## SMLOUVA

## o poskytování služeb servisní podpory

evidovaná u zhotovitele pod č.

evidovaná u objednatele pod č. 4/2018

# 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 |
| jednající | Ing. Michal Kreidl, jednatel |

dále jen „**poskytovatel**“

a

**Centrum pro regionální rozvoj České republiky**

|  |  |
| --- | --- |
| se sídlem | U nákladového nádraží 3144/4, Praha 3, 130 00 |
| IČ | 04095316 |
| DIČ | ----- |
| bankovní spojení | Česká národní banka |
| číslo účtu | 236021/0710 |
| jednající | Ing. Zdeněk Vašák, generální ředitel |

dále jen „**uživatel**“

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

# Předmět smlouvy a trvání smlouv

2.1. Tato smlouva stanovuje způsob, rozsah a podmínky poskytování služeb systémové podpory poskytovatelem uživateli k programovému vybavení PowerKey 3.0 (dále jen „**Programové vybavení**“) elektronického docházkovému systému a povinnosti obou smluvních stran související s těmito službami.

2.2. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel bude poskytovat uživateli služby systémové podpory Programového vybavení v následujícím rozsahu a za následující paušální odměnu:

|  |  |
| --- | --- |
| Varianta podpory | **VIP** |
| Roční paušální odměna: | **63.600,- Kč bez DPH** |
| Čtvrtletní část paušální odměny | 15.900,- Kč bez DPH |
| Počet požadavků podpory v paušální odměně: | Neomezen |
| Odměna poskytovatele za každý další požadavek uživatele: | 0,- |
| Sleva na licence: | Sleva 10% na všechny ostatní licence |
| Sleva na semináře: | 100% na účast jedné osoby na jednom semináři, 10% ve všech ostatních případech |

# 2.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat systémovou podporu uživateli dle této smlouvy od okamžiku účinnosti této smlouvy jejím zveřejněním v registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a to až do 31. 12. 2018.

# Určení a princip poskytování systémové podpory

* 1. Systémová podpora je určena pro:
     1. zodpovídání otázek uživatelů týkající se rutinní práce s Programovým vybavením
     2. pomoc uživatelům týkající se metodiky práce s Programovým vybavením a zpracování docházky obecně
     3. pomoc uživatelům při změnách konfigurace Programového vybavení
     4. provádění základních změn konfigurace Programového vybavení prostřednictvím prostředků vzdáleného přístupu
     5. řešení problémů s funkčností Programového vybavení
  2. Systémová podpora není určena pro implementaci programového vybavení, školení pracovníků uživatele, tvorbu analýz ani programátorské práce.
  3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby systémové podpory pouze pro osoby pracující s programovým vybavením užívané uživatelem na základě existujícího smluvního vztahu mezi těmito osobami a uživatelem.
  4. Systémová podpora je poskytována na základě tzv. požadavků (dále jen „**požadavek**“). Za požadavek se považuje každá jednotlivá žádost o podporu v některé z oblastí dle bodu 3.1 předaná poskytovateli a to za podmínky, že celkový odhadovaný čas práce při řešení nepřekračuje jednu hodinu, přičemž tento limit se nevztahuje na požadavky dle bodu 3.1 e). Zadání překračující časový limit práce je nutné rozdělit na více samostatných požadavků nebo řešit samostatnou objednávkou práce u poskytovatele mimo rámec této smlouvy.
  5. Počet kontaktů mezi uživatelem a poskytovatelem potřebných k vyřešení každého samostatného požadavku není omezen.

3.6. Problémem s funkčností Programového vybavení se rozumí takový stav Programového vybavení, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce Programového, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci (dále jen „**závada**“). 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 elektronického docházkového systému), provoz systému je zastaven.
* **B** = závady způsobující problémy při užívání a provozování Programového vybavení nebo jeho části, ale umožňující provoz elektronického docházkového systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
* **C** = Chybné fungování Programového vybavení, které nemá zásadní vliv na jeho použití.
* **D** =Občasné chybové hlášení nebo „kosmetická vada“

