za každé započaté roční období dle bodu 3.6. ve výši uvedené v příloze I.
- 7.2. Smluvní strany se dále dohodly na odměně za řešení každého požadavku dle bodu 3.8 výši uvedené v příloze I.
- 7.3. Odměna je uživateli vyúčtována vždy k posledním dni třetího, šestého, devátého a dvanáctého kalendářního měsíce každého ročního období a to formou faktury mající náležitosti daňového dokladu se splatností 21 dnů od data vystavení. Do fakturované částky se započítává ¼ celkové odměny dle bodu 7.1., příslušná část odměny dle bodu 7.2. a DPH ve výši stanovené zákonnými předpisy pro dané období.
- 7.4. Uživatel není povinen hradit jakékoliv finanční částky podle této smlouvy na jiný bankovní účet, než ten, který je zřízen bankou ve prospěch poskytovatele, a současně, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, a současně, který není veden poskytovatelem platebních služeb mimo Českou republiku. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, popř. obecně závazného právního předpisu nahrazujícího zákon č. 235/2004 Sb. (dále jen „zákon o DPH“), není uživatel povinen hradit poskytovateli jakékoliv finanční částky podle této smlouvy, a to do dne včetně toho dne, kdy poskytovatel bude oficiálně správcem daně označen, že není nespolehlivým plátcem.

- 7.5.
- 7.6. V případě ukončení smlouvy dle bodu 9.1. nebo výpovědi dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.8. bude poslední faktura vystavena k datu ukončení této smlouvy.
- 7.7. V případě, že poskytovatel poruší kteroukoliv z povinností stanovenou v článku 4. nebo čl. 5. této smlouvy a toto konání není důsledkem porušení povinností uživatele dle článku 6. této smlouvy, náleží uživateli 10% sleva z odměny stanovené v bodě 7.1. za každé takové porušení. Na toto porušení musí být poskytovatel uživatelem písemně upozorněn nejpozději do 14-ti dnů ode dne, kdy se uživatel o porušení povinnosti dozvěděl.
- 7.8. V případě, že dojde k současnému výpadku telefonické podpory i podpory prostřednictvím elektronické pošty z důvodu uvedeném v bodě 4.9. a délka trvání výpadku překročí 24 hodin, má uživatel nárok na poměrnou slevu z odměny stanovené v bodě 7.1. připadající na každý započatý den výpadku.
- 7.9. V případě ukončení smlouvy dle bodu 9.1. nebo výpovědi dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.7. náleží uživateli sleva z odměny stanovené v bodě 7.1. odpovídající poměru počtu dnů od data výpovědi do konce ročního období k počtu dnů celého ročního období.
- 7.10. Sleva dle bodu 7.5. nebo 7.6. nebo 7.7. této smlouvy bude zohledněna v částce fakturované poskytovatelem dle bodu 7.3. na konci období, ve kterém na slevu vznikl nárok.
- 7.11. Poskytovatel si vyhrazuje právo změnit ceny za poskytované služby. K takové změně ale smí dojít vždy pouze na začátku nového ročního období a změnu ceny je poskytovatel povinen oznámit uživateli písemnou formou nejméně tři měsíce před jejím uplatněním.

