

# DODATKOVÁ SMLOUVA

## č. PCH 1019-1/19

### I. Smluvní strany

1.1. Objednatel: **Žatecká teplárenská, a.s.**  
č. p. 3149  
438 01 Žatec

IČO: 64650871  
DIČ: CZ64650871  
Bank. spojení: Česká spořitelna, a.s.  
Číslo účtu: 1112221152 / 0800  
zapsán v OR pod spisovou značkou B 794 vedenou u Krajského soudu  
v Ústí nad Labem

1.2. Zhotovitel: **PC HELP, a.s.**  
Samešova 1144  
Nové Dvory  
674 01 Třebíč

IČO: 60748516  
DIČ: CZ60748516  
Bank. spojení:  
Číslo účtu:  
zapsán v OR pod spisovou značkou B 1584 vedenou u Krajského soudu  
v Brně

### II. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem smlouvy je poskytování následujících služeb v oblasti informačních technologií:

2.1.1. **Hotline:** služba zahrnuje poskytování krátkých operativních telefonických konzultací a přijímání jakýchkoli jiných podnětů zvenčí prostřednictvím pevné telefonní linky +420 568 858 022. Každý podnět je zaznamenán a vyřízen v co nejkratší lhůtě, které je zhotovitel schopen s ohledem na související objektivní okolnosti dosáhnout. Služba je v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hodin poskytována operátory zhotovitele, mimo tyto doby je trvale k dispozici telefonní záznamník. Krátkou operativní telefonickou konzultací se rozumí poskytnutí takových informací, kterými v dané chvíli některý z pracovníků zhotovitele disponuje, nebo má možnost je okamžitě získat, přičemž jednotlivý telefonát nepřesáhne dobu 15 minut.

2.1.2. **Provozní podpora:** služba zahrnuje provádění prací vyžádaných objednatelem, které souvisejí s provozováním aplikačního programového vybavení a nemají systémový či technický charakter. Jedná se zejména o instalace aplikací a podporu při jejich zavádění, řešení provozních problémů v místě provozování aplikací, školení, konzultační a poradenskou činnost, přípravné práce mimo místo provozování aplikací nutné k provedení servisního zásahu, výpomoc při opravách dat, operativní příležitostné analytické či programátorské práce nevelkého rozsahu prováděné na základě specifických požadavků objednatele (mimo softwarových děl dle odst. 3.2 nebo 3.3 rámcové smlouvy č. PCH 1019/19), zdokumentování realizovaných služeb, příp. další práce obdobného charakteru dle požadavků objednatele.

- 2.1.3. **Systémová podpora I:** služba zahrnuje provádění systémových prací vyžádaných objednatelem, zejména instalaci, konfiguraci a optimalizaci serverových systémových softwarových prostředků, antivirové služby, administraci počítačových sítí, zdokumentování realizovaných služeb, příp. další práce obdobného charakteru dle požadavků objednatele.
- 2.1.4. **Systémová podpora II:** služba zahrnuje provádění systémových prací vyžádaných objednatelem, zejména instalaci, konfiguraci a optimalizaci klientských systémových softwarových prostředků, optimalizaci systémového prostředí klientských stanic pro provoz aplikací, zdokumentování realizovaných služeb, příp. další práce obdobného charakteru dle požadavků objednatele.
- 2.1.5. **Technická podpora:** služba zahrnuje provádění technických prací vyžádaných objednatelem, zejména technický servis hardwarových prostředků, opravy hardware, technickou profylaxi, zdokumentování realizovaných služeb, příp. další práce obdobného charakteru dle požadavků objednatele.
- 2.1.6. **Specifické služby:** zahrnuje další dohodnuté služby výše neuvedené, které jsou podrobně vyspecifikovány v příloze 1 této smlouvy.