3.7. Poskytovatel je povinen přijímat požadavky uživatele na odstranění závad v době dostupnosti systémové podpory a zahájit práce k jejich odstranění a tyto závady také odstranit, a to v níže uvedených dobách a lhůtách určených dle důležitosti závady:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Doba dostupnosti podpory | kategorie závady | lhůta odezvy | max. doba zásahu |
| Pracovní dny 8:00 – 16:00 hod. | A | do 2 hod. | 8 hod. |
| Pracovní dny 8:00 – 16:00 hod. | B | do 4 hod. | 2 pracovní dny |
| Pracovní dny 8:00 – 16:00 hod. | C | do 8 hod. | 5 pracovních dnů |
| Pracovní dny 8:00 – 16:00 hod. | D | do 16 hod | 20 pracovních dnů |

# Prostředky a podmínky poskytování systémové podpory

* 1. Podpora je poskytována výlučně v českém jazyce, a to prostřednictvím:

1. bezplatné telefonní linky na tel. čísle xxx (linka dostupná pouze z území České republiky);
2. pevné telefonní linky na tel. čísle xxx (linka dostupná i ze zahraničí);
3. mobilních telefonních linek určených pracovníků poskytovatele v čl. 10 této smlouvy;
4. prostředků vzdáleného přístupu poskytovatele na počítače uživatele (dále jen „**vzdálený přístup**“);
5. elektronické pošty s adresou xxx@powerkey.cz (dále jen „**elektronická pošta**“);
6. internetových stránek na adrese <http://podpora.advent.cz> (dále jen „**internetové stránky**“).
   1. Pro telefonickou podporu prostřednictvím bezplatné i pevné linky a podporu prostřednictvím vzdáleného přístupu platí následující podmínky:
7. podpora je poskytována pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin CET;
8. poskytovatel v žádném případě negarantuje okamžité přijetí všech příchozích hovorů. Kapacita je omezena počtem pracovníků poskytovatele zajišťujících telefonickou podporu a počtem v sérii zapojených příchozích linek;
9. pokud nebude možné zahájit práci na požadavku uživatele přijatém prostřednictvím telefonické podpory okamžitě, bude práce zahájena nejpozději do 2 hodin, ale pouze v časovém rozsahu uvedeném v odst. 4.2. písm. (a) výše. Řešení požadavků přijatých po 14:00 hod. CET tedy může být zahájeno i následující pracovní den.
   1. Pro podporu prostřednictvím vzdáleného přístupu dále platí následující podmínky:
10. vzdálený přístup je realizován pomocí prostředků třetích stran a je omezen pouze na ovládání plochy jednoho konkrétního počítače, a to jen po dobu povolení tohoto přístupu operátorem počítače;
11. poskytovatel v žádném případě negarantuje funkčnost prostředků podpory prostřednictvím vzdáleného přístupu;
12. uživatel není povinen vzdálený přístup poskytovateli umožnit;
13. v případě potřeby vzdáleného přístupu s jinými podmínkami je toto řešeno samostatnou smlouvou mezi poskytovatelem a uživatelem.
    1. Pro telefonickou podporu prostřednictvím mobilních linek platí následující podmínky:
14. podpora je dostupná jen u varianty „VIP“; konkrétní jména a telefonní čísla pracovníků poskytovatele jsou uvedeny v čl. 10 této smlouvy;
15. podpora je poskytována pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin CET, mimo tento rozsah pouze po předchozí domluvě s příslušným pracovníkem poskytovatele;
16. poskytovatel v žádném případě negarantuje dostupnost mobilních telefonních linek ani konkrétních pracovníků poskytovatele.
    1. Pro Podporu prostřednictvím elektronické pošty platí následující podmínky:
17. elektronická pošta je k dispozici bez časového omezení, ale přijaté požadavky jsou zpracovávány poskytovatelem pouze v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin CET;
18. práce na každém takto přijatém požadavku bude zahájena nejpozději do 2 hodin, ale pouze v časovém rozsahu uvedeném v odst. 4.5. písm. (a) výše; řešení požadavků přijatých po 14:00 hod. CET tedy může být zahájeno i následující pracovní den.
    1. Pro podporu prostřednictvím internetových stránek platí následující podmínky:
19. internetové stránky jsou k dispozici bez časového omezení;
20. podpora prostřednictvím internetových stránek je určena k oboustrannému předávání informací a Programového vybavení od poskytovatele k uživateli a tato smlouva ani Všeobecné obchodní podmínky nestanovují možnost předávání požadavků na podporu nebo jiných informací od uživatele k poskytovateli;
21. poskytovatel se zavazuje informovat uživatele o všech změnách na internetových stránkách vztahujících se k předmětu této smlouvy;
22. přístup na internetové stránky podpory je chráněn emailovou adresou a heslem.
    1. Nebude-li v požadavku na podporu výslovně uvedeno jinak a nebude-li možné tento požadavek zpracovat v případě telefonické podpory okamžitě, bude pro zaslání odpovědi uživateli použit některý z kontaktů uvedený v této smlouvě, a to na základě uvážení poskytovatele.
    2. Sady pro instalaci i update Programového vybavení, včetně dokumentace k jejich použití bude mít uživatel k dispozici na stránkách technické podpory poskytovatele, tj. na internetové adrese <http://podpora.advent.cz>.
    3. Poskytovatel však v žádném případě negarantuje dostupnost žádného z prostředků podpory dle čl. 10 této smlouvy v případě výpadku poskytování nutných služeb třetí stranou. Takovýto výpadek nemůže být považován za porušení povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, s čímž uživatel bez jakýchkoli výhrad souhlasí.
    4. V případě, že dojde k současnému výpadku podpory telefonické i prostřednictvím elektronické pošty z důvodu uvedeného v odst. 4.9 této smlouvy a délka trvání výpadku překročí 24 po sobě jdoucích hodin, má uživatel nárok na poměrnou slevu z paušální odměny ve výši připadající na každý započatý den výpadku.

