

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

Město Bílina

| | |
|-----------|---|
| se sídlem | Břežánská 50/4, 41801 Bílina |
| IČ | 00266230 |
| DIČ | CZ00266230 |
| jednající | Mgr. Zuzanou Schwarz Bařtipánovou, starostkou města |

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.

| | |
|--|---|
| Systémová podpora bude poskytována pro vícero databází programového vybavení PowerKey dle následujícího výčtu sériových čísel. | Město Bílina (817549-0X2D) MŠ Aléská (637065-0GCT) MŠ Antonína Sovy (573112-0X7M) MŠ Čapkova (394427-1A6D) MŠ Síbova (769720-1A36) MŠ Švabinského (617641-10TR) MŠ Za Chlumem (760053-0SAN) MŠ Žižkovo údolí + jesle (015591-1E4X) ZŠ Aléská (387945-196C) ZŠ Lidická (690499-0GAN) ZŠ Za Chlumem (547305-0S5C) ZUŠ Mírové náměstí (078436-131M) |
| Varianta podpory: | VIP |
| Roční paušální odměna: | 81 846,- Kč bez DPH |
| Počet požadavků podpory v paušální odměně: | Neomezen |
| Odměna za každý další požadavek: | 0,- |

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 [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted] 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 [redacted] 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 ■■■ 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.

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 1.5.2024
- 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 tisni a za nápadně nevýhodných podmínek.
- 4.5. Uzavření smlouvy bylo schváleno usnesením Rady města Bílina č. ■■■ ze dne ■■■

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 zaslání faktur.

| Jméno pracovníka | Telefonní spojení | Adresa elektronické pošty |
|------------------|-------------------|---------------------------|
| ePodatelna | | ePodatelna@bilina.cz |

V Bílině dne 13.05.2024

V Praze dne 15.05.2024

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 / 5 |

.....
za zákazníka

.....
za společnost

| | | |
|-------------------|---------------|----------|
| Smlouva o podpoře | Důvěrnost | Veřejné |
| | Číslo revize: | 9.2 |
| | Datum revize: | 9.4.2024 |
| | Strana: | 4 / 5 |

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 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | MAINTENANCE/BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| B | VIP | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | MAINTENANCE/BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| C | VIP | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | MAINTENANCE/BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| D | VIP | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |
| | PREMIUM | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | d ████████████████████ | ████████████████████ |
| | BASIC | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████* | ████████████████████ |
| | MAINTENANCE/BEZ PODPORY | Pracovní dny 8:00 – 16:00 | ████████████████████ | ████████████████████ |

* 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/>)

| | | |
|-------------------|---------------|----------|
| Smlouva o podpoře | Důvěrnost | Veřejné |
| | Číslo revize: | 9.2 |
| | Datum revize: | 9.4.2024 |
| | Strana: | 5 / 5 |