### III. Způsoby plnění předmětu smlouvy

- 3.1. Služby uvedené v článku II. budou vykonávány operativně na základě požadavků předávaných pověřenými pracovníky objednatele ústně či písemně, a to telefonicky, poštou nebo elektronickou poštou.
- 3.2. Služby uvedené v článku II. mohou být poskytovány formou zásahu u objednatele v místě provozování výpočetní techniky či informačního systému, provedením prací u zhotovitele a předáním výsledků objednateli, případně „na dálku“ prostřednictvím telefonu, elektronické pošty či jiných komunikačních technologií.
- 3.3. Z hlediska časové naléhavosti jsou požadavky objednatele spadající do skupin Provozní podpora, Systémová podpora a Technická podpora rozděleny do níže uvedených kategorií:
- 3.3.1. Běžný požadavek ... zhotovitel zahájí práce v termínu dohodnutém s objednatelem.
- 3.3.2. Urgentní požadavek ... požadavky na urgentní služby musí být zasílány písemnou formou, např. elektronickou poštou. Objednatel v textu požadavku zřetelně vyznačí, že se jedná o urgentní požadavek. Zhotovitel potvrdí převzetí požadavku rovněž písemně a zahájí práce nejpozději do 48 hodin od jeho obdržení. Tato lhůta začíná běžet od 16:00 hodin dne, kdy byl požadavek doručen. Do běhu této lhůty se nezapočítávají dny pracovního klidu (soboty, neděle a svátky).
- 3.3.3. Havarijní požadavek ... požadavky na havarijní služby musí být zasílány písemnou formou, např. elektronickou poštou. Objednatel v textu požadavku zřetelně vyznačí, že se jedná o havarijní požadavek. Zhotovitel potvrdí převzetí požadavku rovněž písemně a zahájí práce v následujících časových lhůtách:
- nejpozději následující pracovní den do 8:00 hodin, pokud byl požadavek doručen v době od 0:00 do 12:00 hodin;
  - nejpozději následující pracovní den do 12:00 hodin, pokud byl požadavek doručen v době od 12:00 do 16:00 hodin;
  - nejpozději následující pracovní den do 16:00 hodin, pokud byl požadavek doručen v době od 16:00 do 24:00 hodin.
- 3.4. U softwarových děl vytvořených na základě požadavku objednatele operativně v rámci provozní podpory neposkytuje zhotovitel objednateli záruku na jejich realizovatelnost, spolehlivost a bezvadnost. Ostatní záruky uvedené v článku IX rámcové smlouvy č. PCH 1019/19 zůstávají nedotčeny.
- 3.5. Smluvní strany se dohodly na úhradě určitého měsíčního objemu odpracovaných hodin v kategorii Provozní podpora, které jsou uvedeny v příloze 1 této smlouvy, formou měsíčního paušálního poplatku, pro jehož stanovení platí zvýhodněné podmínky dle odstavce 4.1 této smlouvy. Pokud je objem služeb, které si objednatel v kalendářním měsíci v kategorii Provozní podpora vyžádá, menší než dohodnutý zvýhodněný rámec, nepřevádějí se nevyčerpané hodiny do dalších měsíců.

- 3.6. Ve výjimečných případech je objednatel oprávněn vyžádat si provedení určité služby ve dnech pracovního klidu. Zhotovitel se zavazuje vyjít v těchto případech objednateli maximálně vstříc, je však oprávněn provedení takové služby odmítnout.
- 3.7. Pokud je objednatel v prodlení s úhradou faktur zhotovitele, je zhotovitel oprávněn odmítnout poskytování služeb podle této smlouvy až do doby, kdy objednatel vyrovná veškeré splatné závazky vůči zhotoviteli.

#### IV. Ceny a platební podmínky

- 4.1. Ceny služeb uvedených v článku II. jsou stanoveny dohodou smluvních stran následovně:
  - 4.1.1. **Hotline:** tato služba je poskytována bezplatně.
  - 4.1.2. **Provozní podpora:** účtuje se v souladu s operativní evidencí zhotovitele hodinovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy). Nejmenší účtovatelnou časovou jednotkou je započatá půlhodina.

Dohodnou-li se smluvní strany na úhradě určitého počtu hodin provozní podpory (uvedeného v příloze 1) formou měsíčního paušálního poplatku, použije se pro výpočet tohoto poplatku zvýhodněná hodinová sazba B. Na provozní podporu přesahující v rámci kalendářního měsíce tento zvýhodněný rámec, se uplatní hodinová sazba A.
  - 4.1.3. **Systémová podpora I:** účtuje se v souladu s operativní evidencí zhotovitele hodinovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy). Nejmenší účtovatelnou časovou jednotkou je započatá půlhodina.
  - 4.1.4. **Systémová podpora II:** účtuje se v souladu s operativní evidencí zhotovitele hodinovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy). Nejmenší účtovatelnou časovou jednotkou je započatá půlhodina.
  - 4.1.5. **Technická podpora:** účtuje se v souladu s operativní evidencí zhotovitele hodinovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy). Nejmenší účtovatelnou časovou jednotkou je započatá půlhodina.
  - 4.1.6. **Specifické služby:** paušální měsíční poplatek ve výši uvedené v příloze 1 této smlouvy.
  - 4.1.7. Hodiny ztráty času se účtují hodinovou sazbou A a dopravné kilometrovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
  - 4.1.8. Ostatní náklady odůvodněně vynaložené ve prospěch objednatele se účtují v doložené výši.
  - 4.1.9. Jedná-li se o urgentní služby, účtuje se k sazbám dle odstavců 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4 a 4.1.5 vždy hodinový příplatek C dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy). Jedná-li se o havarijní služby nebo služby poskytované po dohodě s objednatelem ve dnech pracovního klidu, účtuje se k sazbám dle odstavců 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4 a 4.1.5 vždy hodinový příplatek D dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
- 4.2. Zhotovitel si vyhrazuje právo změn v ceníku služeb, jehož aktuální verze je uvedena v příloze 2 této smlouvy. Zhotovitel je povinen projednat aktualizovaný ceník s objednatelem v předstihu nejméně 2 měsíců před začátkem kalendářního měsíce, v němž budou nové ceny platit.
- 4.3. Vyúčtování služeb se bude provádět vždy zpětně za kalendářní měsíc fakturou vystavenou zhotovitelem nejdříve první pracovní den měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby poskytnuty, a to v souladu s jeho operativní evidencí poskytnutých služeb. Splatnost faktur bude 14 dnů ode dne vystavení.
- 4.4. V případě, že si objednatel vyžádá poskytnutí urgentní nebo havarijní služby a zhotovitel nedodrží lhůty uvedené v odstavci 3.3 této smlouvy, je povinen poskytnout požadovanou službu objednateli bezplatně.
- 4.5. V případě prodlení s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.