# Další povinnosti poskytovatele

* 1. Poskytovatel se zavazuje do aktuálních revizí Programového vybavení implementovat změny vyplývající z úprav zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění, pokud tyto úpravy mění metodiku zpracování docházky.
  2. Poskytovatel se zavazuje řešit zjištěné chyby Programového vybavení, řešením chyby se rozumí vydání opravného balíku k aktuální revizi Programového vybavení nebo vydání revize nové, a to na základě uvážení poskytovatele.

# Další povinnosti uživatele

* 1. Uživatel je povinen předat poskytovateli všechny informace, které poskytovatel potřebuje pro plnění svého závazku dle této smlouvy vůči uživateli.
  2. Uživatel bere na vědomí a bez jakýchkoli výhrad souhlasí s tím, že je zodpovědný za pravidelné zálohování databáze Programového vybavení i za jednorázové zálohování vždy před započetím zásahů pracovníkem poskytovatele, přičemž poskytovatel v žádném případě neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou uživateli v důsledku ztráty jakýchkoli dat způsobené nesprávným a/nebo nedostatečným zálohováním databáze Programového vybavení ze strany uživatele.
  3. Uživatel je povinen se při využití podpory telefonické nebo prostřednictvím elektronické pošty prokázat svým zákaznickým číslem, je-li o toto pracovníkem poskytovatele požádán. Toto číslo je uvedeno v čl. 10 této smlouvy.
  4. Uživatel se zavazuje nesdělovat své zákaznické číslo a přístupové údaje na internetové stránky jiným fyzickým nebo právnickým osobám než těm, které jej potřebují k využívání služeb daných předmětem této smlouvy. Pokud tak učiní, odpovídá za jakoukoli škodu, která bude v důsledku jeho počínání způsobena.

# Odměna

* 1. Smluvní strany se dohodly na paušální odměně za poskytování služeb dle této smlouvy, a to ve výši uvedené v čl. 2. této smlouvy.
  2. Čtvrtletní část odměny je uživateli vyúčtována vždy k poslednímu dni třetího, šestého, devátého a dvanáctého kalendářního měsíce ročního období, a to formou faktury mající náležitosti daňového dokladu se splatností 21 dnů od data jejího vystavení. Odměna se navyšuje o DPH ve výši stanovené zákonnými předpisy pro dané období.

# Ukončení smlouvy

* 1. Každá smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu kdykoli písemně 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.
  2. Poskytovatel je dále oprávněn tuto smlouvu okamžitě vypovědět bez výpovědní doby v případě, že:

