

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

evidovaná u zhotovitele pod č.
evidovaná u objednatele pod č. LIS/2019/2/016

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	MONETA Money Bank, a.s.Praha
číslo účtu	215577907/0600
jednající	Ing. Michal Kreidl

dále jen „společnost“

a

Liberecká IS, a.s.

se sídlem	Liberec - Liberec III, Mrštíkova 3, PSČ 46171
IČ	25450131
DIČ	CZ25450131
spisová značka	B 1429 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem

dále jen „zákazník“

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

2. Předmět smlouvy

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

Varianta podpory: (zvolená varianta je označena)	BASIC <input type="checkbox"/>	PREMIUM <input type="checkbox"/>	VIP <input checked="" type="checkbox"/>
Roční paušální odměna:			
Počet požadavků podpory v paušální odměně:	6	18	Neomezen
Odměna za každý další požadavek:			0,-
Sleva na semináře:	Není	10%	100% na účast jedné osoby na jednom

			semináři, 10% ve všech ostatních případech
--	--	--	--

2.2 Smluvní strany sjednávají, že služby systémové podpory mohou být společností poskytovány nejen přímo na systémech a zařízeních zákazníka, ale dle požadavků zákazníka i na systémech a zařízeních klienta zákazníka (společnosti Statutární Město Liberec, sériové číslo 884311-OWIJ) jakožto koncového uživatele; dále jen „uživatel“). Smluvní strany sjednávají, že i v případech, kdy služby systémové podpory budou společností poskytovány dle požadavků zákazníka i na systémech a zařízeních uživatele, je na základě této smlouvy dán právní a obchodní vztah pouze mezi společností a zákazníkem, nikoli i mezi společností a uživatelem. Zákazník se zavazuje v takových případech zajistit na straně uživatele veškerou součinnost a plnění veškerých povinností potřebných pro řádné a včasné poskytnutí služeb systémové podpory; nesplnění popsané povinnosti ze strany zákazníka a/nebo neposkytnutí součinnosti a/nebo nesplnění veškerých povinností potřebných pro řádné a včasné poskytnutí služeb systémové podpory ze strany uživatele jde k tíži zákazníka.

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. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro případ rozporu mezi Smlouvou a VOP má přednost obsah smlouvy.

3.4. Smluvní strany sjednávají, že na jejich smluvní vztah založený touto smlouvou se neaplikuje Příloha č. 2: Ochrana osobních údajů VOP. K Ochráně osobních informací je vedena samostatná smlouva č.: 2018/3/022 uzavřena dne 12. 9. 2018

3.5. 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.

3.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem 1. 1. 2020 a bude zveřejněna zákazníkem v registru smluv dle zákona č. 340/2015 sb., ve znění pozdějších předpisů. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky a případné spory z ní vyplývající budou řešeny obecnými soudy České republiky.

3.7. Tato smlouva nahrazuje v plném rozsahu předchozí smlouvu o poskytování služeb systémové podpory uzavřenou dne 16. 4. 2009. vedenou zákazníkem pod č.: 2009/2/012.

3.8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, přičemž každý z jeho účastníků obdrží po jednom jejím vyhotovení. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemně.

3.9. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří přílohy:

Příloha 1 - Specifikace požadovaných služeb

3.10. Účastníci smlouvy výslovně prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

4. Kontaktní informace společnosti

Bezplatná telefonní linka:	800 238 368
Pevná telefonní linka:	235 365 191
Adresa elektronické pošty podpory:	podpora@advent.cz
Adresa www stránek podpory:	http://podpora.advent.cz

V Liberci dne : 21.11.2019

V Praze dne

.....
za zákazníka

.....
za společnost

Ing. Jaroslav Bureš, MBA
statutární ředitel

5. 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: podpora@advent.cz)
- systémem HelpDesk (<http://podpora.advent.cz/>)