

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: GE Money Bank, a.s., Praha, č. ú.: 215577907/0600

zastoupená: Ing. Michalem Kreidlem, jednatelem

zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 33467

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

TEPVOS, spol. s r.o.

sídlem: Královehradecká 1566, 562 01 Ústí nad Orlicí

IČ: 25945793

DIČ: CZ25945793

Bank. spojení: ČSOB, a.s., č.ú.: 168752599/0300

zastoupená: ing. Václavem Knejpem, jednatelem společnosti

zapsaná u Městského soudu v Hradci Králové, oddíl C, vložka 16762

(dále jen „**uživatel**“)

se dohodly na uzavření této smlouvy podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Tato smlouva stanovuje zejména 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 systémové podpory, výší odměny a výčtem dalších možných zvýhodnění. Zvolená varianta je uvedena v příloze I. této smlouvy. 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 nad rámec podpory sjednané v této smlouvě. Přehled slev pro jednotlivé varianty smlouvy je uveden v příloze I. této smlouvy.

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.
- 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. této smlouvy. Verzí se rozumí první číslice označení provedení programového 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. této smlouvy. Poskytovatel se zároveň zavazuje zpřístupnit uživateli instalační sady aktuálních revizí programového vybavení pomocí prostředků systémové podpory v souladu s čl. 4. této smlouvy.
- 2.5. Uživatel je oprávněn užívat programové vybavení pouze ve verzi získané dle bodu 2.3. nebo 2.4. této smlouvy nebo verzi starší.
- 2.6. Rozsah licence dle bodu 2.2. této smlouvy je možné kdykoliv rozšířit dle cen platných ke dni objednávky rozšíření. Rozšíření musí být doloženo dokladem o úhradě nového rozsahu licence (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, avšak pouze tehdy, jsou-li tyto výslovně zahrnuté v licenci dle bodu 2.2. této smlouvy. Ustanovením tohoto bodu 2.7. této smlouvy však není dotčeno ustanovení bodu 2.2. této smlouvy.
- 2.8. Oprávnění uživatele nabytá dle bodu 2.2. nebo 2.3. této smlouvy nejsou dotčena ukončením smlouvy dle bodu 9.1. této smlouvy ani výpovědí smlouvy dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.7. této smlouvy, 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 uživatele týkající se rutinní práce s programovým vybavením
 - b) pomoc uživateli týkající se metodiky práce s programovým vybavením a zpracování docházky obecně
 - c) pomoc uživateli 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 instalaci ani implementaci programového vybavení, školení pracovníků uživatele, tvorbu analýz, vyhodnocování dat, zakázkové úpravy ani jakékoli programátorské práce.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby systémové podpory pouze pro osoby pracující s programovým vybavením užívaným uživatelem na základě prokazatelně 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. této smlouvy předaná poskytovateli některým z prostředků v souladu s čl. 4. této smlouvy, a to za podmínky, že celkový odhadovaný čas práce při řešení každého jednotlivého nepřekračuje jednu hodinu, přičemž tento limit se nevztahuje na požadavky dle bodu 3.1. e)

této smlouvy. Zadání překračující časový limit práce je nutné rozdělit na více samostatných požadavků nebo řešit samostatnou objednávkou práce u poskytovatele mimo rámec této smlouvy a za cenu v konkrétním případě s poskytovatelem předem sjednanou.