8. Účinnost smlouvy

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

9. Ukončení smlouvy

- 9.1. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 9.2. Uživatel je oprávněn jednostranně vypovědět tuto smlouvu kdykoliv bez udání důvodu a to s devadesátidenní výpovědní lhůtou.
- 9.3. Poskytovatel je oprávněn jednostranně vypovědět tuto smlouvu kdykoliv bez udání důvodu a to s devadesátidenní výpovědní lhůtou.
- 9.4. Uživatel je oprávněn jednostranně vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, pokud přestane využívat programové vybavení PowerKey.
- 9.5. Uživatel je oprávněn jednostranně vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností při zániku subjektu uživatele.
- 9.6. Uživatel je oprávněn jednostranně vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, pokud poskytovatel opakovaně nedodrží své závazky vyplývající z čl. 4. nebo čl. 5. této smlouvy. Poskytovatel musí být na všechna porušení svých povinností uživatelem písemně upozorněn nejpozději do 14-ti dnů ode dne, kdy se uživatel o porušení povinnosti dozvěděl.
- 9.7. Poskytovatel je oprávněn jednostranně vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností při zániku subjektu poskytovatele.
- 9.8. Poskytovatel je oprávněn jednostranně vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností, pokud úhrada odměny dle bodu 7.3. této smlouvy nebude připsána na účet poskytovatele do 30-ti dnů od data splatnosti faktury. Poskytovatel je povinen upozornit uživatele na neplnění povinností písemně a to nejpozději do 14-ti dnů od data splatnosti neuhrazené faktury.

- 9.9. Ukončení smlouvy dle bodu 9.1. ani výpověď dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.8. této smlouvy nezbavují uživatele finančních závazků vůči poskytovateli vzniklých před datem výpovědi.
- 9.10. Lhůta pro výpověď smlouvy dle bodu 9.2. nebo 9.3. nebo okamžitá výpověď dle kteréhokoliv z bodů 9.4. až 9.8. vstupují v platnost okamžikem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. Nevyzvedne-li si adresát písemnou výpověď, má se za doručenu 14. dnem po jejím odeslání.

10. Ostatní ujednání

- 10.1. Poskytovatel i odběratel se zavazují, že se všemi informacemi obsaženými nebo vyjádřenými v této smlouvě či zpřístupněnými v souvislosti s touto smlouvou (dále jen „**informace**“), budou zacházet jako s informacemi důvěrnými

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smlouva se řídí českým právním řádem, zejména příslušnými ustanoveními zák. č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2. V případě vzniku jakéhokoliv sporu, který by se týkal obsahu této smlouvy, jejího předmětu, plnění práv a povinností ze smlouvy vyplývajících, postavení smluvních stran, interpretace a aplikace smlouvy a dalších skutečností s touto smlouvou přímo souvisejících, se smluvní strany dohodly na dosažení smírného řešení a pokud nebude možno spory smírnou cestou vyřešit do devadesáti dnů, budou případné spory vyřešeny a rozhodnuty formou soudního řízení u soudu České republiky
- 11.3. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:
- I. Varianta podpory a cenové informace
 - II. Kontaktní informace poskytovatele
 - III. Kontaktní informace uživatele
- 11.4. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání dle jejich svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, což potvrzují svými podpisy.
- 11.5. Smlouvu lze změnit kdykoliv písemným dodatkem po dohodě obou smluvních stran. Veškerá oznámení, která vyplývají z této smlouvy, budou mít písemnou formu a budou druhé straně prokazatelně doručena.
- 11.6. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu zástupců obou smluvních stran.
- 11.7. Tato smlouva vstupuje v účinnost dnem 1. 1. 2014.
- 11.8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží jeden stejnopis.

Za poskytovatele
V Praze dne 30.12.2013

 ADVENT

Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6
IČ: 62582747, DIČ: CZ62582747

Za uživatele

V dne 30.12.2013
KRAUPECH N/UT.

Ing. Jaroslav Pantůček, předl la představenstva

JUDr. Ing. Mgr. Libor Lukášek, PhD. člen představenstva

PŘÍLOHA I.

Varianta podpory a cenové informace

Varianta podpory: (zvolená varianta je označena KŘÍŽKEM)	BASIC <input type="checkbox"/>	PREMIUM <input type="checkbox"/>	VIP <input checked="" type="checkbox"/>
Roční paušální odměna:	Kč bez DPH		
Počet požadavků podpory v paušální odměně:			Neomezen
Odměna za každý další požadavek:	Kč bez DPH	Kč bez DPH	
Sleva na licence:	100% na modul: • Banka přesčasových hodin		
			Sleva 10% na všechny ostatní licence
Sleva na semináře:	Není	10%	100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech