## DODATEK O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

Číslo dodatku: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 | xxxxxxxxxxxx |
| jednající | xxxxxxxxxxxxxxxxxx |

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 | **xxxxxxx** |
| číslo účtu | xxxxx |
| jednající | xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |

dále jen „**zákazník**“

společně budou Společnost a Zákazník označováni též jako „účastníci tohoto dodatku“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tento

**Dodatek ke smlouvě o poskytování služeb systémové podpory**

(dále jen „dodatek“ nebo „tento dodatek“)

Předmět dodatku

* 1. Účastníci tohoto dodatku shodně konstatují, že spolu dne 1. 1. 2020 uzavřeli smlouvu o poskytování služeb systémové podpory (ve znění případných pozdějších změn dále jen „Smlouva“).
	2. Účastníci tohoto dodatku shodně konstatují, že po uzavření Smlouvy došlo na straně Společnosti k přijetí všeobecných obchodních podmínek, které nově tvoří nedílnou součást smluv uzavíraných mezi Společností a jejími zákazníky a které upravují vzájemná práva a povinnosti Společnosti a jejích zákazníků (dále jen „VOP“).
	3. Společnost i Zákazník mají zájem o to, aby se VOP vztahovaly rovněž na veškeré vzájemné právní vztahy Společnosti a Zákazníka vzniklé jak před vstupem VOP v účinnost, tak poté, a to v plném rozsahu.
	4. Zákazník stvrzuje, že se s VOP seznámil v dostatečném předstihu před uzavřením tohoto dodatku, že s nimi souhlasí a je jimi vázán, to vše v celém jejich rozsahu a aktuálně ve znění, v jakém byly zveřejněny na internetových stránkách Společnosti v okamžiku uzavření tohoto dodatku ze strany Zákazníka. 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).
	5. S ohledem na výše uvedené skutečnosti tímto Společnost a Zákazník uzavírají tento dodatek, kterým:

a) Zákazník v plném rozsahu akceptuje VOP pro všechny již existující i budoucí právní vztahy (včetně Smlouvy) a současně přijímá veškerá práva a povinnosti pro něj z VOP vyplývající a zavazuje se jimi řídit; a

b) se dohodli na změnách cen za služby poskytované dle Smlouvy s účinností od 1. 7. 2021, a to dle přílohy č. 1 tvořící nedílnou součást tohoto dodatku (tím není dotčeno právo Společnosti na případné budoucí jednostranné změny cen za služby poskytované dle Smlouvy ve smyslu příslušných ustanovení Smlouvy a/nebo VOP).

* 1. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností účastníci tohoto dodatku konstatují, že nedohodnou-li se účastníci tohoto dodatku v konkrétním případě písemně jinak, ode dne uzavření tohoto dodatku se na veškeré existující i budoucí právní vztahy Společnosti a Zákazníka (včetně Smlouvy) vztahují VOP, a to v plném rozsahu a ve znění aktuálním ke dni uzavření tohoto dodatku.
	2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro případ rozporu mezi Smlouvou a VOP má přednost obsah Smlouvy.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Tento dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma účastníky. Účinnost dodatek nabývá zveřejněním v registru smluv. Tento dodatek se řídí právním řádem České republiky a případné spory z něj vyplývající budou řešeny obecnými soudy České republiky.
	2. 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. Tento dodatek je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, přičemž každý z jeho účastníků obdrží po jednom jejím vyhotovení. Tento dodatek lze měnit pouze písemně.
	4. Nedílnou součást tohoto dodatku tvoří tato jeho přílohy:

**Příloha č. 1 - nové parametry služeb dle Smlouvy**

**Příloha č. 2 - Specifikace požadovaných služeb**

* 1. Účastníci tohoto dodatku výslovně prohlašují, že tento dodatek byl uzavřen podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.

 V Chomutově dne       V Praze dne

 ...................................................... .......................................................

 za zákazníka za společnost

# Příloha č. 1 - nové parametry služeb dle smlouvy

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Varianta podpory:(zvolená varianta je označena) | BASIC ⬜ | PREMIUM**✔** | VIP⬜ |
| Roční paušální odměna: | 41 200,- 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 semináře: | Není | 10% | 100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech |

# Příloha č. 2 - 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.  |
| MAINTENANCE/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\* |
| MAINTENANCE/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\* |
| MAINTENANCE/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\*/\*\* |
| MAINTENANCE/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/)