- 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 sčítá vždy samostatně za období po sobě jdoucích 12-ti kalendářních měsíců 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 dnem uzavřením smlouvy a posledním dnem tohoto měsíce do prvního ročního období.
- 3.7. Určitý, pevně stanovený počet požadavků, které je uživatel oprávněn vznést za období dle bodu 3.6. této smlouvy, tj. období po sobě jdoucích 12-ti kalendářních měsíců, je poskytovatelem zpracován v rámci paušální odměny dle čl. 7. této smlouvy. Tento počet je závislý na zvolené variantě systémové podpory a je uveden v příloze I. této smlouvy. Aktuální stav konta uživatele je ověřitelný prostřednictvím helpdesk systému provozovaného poskytovatelem, přičemž přístupové údaje uživatele potřebné pro log in do tohoto systému jsou uvedeny v příloze III. této smlouvy.
- 3.8. Každý další požadavek uživatele nad rámec počtu určeného v souladu s bodem 3.7. této smlouvy je poskytovatelem uživateli účtován samostatně způsobem dle bodu 7.2. této smlouvy.
- 3.9. Z požadavků ve smyslu bodu 3.4. této smlouvy 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 na telefonním čísle 800 238 368. Tato linka je dostupná pouze z území České republiky.
 - b) Pevné telefonní linky na telefonním čísle 235 365 191. Tato linka je dostupná i ze zahraničí.
 - c) Mobilních telefonních linek určených pracovníky poskytovatele, a to za podmínek dle bodu 4.4. a) této smlouvy.
 - d) Prostředků vzdáleného přístupu poskytovatele na počítače uživatele (dále jen „vzdálený přístup“).
 - e) Elektronické pošty s adresou info@advent.cz (dále jen „elektronická pošta“)
 - f) Internetových stránek na adrese <http://podpora.advent.cz> (dále jen „internetové stránky“)
- 4.2. Pro telefonickou systémovou podporu prostřednictvím bezplatné i pevné linky a systémovou podporu prostřednictvím vzdáleného přístupu platí následující podmínky:
 - a) Systémová podpora je poskytována pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin CET.

- b) Poskytovatel však v žádném případě negarantuje okamžité přijetí všech příchozích hovorů. Kapacita je omezena počtem pracovníků poskytovatele zajišťujících telefonickou systémovou 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 bodě 4.2. a) této smlouvy. Řešení požadavků přijatých po 14:00 hod. CET tedy může být zahájeno i následující pracovní den.
- 4.3. Pro systémovou 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 však v žádném případě negarantuje funkčnost prostředků systémové podpory prostřednictvím vzdáleného přístupu.
 - 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. této smlouvy.
- 4.4. Pro telefonickou systémovou podporu prostřednictvím mobilních linek platí následující podmínky:
- a) Systémová podpora je dostupná jen u varianty „VIP“ této smlouvy. Konkrétní jména a telefonní čísla pracovníků jsou uvedeny v příloze II. této smlouvy.
 - b) Systémová podpora je poskytována pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin CET, mimo tento rozsah pouze po předchozí domluvě s příslušným pracovníkem poskytovatele.
 - c) Poskytovatel však v žádném případě negarantuje dostupnost mobilních telefonních linek ani konkrétních pracovníků poskytovatele.
- 4.5. Pro systémovou 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 hodin CET.
 - b) Práce na každém požadavku přijatém prostřednictvím elektronické pošty bude zahájena nejpozději do 2 hodin, ale pouze v časovém rozsahu uvedeném v bodě 4.5. a) této smlouvy. Řešení požadavků přijatých po 14:00 hod. CET tedy může být zahájeno i následující pracovní den.
- 4.6. Pro systémovou podporu prostřednictvím internetových stránek platí následující podmínky:
- a) Internetové stránky jsou k dispozici bez časového omezení.
 - b) Systémová 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 bránících poskytovateli v plnění předmětu této smlouvy, a to nejpozději do sedmi pracovních dnů následujících po každé takovéto změně. Tato informace bude předávána výhradně prostřednictvím elektronické pošty na všechny e-mailové adresy uživatele uvedené v příloze III. této smlouvy.

- d) Přístup na internetové stránky systémové podpory je chráněn přístupovým jménem a heslem. Oba údaje jsou poskytovatelem přiděleny uživateli při podpisu smlouvy a jsou uvedeny v příloze II. této smlouvy.
- 4.7. Nebude-li v požadavku na systémovou 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 však v žádném případě negarantuje dostupnost žádného z prostředků systémové podpory dle čl. 4. této smlouvy v případě výpadku poskytování nutných služeb třetí stranou. Takovýto výpadek nemůže být považován za porušení povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, s čímž uživatel bez jakýchkoli výhrad souhlasí.

