## **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY**

evidovaná u společnosti pod č.

evidovaná u zákazníka pod č.

# 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

**Technické služby města Liberec, p.o.**

|  |  |
| --- | --- |
| se sídlem | [Liberec - Liberec VIII-Dolní Hanychov, Erbenova 376/2, PSČ 460 08](https://rejstrik.penize.cz/adresa-firmy/liberec-liberec-viii-dolni-hanychov-erbenova-psc-460-08) |
| IČ | 08881545 |
| DIČ | CZ08881545 |
| spisová značka | Pr 1165 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem |
| bankovní spojení | Česká spořitelna, a. s. |
| číslo účtu | 8524482/0800 |
| jednající | Ing. Peter Kračun |

dále jen „**zákazník**“

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

# Předmět smlouvy

* 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) | MAINTENANCE ⬜ | BASIC 🗙 | PREMIUM ⬜ | VIP ⬜ |
| Roční paušální odměna: | 8.223,- Kč bez DPH |
| Počet požadavků podpory v paušální odměně: | 0 | 6 | 18 | Neomezen |
| Odměna za každý další požadavek:  | 1000,- Kč bez DPH | 600,- Kč bez DPH | 400,- Kč bez DPH | 0,- |
| Sleva na semináře: |  | Není | 10% | 100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech |

# Ostatní ujednání

* 1. Zákazník svým podpisem této smlouvy stvrzuje, že bere na vědomí, že nedílnou součást 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.
	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.

# Závěrečné ustanovení

* 1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma účastníky. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky a případné spory z něj vyplývající budou řešeny obecnými soudy České republiky. Účinnost této smlouvy je od **01. 10. 2020**
	2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, přičemž každý z jeho účastníků obdrží po jednom jejím vyhotovení. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemně.
	3. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tato jeho příloha: Příloha 1 – Specifikace požadovaných služeb
	4. Účastníci této smlouvy výslovně prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.

# Kontaktní informace společnosti

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

# Kontaktní informace zákazníka

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Jméno pracovníka | Telefonní spojení | Adresa elektronické pošty |
| 1. | Syrový Petr  | 604295422 | syrovy.petr@tsml.cz |
| 2. |  |  |  |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |

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

 V Liberci 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 (+420 235 365 191)
* e-mailem (na adresu: podpora@advent.cz)
* systémem HelpDesk (http://podpora.advent.cz/)