

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

evidovaná u společnosti pod č.
evidovaná u zákazníka pod č. **0456/2024**

1. Smluvní strany

ADVENT, spol. s r. o.

se sídlem	Praha 6, Na Beránce 57/2, PSČ 160 00
IČO	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
zastoupená	Janem Ondráčkem, na základě plné moci

dále jen „**společnost**“

a

Město Znojmo

se sídlem	Znojmo, Obroková 1/12, PSČ 669 02
IČO	00293881
DIČ	CZ00293881
bankovní spojení	0100
číslo účtu	224741
jednající	Ing. Ivana Solařová, starostka

dále jen „**zákazník**“

se dohodly na uzavření této smlouvy podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

2. Předmět smlouvy a cena

2.1. Tato smlouva stanovuje způsob, rozsah a podmínky poskytování služeb systémové podpory společností k docházkovému systému **PowerKey** a povinnosti obou smluvních stran související s těmito službami a cenu za tyto služby sjednanou.

Varianta podpory: (zvolená varianta je označena)	MAINTENANCE <input type="checkbox"/>	BASIC ✓	PREMIUM <input type="checkbox"/>	VIP <input type="checkbox"/>
Roční paušální odměna:	13 278 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 Kč
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 (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, 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 sjednávají, že ujednání této smlouvy mají přednost před VOP.

3.5. Smluvní strany odchylně od VOP (které v odst. 17.1. stanoví: „Každá smluvní strana je oprávněna Smlouvu o podpoře kdykoli vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní doba v takovém případě činí 90 kalendářních dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé smluvní straně.“) sjednávají, že zákazník není tuto smlouvu v prvních 2 letech jejího trvání oprávněn bez uvedení důvodu vypovědět. Tímto není dotčeno právo od smlouvy odstoupit.

3.6. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit, pokud:

- a) tak stanoví občanský zákoník nebo jiný právní předpis,
- b) bude vůči kterékoliv smluvní straně pravomocně prohlášen úpadek,
- c) druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
- d) druhá smluvní strana bude podstatným způsobem porušovat své povinnosti stanovené touto smlouvou.

3.7. Za porušení této smlouvy podstatným způsobem dle předchozího odstavce se považuje, pokud smluvní strana porušuje jakoukoliv smluvní povinnost stanovenou touto smlouvou a ani ve lhůtě 30 dní ode dne doručení výzvy druhé smluvní strany nezjedná nápravu nebo neodstranila závadný stav.

3.8. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, není-li v oznámení uvedeno pozdější datum účinnosti odstoupení. Smlouva zaniká okamžikem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.

4. Závěrečné ustanovení

4.1. Tato smlouva bude v souladu s platnou právní úpravou zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů vložena Zákazníkem, nejpozději dne 01.05.2024, do registru smluv. Společnost je oprávněna před podpisem smlouvy označit údaje, které považuje za své obchodní tajemství, a které Zákazník před vložením smlouvy do registru smluv znečitelní, nebrání-li mu v tom jiná zákonná úprava. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 01.05.2024.

4.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

4.3. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky, podepsaná za smluvní strany kvalifikovanými elektronickými podpisy v souladu s § 5 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení smlouvy s platností originálu. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.

4.4. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tato jeho příloha: Příloha 1 – Specifikace požadovaných služeb.

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

4.6. Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Znojma na její schůzi konané dne 8. 4. 2024, usnesením č. 69/2024, bodem č. 2419.

5. 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

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.	František Procházka	775 909 602	frantisek.prochazka@muznojmo.cz
2.	Bc. Jan Růžička	732 225 114	jan.ruzicka@muznojmo.cz

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

Ve Znojmě

Elektronický podpis: 24.4.2024
 Certifikát autora podpisu:
 Jméno: Ing. Ivana Solařová
 Vydal: PostSignum Qualified CA 4
 Platnost do: 23.11.2026 08:35 +01:00

.....
 za zákazníka

V Praze

Digitally signed by
 Jan Ondráček
 Date: 2024.04.15
 09:45:15 +02'00'

.....
 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/>)