5. Další práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje do aktuálních revizí programového vybavení implementovat změny vyplývající z úprav zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, pokud tyto úpravy mění metodiku zpracování docházky.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje řešit zjištěné závady programového vybavení, řešením závady se rozumí vydání opravného balíku k aktuální revizi programového vybavení nebo vydání revize nové, a to na základě uvážení poskytovatele a to vždy v reakční době dle přílohy IV této smlouvy.
- 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 ve veřejném registru zpracování osobních údajů vedeném Úřadem pro ochranu osobních údajů pod číslem 00009538/001.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn nezapočít s prováděním systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy) nebo přerušit či odložit provádění systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy) na dobu, než bude k plné spokojenosti poskytovatele takový nedostatek odstraněn či zcela pomine taková skutečnost, a takový postup poskytovatele nebude prodlením s plněním jeho povinností dle této smlouvy, tj. o příslušnou dobu se prodlužuje lhůta pro splnění povinností dle této smlouvy poskytovatelem, jestliže:
- a) uživatel neposkytne a nepředá poskytovateli veškeré listiny, podklady a informace potřebné pro to, aby poskytovatel mohl řádně a včas provádět systémovou podporu (a další plnění dle této smlouvy); nebo
 - b) uživatel neposkytne poskytovateli součinnost dle odst. 6.1. této smlouvy (zejména neposkytnutím jakýchkoli listin, podkladů či informací, jejich pozdním poskytnutím či poskytnutím neúplných listin, podkladů či informací a/nebo nezpřístupněním příslušného software a/nebo hardware) a takové neposkytnutí zabrání poskytovateli v řádném a včasném poskytování systémové podpory (a/nebo dalších plnění dle této smlouvy) a/nebo poskytování systémové podpory (a/nebo dalších plnění dle této smlouvy) jakýmkoli způsobem ztíží; nebo
 - c) uživatel bude v prodlení s úhradou odměny a/nebo kterékoli její části dle článku 7 této smlouvy po dobu delší než 10 dnů; nebo
 - d) nastane případ vyšší moci (např. živelní pohroma, válka, stávka, epidemie), který objektivně zabrání poskytovateli v řádném a včasném plnění jeho povinností dle této smlouvy.

