## **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY**

evidovaná u společnosti pod č.

evidovaná u zákazníka pod č.

# 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

**Středočeská vědecká knihovna v Kladně, příspěvková organizace**

|  |  |
| --- | --- |
| se sídlem | Kladno, gen. Klapálka 1641, PSČ 272 01 |
| IČ | 00069892 |
| DIČ | neplátce DPH |
| spisová značka | Pr 1166/MSPH Městský soud v Praze |
| jednající | Roman Hájek, ředitel |

dále jen „**zákazník**“

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

# Předmět smlouvy

* 1. Tato smlouva stanovuje způsob, rozsah a podmínky poskytování služeb systémové podpory společností a povinnosti obou smluvních stran související s těmito službami.

|  |  |
| --- | --- |
| Varianta podpory: | PREMIUM |
| Roční paušální odměna: | 21 141,60,- Kč bez DPH |
| Počet požadavků podpory v paušální odměně: | 18 |
| Odměna za každý další požadavek: | 800,- Kč bez DPH |

# Ostatní ujednání

* 1. Zákazník svým podpisem této smlouvy stvrzuje, že bere na vědomí, že nedílnou součást 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.
  2. 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).
  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.

* 1. Smluvní strany sjednávají, že ujednání této smlouvy mají přednost před VOP.
  2. 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.

# 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 se odkládá do dne následujícího po předání díla (dle smlouvy o dílo) do produktivního provozu, potvrzeného akceptačním protokolem.

* 1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, přičemž každý z jeho účastníků obdrží po jednom jejím vyhotovení. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemně.
  2. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tato jeho příloha: Příloha 1 – Specifikace požadovaných služeb
  3. Účastníci této smlouvy výslovně prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek.
  4. Účastníci této smlouvy souhlasí, aby tato smlouva byla zveřejněna v plném rozsahu v elektronickém registru smluv, který slouží k uveřejňování smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.

# 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 |

# 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 |
| Ing. Jana Soukupová | XXXXXXX | library@svkkl.cz |

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 |
| --- | --- | library@svkkl.cz |

V       dne       V Praze dne

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

za zákazníka 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. |
| 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/)