

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

evidovaná u společnosti pod č.  
evidovaná u zákazníka pod č.

### 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
zastoupená	Janem Ondráčkem, na základě plné moci

dále jen „**společnost**“

a

#### Strojírenský zkušební ústav, s.p.

se sídlem	Brno-Medlánky, Hudcova 424/56b, PSČ 621 00
IČ	00001490
DIČ	CZ00001490
spisová značka	AXXIV 645 vedená u Krajského soudu v Brně
jednající	ing. Hana Šmardová – 1. Zástupce ředitele

dále jen „**zákazník**“

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

#### ADVENT, spol. s r. o.

IČ: 62582747, DIČ: CZ62582747  
Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6  
Zapsaná u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 33467  
Tel: +420 235 365 191, e-mail: info@advent.cz, WEB: www.advent.cz

Smlouva o podpoře	Důvěrnost	Veřejné
	Číslo revize:	9.2
	Datum revize:	9.4.2024
	Strana:	1 / 4

## 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:	BASIC
Roční paušální odměna:	5 088,- Kč bez DPH
Počet požadavků podpory v paušální odměně:	6
Odměna za každý další požadavek:	1000,- Kč bez DPH

## 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. 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.

### ADVENT, spol. s r. o.

IČ: 62582747, DIČ: CZ62582747

Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6

Zapsaná u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 33467

Tel: +420 235 365 191, e-mail: [info@advent.cz](mailto:info@advent.cz), WEB: [www.advent.cz](http://www.advent.cz)

Smlouva o podpoře	Důvěrnost	Veřejné
	Číslo revize:	9.2
	Datum revize:	9.4.2024
	Strana:	2 / 4

#### 4. Závěrečné ustanovení

4.1. 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 **25.4.2024**.

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

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

4.4. 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:	800 238 368
Klasická pevná telefonní linka:	235 365 191
Adresa elektronické pošty podpory:	podpora@advent.cz
Adresa webových stránek podpory:	http://podpora.advent.cz

#### 6. Kontaktní informace zákazníka

Hlavní kontaktní osoba zákazníka zodpovědná za implementaci provoz programového vybavení PowerKey (GARANT). GARANT je následně oprávněn v zadání další uživatelů, a to skrze webové stránky podpory.

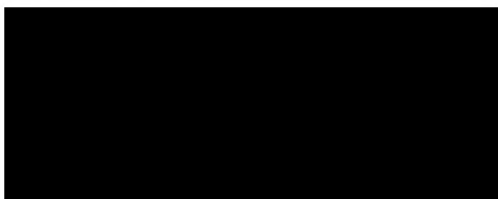
Jméno pracovníka	Telefonní spojení	Adresa elektronické pošty

Výše uvedená emailová adresa zároveň slouží jako přístupový údaj do webu podpory, který je dostupný na adrese <http://podpora.advent.cz>

Kontaktní informace pro elektronické zasílání faktur.

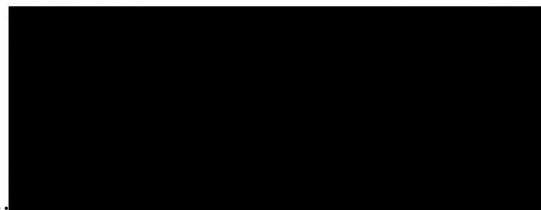
Jméno pracovníka	Telefonní spojení	Adresa elektronické pošty

V dne



za zákazníka

V Praze dne



za společnost

#### ADVENT, spol. s r. o.

IČ: 62582747, DIČ: CZ62582747

Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6

Zapsaná u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 33467

Tel: +420 235 365 191, e-mail: info@advent.cz, WEB: www.advent.cz

Smlouva o podpoře	Důvěrnost	Veřejné
	Číslo revize:	9.2
	Datum revize:	9.4.2024
	Strana:	3 / 4

## 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 zabráňující 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*/**
	MAINTENANCE/BEZ PODPORY	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 (+420 235 365 191)
- e-mailem (na adresu: podpora@advent.cz)
- systémem HelpDesk (<http://podpora.advent.cz/>)

### ADVENT, spol. s r. o.

IČ: 62582747, DIČ: CZ62582747

Na Beránce 57/2, 160 00 Praha 6

Zapsaná u městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 33467

Tel: +420 235 365 191, e-mail: info@advent.cz, WEB: www.advent.cz

Smlouva o podpoře	Důvěrnost	Veřejné
	Číslo revize:	9.2
	Datum revize:	9.4.2024
	Strana:	4 / 4