- 5.5. Poskytovatel je oprávněn svěřit provedení systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy) třetí osobě (subdodavatel) či spolupracovat s třetí osobou na plnění předmětu této smlouvy i bez předchozího souhlasu uživatele, přičemž poskytovatel v takovém případě odpovídá uživateli, jako by takovou část systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy) prováděl sám.
- 5.6. Smluvní strany sjednávají, že systémová podpora (a další plnění dle této smlouvy) budou (resp. její konkrétní úkon nebo část) ke dni předání poskytovatelem uživateli splňovat pouze následující parametry a budou mít pouze následující vlastnosti:
- v rámci systémové podpory implementovaná nebo nová funkcionalita programového vybavení (resp. její konkrétní části dotčené systémovou podporou realizovanou poskytovatelem při systémové podpoře a/nebo dalších plněních dle této smlouvy) bude odpovídat zadání specifikovanému uživatelem; nebo
 - funkcionalita programového vybavení (resp. její konkrétní části dotčené systémovou podporou realizovanou poskytovatelem při systémové podpoře a/nebo dalších plněních dle této smlouvy) bude odpovídat obvyklým parametrům programového vybavení.
- 5.7. Smluvní strany sjednávají, že systémová podpora (a další plnění dle této smlouvy), resp. její konkrétní úkon nebo část, bude mít ke dni předání poskytovatelem uživateli pouze vlastnosti výslovně uvedené v ustanovení odst. 5.6. této smlouvy a jakýkoli nedostatek, neúplnost či absence právních a/nebo faktických vlastností systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy), resp. jejího konkrétního úkonu nebo části, nejedná-li se o vlastnost výslovně uvedenou v odst. 5.6. této smlouvy, není právní ani faktickou vadou ani nedodělkem systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy), resp. jejího konkrétního úkonu nebo části.
- 5.8. Poskytovatel odpovídá pouze za ty vady systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy), které měla systémová podpora (a další plnění dle této smlouvy), resp. její konkrétní úkon nebo část, v okamžiku předání uživateli. Uživatel je povinen systémovou podporu (a další plnění dle této smlouvy), resp. její konkrétní úkon nebo část, důkladně a v plném rozsahu prohlédnout a vytknout poskytovateli všechny případné vady a nedodělky, včetně specifikace případných konkrétních vad a nedodělků, nejpozději do 10 dnů ode dne předání, přičemž marným uplynutím této lhůty veškerá práva uživatele z odpovědnosti za vady systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy), resp. jejího konkrétního úkonu nebo části, zanikají.
- 5.9. Poskytovatel neodpovídá za vady systémové podpory (ani dalších plnění dle této smlouvy), resp. jejího konkrétního úkonu nebo části, a v příčinné souvislosti s tím za jakékoli škody, příp. ušlý zisk, které vznikly použitím podkladů, informací a věcí poskytnutých uživatelem nebo v důsledku výslovných pokynů uživatele poskytovateli, a to bez ohledu na to, zda poskytovatel na jejich nevhodnost písemně či jinak upozornil uživatele či nikoli a bez ohledu na to, zda poskytovatel mohl při vynaložení obvyklé péče zjistit jejich nevhodnost či nikoli.

6. Další povinnosti uživatele

- 6.1. Uživatel je povinen v rámci plnění této smlouvy poskytovat poskytovateli veškeré možné informace a veškerou možnou součinnost, které poskytovatel může vyžadovat a potřebovat pro systémovou podporu (a další plnění dle této smlouvy), a to bez ohledu na to, zda ho o takovou součinnost či informace poskytovatel v konkrétním případě výslovně požádá, zejména:
- Prokazatelně vyrozumět poskytovatele o veškerých případných nedostatcích programového vybavení či jakýchkoli jiných podkladů a informací předaných či sdělených uživatelem poskytovateli; a
 - poskytnout poskytovateli veškeré informace a dokumentaci nezbytné pro to, aby poskytovatel mohl dle této smlouvy provádět systémovou podporu (a další plnění dle

- této smlouvy) a písemně (či prostřednictvím elektronické pošty na e-mailovou adresu uvedenou v příloze II. této smlouvy) sdělovat poskytovateli své požadavky a pokyny směrem ke konkrétním úkonům systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy), a to s takovým časovým předstihem, aby poskytovatel měl k dispozici dostatek času k řádnému a včasnému provedení systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy) a aby poskytovateli nevznikla v této souvislosti žádná škoda (zejména ve formě dalších nákladů); a
- c) v obvyklou pracovní dobu a v odůvodněných případech i operativně zpřístupnit poskytovateli software i hardware a vytvořit v maximální možné míře podmínky pro možnost poskytovatele provádět systémovou podporu (a další plnění dle této smlouvy), mj. v režimu tzv. dálkového přístupu; a
 - d) být průběžně i operativně k dispozici k případným konzultacím týkajícím se systémové podpory (a dalších plnění dle této smlouvy); a
 - e) zavázat své smluvní partnery a zaměstnance k poskytování součinnosti poskytovateli v rozsahu dle ujednání této smlouvy.
- 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 a s tímto bez jakýchkoli výhrad souhlasí.
- 6.3. Uživatel bere na vědomí a bez jakýchkoli výhrad souhlasí s tím, že je zodpovědný za pravidelné zálohování databáze programového vybavení i za jednorázové zálohování vždy před započítím zásahů pracovníkem poskytovatele, přičemž poskytovatel v žádném případě neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou uživateli v důsledku ztráty jakýchkoli dat způsobené nesprávným a/nebo nedostatečným zálohováním databáze programového vybavení ze strany uživatele.
- 6.4. Uživatel je povinen se při využití telefonické systémové podpory nebo systémové 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 stránky jiným fyzickým nebo právnickým osobám než těm, které jej potřebují k využívání služeb daných předmětem této smlouvy. Pokud tak učiní, odpovídá za jakoukoli škodu, která bude v důsledku jeho počínání způsobena.

