## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

evidovaná u zhotovitele pod č.

evidovaná u objednatele pod č. 1399/2019

# 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 | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| číslo účtu | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| jednající | Ing. Michal Kreidl |

dále jen „**společnost**“

a

**Povodí Ohře, státní podnik**

|  |  |
| --- | --- |
| se sídlem | Bezručova 4219, Chomutov 430 03 |
| IČ | 70889988 |
| DIČ | CZ70889988 |
| spisová značka | Podnik zapsán v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ústí nad Labem v oddílu A, vložce č.13052 |
| bankovní spojení | Xxxxxxxxxxxxxxxx |
| číslo účtu | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| jednající | Ing. Zbyněk Folk, generální ředitelxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

dále jen „**zákazník**“

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

# Předmět smlouvy

Tato smlouva stanovuje způsob, rozsah a podmínky poskytování služeb systémové podpory společností a povinnosti obou smluvních stran související s těmito službami (viz příloha

|  |
| --- |
| Kalkulace variant technické podpory). |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Varianta podpory:(zvolená varianta je označena) | BASIC ⬜ | PREMIUM ⬜ | VIP X |
| Roční paušální odměna: | 56200,- Kč bez DPH |
| Čtvrtletní paušální odměna: | 14 050,- 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: | 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 |
| Délka období |  |
| Platnost od data | 1.1.2020 |

# Ostatní ujednání

* 1. Zákazník svým podpisem této smlouvy stvrzuje, že bere na vědomí, že nedílnou součást této smlouvy tvoří všeobecné obchodní podmínky, které jsou přílohou č.2 této smlouvy (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.
	2. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že nedílnou součást 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. 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](http://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.

3.4 Smluvní strany berou na vědomí, že Povodí Ohře, státní podnik, je povinen zveřejnit obraz smlouvy a jejích případných změn (dodatků) a dalších dokumentů od této smlouvy odvozených včetně metadat požadovaných k uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv. Zveřejnění smlouvy a metadat v registru smluv zajistí Povodí Ohře, státní podnik, který má právo tuto smlouvu zveřejnit rovněž v pochybnostech o tom, zda tato smlouva zveřejnění podléhá či nikoliv. Smluvní strany tímto bez výhrad souhlasí s uveřejněním celého textu smlouvy prostřednictvím registru smluv.

3.5 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti zveřejněním v Registru smluv, pokud této účinnosti dle příslušných ustanovení smlouvy nenabude později.

3.6 Ochrana a zpracování osobních údajů

 V případě, že v souvislosti s touto smlouvou dochází ke zpracovávání osobních údajů, jsou tyto zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy, které upravují ochranu a zpracování osobních údajů, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Informace o zpracování osobních údajů, včetně účelu a důvodu zpracování, naleznete na [http://www.poh.cz/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju/d-1369/p1=1459](http://www.poh.cz/informace-o-zpracovani-osobnich-udaju/d-1369/p1%3D1459)

3.7 Compliance doložka

* Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně a transparentně, a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy a veškerých činností s ní souvisejících. Smluvní strany se dále zavazují vždy jednat tak a přijmout taková opatření, aby nedošlo ke vzniku důvodného podezření na spáchání trestného činu či k samotnému jeho spáchání (včetně formy účastenství), tj. jednat tak, aby kterékoli ze smluvních stran nemohla být přičtena odpovědnost podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, nebo nevznikla trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle trestního zákoníku, případně aby nebylo zahájeno trestní stíhání proti kterékoli ze smluvních stran, včetně jejích zaměstnanců podle platných právních předpisů.
* Společnost prohlašuje, že se seznámil se zásadami, hodnotami a cíli Compliance programu Povodí Ohře, s.p. (viz [http://www.poh.cz/protikorupcni-a-compliance-program/d-1346/p1=1458](http://www.poh.cz/protikorupcni-a-compliance-program/d-1346/p1%3D1458)), dále s Etickým kodexem Povodí Ohře, státní podnik a Protikorupčním programem Povodí Ohře, státní podnik. Společnost se při plnění této Smlouvy zavazuje po celou dobu jejího trvání dodržovat zásady a hodnoty obsažené v uvedených dokumentech, pokud to jejich povaha umožňuje.
* Smluvní strany se dále zavazují navzájem si neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty jakéhokoli z trestných činů, zejména trestného činu korupční povahy, a to bez ohledu a nad rámec případné zákonné oznamovací povinnosti; obdobné platí ve vztahu k jednání, které je v rozporu se zásadami vyjádřenými v tomto článku.

# Kontaktní informace společnosti

|  |  |
| --- | --- |
| Bezplatná telefonní linka: | Xxxxxxxxxx |
| Klasická pevná telefonní linka: | xxxxxxxxxxxx |
| Mobilní telefonní kontakty: |  |
| Adresa elektronické pošty podpory: | xxxxxxxxxxxxxxxx  |
| Adresa www stránek podpory: | xxxxxxxxxxxxxxxxx  |

# Kontaktní informace zákazníka

|  |  |
| --- | --- |
| Firma: | **Povodí Ohře, státní podnik** |
| Oddělení: | Odbor informatiky |
| Jméno pracovníka: | Xxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Ulice: | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| Město: | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |
| PSČ: | xxxxxxxxxxxxxxxxxx |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Jméno pracovníka | Telefonní spojení | Adresa elektronické pošty |
| 1. | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx | Xxxxxxxxxxxxxxxxx | Xxxxxxxxxxxxxxx |
| 2. | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx | Xxxxxxxxxxxxxxxxx | Xxxxxxxxxxxxxxx |
| 3. | Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxxxx |
| 4. |  |  |  |

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

 V Chomutově 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: xxxxxxxxxxxxxx)
* systémem HelpDesk (http://podpora.advent.cz/)