**V. Závěrečná ustanovení**

- 5.1. Vztahy touto dodatkovou smlouvou neupravené se řídí ustanoveními rámcové smlouvy č. PCH 1019/19.
- 5.2. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
- 5.3. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a je účinná od 1. 12. 2019.

V Žatci dne .....

V Třebíči dne 18. 11. 2019

.....  
za objednatele.....  
za zhotovitele.....  
za objednatele

**PŘÍLOHA 1**  
**DODATKOVÉ SMLOUVY č. PCH 1019-1/19**  
poř. č. 1, účinná od 1. 12. 2019

**REKAPITULACE SLUŽEB**  
**HRAZENÝCH FORMOU MĚSÍČNÍCH PAUŠÁLNÍCH POPLATKŮ**  
(ceny bez DPH)

---

	Cena
<b>Hotline</b>	<b>0,- Kč</b>
<b>Provozní podpora</b> měsíční paušální poplatek za 0 hodin služeb, ceníková sazba B:	<b>0,- Kč</b>
<b>Specifické služby</b> (viz níže) měsíční paušální poplatek:	<b>0,- Kč</b>
<hr/>	
<b>Celkový měsíční paušální poplatek</b>	<b>0,- Kč</b>

---

**Specifické služby** zahrnují:

- žádné specifické služby nejsou poskytovány

V Žatci dne .....

V Třebíči dne 18. 11. 2019

.....  
za objednatele

.....  
za zhotovitele

.....  
za objednatele

## PŘÍLOHA 2 DODATKOVÉ SMLOUVY č. PCH 1019-1/19

### CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s. pro Žatecká teplárenská, a.s. platný od 1. 12. 2019 (ceny v Kč bez DPH)

Služba	Sazba A	Sazba B	Příplatek C	Příplatek D
<b>Provozní podpora</b> – instalace aplikací a podpora při jejich zavádění – konzultační a poradenské činnosti – řešení provozních problémů v místě provozování aplikací – přípravné práce mimo místo provozování aplikací nutné k provedení servisního zásahu – výpomoc při opravách dat – operativní analytické či programátorské práce na základě specifických požadavků objednatele – další práce obdobného charakteru	1.250,-	1.000,-	500,-	1.000,-
<b>Systémová podpora I</b> – instalace, konfigurace a optimalizace serverových systémových softwarových prostředků (LINUX, Windows servery, databázové servery apod.) – administrace počítačové sítě – další práce na úrovni síťových operačních systémů	1000,-		400,-	800,-
<b>Systémová podpora II</b> – instalace a konfigurace klientských systémových softwarových prostředků (LINUX, Windows) – optimalizace systémového prostředí klientských stanic pro provoz aplikací (nastavení ovladačů, sdílených tisků, zálohování, údržba diskového prostoru, apod.) – další práce na úrovni klientských operačních systémů	750,-		300,-	600,-
<b>Technická podpora</b> – opravy hardware – montáž, přestavby a technické úpravy hardware – technická profylaxe – další práce technického charakteru	550,-		220,-	440,-
<b>Grafické práce</b> – grafický návrh – provedení a sazba – další práce grafického charakteru	550,-		220,-	440,-
<b>Ztráta času</b> – čas strávený na cestě při cestování veřejnými dopravními prostředky – čas strávený ve prospěch objednatele, který nelze vykázat jako odpracovaný (čekání)	240,-		120,-	240,-
<b>Dopravné (sazba za 1 km vzdálenosti)</b> – náhrada za použití motorového vozidla dle platných předpisů – náhrada za spotřebu pohonných hmot – náhrada za ztrátu času řidiče	10,-			

A – základní cena

B – zvýhodněná cena pro sjednání měsíčního paušálního poplatku za pravidelně prováděné služby

C – příplatek za urgentní služby

D – příplatek za havarijní služby a služby prováděné ve dnech pracovního klidu