7. Odměna

- 7.1. Smluvní strany se dohodly na paušální odměně za systémovou podporu, a to za každé započaté roční období dle bodu 3.6. této smlouvy a ve výši uvedené v příloze I. této smlouvy. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě rozšíření licence nad rozsah dle bodu 2.2. této smlouvy se odměna dle předchozí věty tohoto bodu této smlouvy navyšuje o % ceny rozšíření licence, přičemž dojde-li k takovému rozšíření licence v průběhu ročního období, navyšuje se o % část odměny odpovídající odměně za tu část ročního období, po kterou je programové vybavení užíváno v rozsahu licence rozšířeném nad rozsah dle bodu 2.2. této smlouvy.
- 7.2. Smluvní strany se dále dohodly na odměně za řešení každého požadavku dle bodu 3.8. této smlouvy, a to ve výši uvedené v příloze I. této smlouvy.
- 7.3. Odměna je uživateli vyúčtována vždy k poslednímu 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 jejího vystavení. Do fakturované částky se započítává ¼ celkové odměny dle bodu 7.1. této smlouvy, příslušná část odměny dle bodu 7.2. této smlouvy a DPH ve výši stanovené zákonnými předpisy pro dané období.
- 7.4. V případě ukončení smlouvy dle bodu 9.1. této smlouvy nebo v případě výpovědi dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.8. této smlouvy bude poslední faktura vystavena k datu ukončení této smlouvy.

- 7.5. 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. této smlouvy za každé takové porušení, a to maximálně až do výše [50] % z odměny . Na toto porušení však musí být poskytovatel uživatelem písemně upozorněn nejpozději do 14-ti dnů ode dne, kdy se uživatel o porušení povinnosti dozvěděl, přičemž součástí takovéto výzvy uživatele musí být rovněž uplatnění nároku na uvedenou slevu ze strany uživatele.
- 7.6. V případě, že dojde k současnému výpadku telefonické systémové podpory i systémové podpory prostřednictvím elektronické pošty z důvodu uvedeného v bodě 4.9. této smlouvy a délka trvání výpadku překročí 24 po sobě jdoucích hodin, má uživatel nárok na poměrnou slevu z odměny dle bodu 7.1. této smlouvy ve výši připadající na každý započatý den výpadku.
- 7.7. V případě ukončení smlouvy dle bodu 9.1. této smlouvy nebo v případě výpovědi této smlouvy dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.7. této smlouvy náleží uživateli sleva z odměny dle bodu 7.1. této smlouvy ve výši odpovídající poměru počtu dnů následujících po dni účinnosti výpovědi, a to až do konce příslušného ročního období a počtu dnů celého příslušného ročního období.
- 7.8. Sleva dle bodu 7.5. nebo 7.6. nebo 7.7. této smlouvy bude zohledněna v částce fakturované poskytovatelem dle bodu 7.3. této smlouvy na konci období, ve kterém na slevu vznikl nárok a za které je odměna fakturována.
- 7.9. Smluvní strany sjednávají inflační doložku cen za služby poskytované na základě této smlouvy spočívající v tom, že poskytovatel je za trvání této smlouvy každoročně oprávněn zvýšit jakoukoli cenu za služby poskytované na základě této smlouvy k 1. dni nového ročního období na toto nové roční období, a to o inflační koeficient odpovídající výši inflace vyhlášené či zveřejněné příslušným orgánem statistiky České republiky pro období přecházejícího kalendářního roku, resp. ročního období. Uživatel je povinen uhradit doplatek ceny za služby poskytované na základě této smlouvy za měsíce předcházející v příslušném ročním období oficiálnímu zveřejnění inflace za roční období předcházející s cenou za služby poskytované na základě této smlouvy za první kalendářní měsíc následující po vyznění uživatele poskytovatelem o inflačním navýšení ceny, a nadále platit zvýšené ceny v souladu s touto smlouvou. Smluvní strany sjednávají, že případná deflace nemá na výši cen za služby poskytované na základě této smlouvy vliv.

