




SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

evidovaná u zhotovitele pod č.
evidovaná u objednatele pod č.

1. Smluvní strany


ADVENT, spol. s r. o.

| | |
|------------------|---|
| se sídlem | Praha 6, Na Beránce 57/2, PSČ 160 00 |
| IČ | 62582747 |
| DIČ | CZ62582747 |
| spisová značka | C 33467 vedená u Městského soudu v Praze |
| bankovní spojení |  |
| číslo účtu |  |
| jednající |  |

dále jen „společnost“

a

Město Lovosice

| | |
|------------------|---|
| se sídlem | Školní 407/2, Lovosice 410 02 |
| IČ | 00263991 |
| DIČ | CZ00263991 |
| spisová značka | |
| bankovní spojení | KB Lovosice |
| číslo účtu |  |
| jednající | Ing. Milan Dian, Ph.D., starosta |

dále jen „zákazník“

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

2. Předmět smlouvy

Tato smlouva stanovuje způsob, rozsah a podmínky poskytování služeb systémové podpory společnosti a povinnosti obou smluvních stran související s těmito službami.

| | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|
| Varianta podpory: (zvolená varianta je označena) | BASIC <input checked="" type="checkbox"/> | PREMIUM <input type="checkbox"/> | VIP <input type="checkbox"/> |
| Roční paušální odměna: | 8 400,- Kč bez DPH | | |
| Počet požadavků podpory v paušální odměně: | 6 | 18 | Neomezen |
| Odměna za každý další požadavek: | 600,- Kč bez DPH | 400,- Kč bez DPH | 0,- |
| Sleva na licence: | | | Sleva 10% na všechny ostatní licence |
| Sleva na semináře: | Není | 10% | 100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech |
| Délka období | | | |
| Platnost od data | | | |

3. Ostatní ujednání

3.1. Zákazník svým podpisem této smlouvy stvrzuje, že bere na vědomí, že nedílnou součástí této smlouvy tvoří všeobecné obchodní podmínky umístěné na internetové adrese www.advent.cz (dále jen „VOP“), jakož i že se s VOP seznámil v dostatečném předstihu před uzavřením této smlouvy, že s nimi souhlasí a je jimi vázán, to vše v celém jejich rozsahu a ve znění, v jakém byly zveřejněny na internetových stránkách společnosti v okamžiku uzavření této smlouvy.

3.2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že nedílnou součástí VOP tvoří licenční ujednání k programovému vybavení, tj. softwarového produktu s názvem PowerKey, uvedená v příloze VOP, která jsou pro zákazníka závazná v případě, že je předmětem smlouvy rovněž poskytnutí licence (dle její specifikace v licenčních ujednání).

3.3. Společnost si vyhrazuje právo VOP měnit podle svých potřeb v souladu s obchodní strategií, změnou právních předpisů a aktuálním stavem na trhu, přičemž nové znění VOP zveřejní společnost vždy s dostatečným časovým předstihem (tj. alespoň 90 dní) na svých internetových stránkách nacházejících se na adrese www.advent.cz, společně s uvedením data účinnosti (a současně jej zákazníkovi zašle prostřednictvím e-mailové zprávy na zákazníkem uvedenou e-mailovou adresu). Změnou znění VOP však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti jejich předchozího znění. V případě, že zákazník s navrhovanou změnou VOP nesouhlasí, je povinen oznámit takovou skutečnost společnosti nejpozději do 90 dní ode dne zveřejnění nového znění VOP. Nevyjádří-li zákazník v této lhůtě svůj písemný nesouhlas s novým zněním VOP, platí, že s novým zněním VOP souhlasí a okamžikem nabytí jeho účinnosti je jím vázán.

Vyjádří-li zákazník ve shora uvedené lhůtě svůj písemný nesouhlas s novým zněním VOP, zavazuje se společnost jednat se zákazníkem za účelem nalezení shody o znění VOP, resp. navrhovaných změn VOP či vyloučení aplikace vybraných ustanovení VOP na vzájemné právní vztahy společnosti a zákazníka. Nedohodnou-li se v takovém případě společnost a zákazník písemně na uplatnění nového znění VOP na vzájemné právní vztahy nejpozději do 30 dní před uvedeným datem účinnosti nového znění VOP, a/nebo nesdělí-li v téže lhůtě písemně společnost zákazníkovi, že na novém znění VOP netrvá, mají společnost i zákazník právo tuto smlouvu vypovědět, a to písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně v souladu s podmínkami doručování stanovenými ve VOP. Výpovědní doba činí v takovém případě 30 dní a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

4. Kontaktní informace společnosti

| | |
|------------------------------------|------------|
| Bezplatná telefonní linka: | [REDACTED] |
| Klasická pevná telefonní linka: | [REDACTED] |
| Mobilní telefonní kontakty: | [REDACTED] |
| Adresa elektronické pošty podpory: | [REDACTED] |
| Adresa www stránek podpory: | [REDACTED] |

5. Kontaktní informace zákazníka

| | |
|-------------------|-----------------|
| Firma: | Město Lovosice |
| Oddělení: | Odbor tajemníka |
| Jméno pracovníka: | [REDACTED] |
| Ulice: | Školní 407/2 |
| Město: | Lovosice |
| PSČ: | 410 02 |

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

| | Jméno pracovníka | Telefonní spojení | Adresa elektronické pošty |
|----|------------------|-------------------|---------------------------|
| 1. | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 2. | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| 3. | | | |
| 4. | | | |

Výše uvedené emailové adresy zároveň slouží jako přístupový údaj do systému technické podpory, který je dostupný na adrese [REDACTED]

V Lovosicích dne

V Praze dne

.....
za zákazníka

.....
za společnost

Příloha č. 1 - 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 čtyři kategorie důležitosti:

A = Závady vylučující užívání Programového vybavení nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven nebo nelze převést data do mzdové agendy v době jejího zpracování.

B = Závady způsobující problémy při užívání a provozování Programového vybavení nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

C = Chybné fungování Programového vybavení, které nemá zásadní vliv na použití Programového vybavení.

D = Občasné chybové hlášení nebo „kosmetická vada“, zodpovídání otázek týkajících se rutinní práce s Programovým vybavením, pomoc při změnách konfigurace Programového vybavení.


| kategorie vady | Varianta technické podpory | Dostupnost | odezva | max. doba zásahu |
|----------------|----------------------------|---------------------------|-------------|------------------|
| A | VIP | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 2 hod. | 8 hod. |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 2 hod. | 8 hod. |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 4 hod. | 16 hod. |
| | BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | Bez garance | Bez garance |
| B | VIP | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 4 hod. | do 2 dnů* |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 8 hod. | do 4 dnů* |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 8 hod. | do 4 dnů* |
| | BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | Bez garance | Bez garance |
| C | VIP | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 8 hod. | do 5 dnů* |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 16 hod. | do 10 dnů* |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 16 hod. | do 10 dnů* |
| | BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | Bez garance | Bez garance |
| D | VIP | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 16 hod | do 30 dnů*/** |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 16 hod | do 30 dnů*/** |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | do 16 hod | do 30 dnů*/** |
| | BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | Bez garance | Bez garance |

* pracovní dny od po – pá (bez státních svátků)

** při nutnosti změny v aplikaci bude tato změna zahrnuta až do pravidelné revize.

Výše uvedené doby odezvy a doby zásahu jsou vztaženy pouze k SW části systému, chyby HW komponent se řídí samostatnou smlouvou nebo reklamačním řádem.

Požadavek na servisní zásah může být uplatněn:

- telefonicky
- e-mailem (na adresu: )
- systémem HelpDesk 