

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

evidovaná u společnosti pod č. 844  
evidovaná u zákazníka pod č. SML0037/2023

### 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	██████████
zastoupená	Janem Ondráčkem, na základě plné moci

dále jen „společnost“

a

#### Ústav zemědělské ekonomiky a informací

státní příspěvková organizace

se sídlem	Praha 2, Mánesova 1453/75, PSČ 120 00
IČ	00027251
DIČ	CZ 00027251
spisová značka	Není zapsán v obchodním rejstříku
bankovní spojení	████
číslo účtu	██████████
jednající	Ing. Štěpán Kala, MBA, Ph.D., ředitel

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.

4.3. Společnost bere na vědomí, že zákazník je povinen na dotaz třetí osoby poskytnout informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této smlouvě byly poskytnuty třetím osobám, pokud o ně v souladu s výše uvedeným právním předpisem požádají.

4.4. Společnost prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje obchodní tajemství a uděluje tímto souhlas zákazníkovi k uveřejnění smlouvy a všech podkladů, údajů a informací uvedených v odstavcích 4.2. a 4.3. tohoto článku a těch, k jejichž uveřejnění vyplývá pro zákazníka povinnost dle právních předpisů.

4.5. Tato smlouva je podepsána vlastnoručně nebo elektronicky. Je-li smlouva podepsána vlastnoručně, je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž obě smluvní strany obdrží po dvou. Je-li smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí uznávaných elektronických podpisů. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemně.

4.6. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto jeho přílohy: Příloha 1 – Specifikace požadovaných služeb

Příloha 2 - Plná moc pro Jana Ondráčka

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

## 5. Kontaktní informace společnosti

Bezplatná telefonní linka:	
Klasická pevná telefonní linka:	
Adresa elektronické pošty podpory:	
Adresa www stránek podpory:	

## 6. Kontaktní informace zákazníka

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

	Jméno pracovníka	Telefonní spojení	Adresa elektronické pošty
1.	Bc. Petr Chorváth		
2.	Bc. Iva Pazderová		
3.	Ing. Stanislav Doležal		

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

Datum dle el. podpisu

Datum dle el. podpisu

Ústav zemědělské ekonomiky a informací

Ing. Štěpán Kala, MBA, Ph.D., ředitel

ADVENT, spol. s r. o.

Jan Ondráček, na základě plné moci

01.09.2023

01.09.2023

.....  
za zákazníka

.....  
za společnost

Varianta podpory: (zvolená varianta je označena)	MAINTENANCE <input type="checkbox"/>	BASIC <input type="checkbox"/>	PREMIUM <input checked="" type="checkbox"/>	VIP <input type="checkbox"/>
Roční paušální odměna:	19.200,- Kč bez DPH			
Počet požadavků podpory v paušální odměně:	0	6	18	Neomezen
Odměna za každý další požadavek:	1500,- Kč bez DPH	1000,- Kč bez DPH	800,- Kč bez DPH	0,-
Sleva na semináře:	Není	Není	10%	100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech

### 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](http://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](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. Nevjádří-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 sjednávají, že ujednání této smlouvy mají přednost před VOP.

### 4. Závěrečná ustanovení

4.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. 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 **5.9.2023**

4.2. Společnost bere na vědomí, že smlouva, včetně jejích příloh, dodatků a dalších smluv od této smlouvy odvozených, podléhá povinnosti uveřejnění, a to včetně požadovaných metadat, dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění této smlouvy ve smyslu předchozí věty provede zákazník.

## 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 [redacted]
- e-mailem (na adresu: [redacted])
- systémem HelpDesk ([http://p\[redacted\]](http://p[redacted]))