8. Doba trvání a účinnost smlouvy

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, případně takovým dnem pozdějším.

9. Ukončení smlouvy

- 9.1. Smlouvu lze zrušit písemnou dohodou obou smluvních stran, a to k okamžiku v takovéto dohodě smluvních stran uvedenému. Neobsahuje-li takováto dohoda smluvních stran ujednání o okamžiku, ke kterému má být tato smlouva zrušena, nastávají účinky zrušení této smlouvy okamžikem uzavření takovéto dohody 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. Poskytovatel 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 a pokud takovéto své porušení nenapraví ani ve lhůtě 30-ti dní poté, co byl uživatelem na takovéto své porušení písemně upozorněn. Poskytovatel musí být na všechna porušení těchto svých povinností uživatelem písemně upozorněn nejpozději do 14-ti dnů ode dne, kdy se uživatel o porušení povinnosti dozvěděl. Marným uplynutím lhůty uvedené v předchozí větě tohoto odstavce této smlouvy zaniká právo uživatele na výpověď této smlouvy dle tohoto odstavce této smlouvy.
- 9.7. Uživatel 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 a uživatel toto své porušení nenapraví ani ve lhůtě 30-ti dní poté, co byl uživatelem na takovéto své porušení písemně upozorněn.
- 9.9. Ukončení smlouvy dle bodu 9.1. této smlouvy ani výpověď dle kteréhokoliv z bodů 9.2. až 9.8. této smlouvy nezbavují uživatele finančních závazků vůči poskytovateli vzniklých před datem účinnosti výpovědi této smlouvy.
- 9.10. Každá výpověď dle této smlouvy vyžaduje ke své platnosti a účinnosti mimo jiné písemnou formu a doručení způsobem dle odst. 11.6. této smlouvy. Výpovědní lhůta pro případ výpovědi této smlouvy dle odstavce 9.2. nebo 9.3. této smlouvy počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Okamžitá výpověď dle kteréhokoliv z bodů 9.4. až 9.8. této smlouvy je účinná okamžikem doručení takovéto okamžité výpovědi druhé smluvní straně..

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, protože se obě smluvní strany zavazují dbát, aby žádná z takových informací nebyla zneužita nebo prozrazena třetí straně bez zákonného důvodu.
- 10.2. Smluvní strany berou na vědomí, že veškeré skutečnosti obchodní povahy vyplývající z obsahu této smlouvy či jakkoli s touto smlouvou související tvoří obchodní tajemství, jakožto součást předmětu práv náležejících k podniku poskytovatele nebo k podniku uživatele. Poskytovatel ani uživatel nejsou oprávněni s tímto obchodním tajemstvím jakkoli nakládat, zejména nejsou oprávněni obsah tohoto obchodního tajemství zveřejnit anebo jej zpřístupnit jakékoli třetí osobě.
- 10.3. Poruší-li některá ze smluvních stran jakoukoli svou povinnost stanovenou v tomto čl. 10 této smlouvy, je povinna nahradit druhé smluvní straně v důsledku toho jí vzniklou škodu, jakož i vydat druhé smluvní straně vše, oč se na základě takovéhoto svého porušení obohatila.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smlouva se řídí českým právním řádem, zejména příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