1. uživatel zanikne; a/nebo
2. uživatel je v prodlení s úhradou paušální odměny a/nebo jakékoli její části po dobu delší než 30 dnů a toto své prodlení nenapraví ani v dodatečné lhůtě určené k tomu poskytovatelem.
   1. Uživatel je dále oprávněn tuto smlouvu okamžitě vypovědět bez výpovědní doby v případě, že:
3. přestane využívat Programové vybavení; a/nebo
4. poskytovatel opakovaně nedodrží své závazky vyplývající z čl. 4 nebo čl. 5 této smlouvy a toto své porušení nenapraví ani ve lhůtě 30-ti dní poté, co na něj byl uživatelem písemně upozorněn. Poskytovatel musí být na všechna porušení těchto svých povinností uživatelem písemně upozorněn nejpozději do 14-ti dnů ode dne, kdy se uživatel o porušení povinnosti dozvěděl. Marným uplynutím lhůty uvedené v předchozí větě zaniká právo uživatele na výpověď této smlouvy dle tohoto pododstavce; a/nebo
5. poskytovatel zanikne.
   1. Ukončení této smlouvy jakoukoli výpovědí dle odst. 8.1. až 8.3. této smlouvy nezbavuje uživatele finančních závazků vůči poskytovateli vzniklých před účinností výpovědi.

# Všeobecné obchodní podmínky

* 1. Uživatel svým podpisem této smlouvy stvrzuje, že bere na vědomí, že nedílnou součást této smlouvy tvoří všeobecné obchodní podmínky (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 je přiloženo k této smlouvě. Ostatní otázky výslovně v této smlouvě neupravené se řídí VOP. V případě rozporu mezi touto smlouvou a VOP mají přednost ujednání obsažená v této smlouvě.
  2. Uživatel 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 uživatele závazná v případě, že je předmětem smlouvy rovněž poskytnutí licence (dle její specifikace v licenčních ujednání).
  3. Poskytovatel si vyhrazuje právo VOP měnit podle svých potřeb v souladu s obchodní strategií a aktuálním stavem na trhu, přičemž nové znění VOP zveřejní poskytovatel vždy s dostatečným časovým předstihem (tj. alespoň 90 dní) zašle uživateli, společně s uvedením data účinnosti. Změnou znění VOP však nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti jejich předchozího znění.

# Kontaktní informace poskytovatele

|  |  |
| --- | --- |
| Zákaznické číslo: | 832110 |
| Bezplatná telefonní linka: | xxx |
| Klasická pevná telefonní linka: | xxx |
| Mobilní telefonní kontakty: | Lukáš Krása xxx  Šimon Sýkora xxx |
| Adresa elektronické pošty: | xxx@powerkey.cz |
| Adresa www stránek: | http://podpora.advent.cz |

# Kontaktní informace uživatele

|  |  |
| --- | --- |
| Firma: | Centrum pro regionální rozvoj České republiky |
| Oddělení: | Generální ředitel |
| Jméno pracovníka: | Ing. Zdeněk Vašák |
| Ulice: | U nákladového nádraží 3144/4 |
| Město: | Praha 3 |
| PSČ: | 130 00 |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Jméno pracovníka | Telefonní spojení | Adresa elektronické pošty |
| 1. | Marek Večera | xxx,  xxx | xxx@crr.cz |
| 2. | Martin Pavlík | xxx,  xxx | xxx@crr.cz |
| 3. |  |  |  |
| 4. |  |  |  |

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

# Závěrečná ustanovení

* 1. Poskytovatel a uživatel sjednávají, že veškeré právní vztahy vzniklé mezi nimi v souvislosti s uzavřením této smlouvy, jakož i smlouva a veškeré právní vztahy s ní související, se řídí českým právním řádem, přičemž na práva a/nebo povinnosti poskytovatele a uživatele výslovně neupravené v této smlouvě či ve VOP se použijí příslušná ustanovení českých aktuálně platných právních předpisů, zejména pak zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
  2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva ke své účinnosti vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv.
  3. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním úplného znění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, jakož i souhlasí s tím, aby uživatel poskytoval informace o obsahu a plnění této smlouvy v souladu a za podmínek zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
  4. Všechny spory, které vzniknou z této smlouvy nebo v souvislosti s ní a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu s ustanoveními zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů.
  5. Přílohou této smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele účinné od 1. 10. 2017.
  6. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření smlouvy rozhodující, na důkaz čehož smluvní strany připojují své podpisy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze dne ………………………..  Za uživatele:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **Centrum pro regionální rozvoj**  **České republiky**  Ing. Zdeněk Vašák  generální ředitel |  | V Praze dne ………………………..  Za poskytovatele:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **ADVENT, spol. s r. o.**  Ing. Michal Kreidl  jednatel |