- 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, ode dne, kdy smluvní strana oznámí druhé smluvní straně své přesvědčení o existenci sporu, budou případné spory vyřešeny a rozhodnuty formou soudního řízení u soudu České republiky, a to obecně příslušným soudem.
- 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 pouze písemně, a to kdykoliv, písemným dodatkem po dohodě obou smluvních stran.
- 11.6. Nevyplývá-li z písemného ujednání smluvních stran výslovně něco jiného, budou jakákoli oznámení, včetně případných výzev, či jiná sdělení předpokládána podle této smlouvy nebo v souvislosti s ní učiněna písemně. Přípustnou formou jejich doručování podle této smlouvy je osobní předání oproti podpisu nebo doručení poštou formou doporučené zásilky na adresu uvedenou v úvodu této smlouvy nebo na jinou doručovací adresu písemně oznámenou odesílateli v souladu s tímto ustanovením. Nestanoví-li to v konkrétním případě právní předpis jinak, za doručení se pro účely této smlouvy považuje též případ, kdy adresát odmítne osobní předání nebo doručení poštou nebo není-li oznámení nebo sdělení, jež bylo uloženo na poště jako nedoručené, vyzvednuto adresátem do 10 (deseti) dnů od takového uložení, přičemž za doručení se považuje 11. (jedenáctý) den od uložení.
- 11.7. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, resp. poslední ze smluvních stran.
- 11.8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží jeden stejnopis.

V Praze dne 17.2.2016

V Praze dne 17.2.2016

.....
za poskytovatele

.....
za uživatele

PŘÍLOHA I.

Varianta podpory a cenové informace

Varianta podpory: (zvolená varianta je označena X)	BASIC X	PREMIUM <input type="checkbox"/>	VIP <input type="checkbox"/>
Roční paušální odměna:	[REDACTED] Kč bez DPH		
Počet požadavků podpory v paušální odměně:	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Odměna za každý další požadavek:	[REDACTED] Kč bez DPH	[REDACTED] Kč bez DPH	[REDACTED]
Sleva na licence:	[REDACTED] : [REDACTED]		
			[REDACTED] [REDACTED]
Sleva na semináře:	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

PŘÍLOHA II.**Kontaktní informace poskytovatele**

Zákaznické číslo:	████████
Přístupové jméno:	████████
Přístupové heslo:	██████████
Bezplatná telefonní linka:	800 238 368
Klasická pevná telefonní linka:	235 365 191
Mobilní telefonní kontakty:	
Adresa elektronické pošty:	info@advent.cz
Adresa www stránek:	http://podpora.advent.cz

PŘÍLOHA III.**Kontaktní informace uživatele**

Poštovní adresa a jméno pracovníka uživatele pro zasílání datových nosičů:

Firma:	TEPVOS, spol. s r.o.
Oddělení:	
Jméno pracovníka:	Ing. Václav Knejp
Ulice:	Královehradecká 1566
Město:	Ústí nad Orlicí
PSČ:	562 01

Pracovníci uživatele pro zpětný kontakt z telefonické podpory a podpory prostřednictvím el. pošty:

	Jméno pracovníka	Telefonní spojení	Adresa elektronické pošty
1.	██████████	██████████	██████████
2.	Ing. Václav Knejp	465 519 842	Vaclav.Knejp@tepvos.cz
3.			
4.			

Výše uvedené emailové adresy zároveň slouží jako přístupový údaj do systému technické podpory, který je dostupný na adrese <http://podpora.advent.cz>

PŘÍLOHA IV

Specifikace požadovaných služeb

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Dostupnost	kategorie vady	odezva	max. doba zásahu
Pracovní dny 8:00 – 16:00	vysoká	do 2 hod.	8 hod.
Pracovní dny 8:00 – 16:00	střední	do 4 hod.	2 pracovní dny
Pracovní dny 8:00 – 16:00	nízká	do 8 hod.	5 pracovních dnů

Požadavek na servisní zásah může být uplatněn:

- telefonicky
- e-mailem
- systémem HelpDesk (<http://podpora.advent.cz/>)



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