

**SERVISNÍ SMLOUVA**  
**č. PCH 1044-1/20**  
**(č. smlouvy objednatele: DOD20202651)**

uzavřená dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

**I. Smluvní strany**

1.1. Objednatel

Obchodní firma: **Dopravní podnik Ostrava a.s.**  
Sídlo: Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava  
Zastoupen: xxx, vedoucí oddělení HW  
na základě aktuálně platného podpisového řádu objednatele  
  
IČO: 61974757  
DIČ: CZ61974757  
Bank. spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 5708761 / 0100  
Zapsán: Obchodní rejstřík vedený u Krajského soudu v Ostravě,  
spisová značka B 1104

1.2. Zhotovitel

Obchodní firma: **PC HELP, a.s.**  
Sídlo: Samešova 1144, Nové Dvory, 674 01 Třebíč  
Zastoupen: RNDr. Jiří Pavlas, předseda správní rady  
a Ing. Lubomír Horák, člen správní rady  
  
IČO: 60748516  
DIČ: CZ60748516  
Bank. spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 36540711 / 0100  
Zapsán: Obchodní rejstřík vedený u Krajského soudu v Brně,  
spisová značka B 1584

**II. Předmět smlouvy**

2.1. Předmětem smlouvy je poskytování následujících služeb v oblasti informačních technologií, zejména v souvislosti s provozováním vzdělávacího systému Moodle:

2.1.1. **Hotline:** služba zahrnuje poskytování krátkých operativních telefonických konzultací a přijímání jakýchkoli jiných podnětů zvenčí prostřednictvím pevné telefonní linky xxx. 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, zdokumentování realizovaných služeb, příp. další práce obdobného charakteru dle požadavků objednatele.

- 2.1.3. **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 kategorie Provozní 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.
- 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. **Specifické služby:** paušální měsíční poplatek ve výši uvedené v příloze 1 této smlouvy.
  - 4.1.4. Hodiny ztráty času se účtují hodinovou sazbou A a dopravné kilometrovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
  - 4.1.5. Ostatní náklady odůvodněně vynaložené ve prospěch objednatele se účtují v doložené výši.
  - 4.1.6. Jedná-li se o urgentní služby, účtuje se k sazbám dle odstavce 4.1.2 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 odstavce 4.1.2 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, bez uzavření dodatku. 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. Poskytovaný předmět smlouvy má z hlediska zákona o DPH charakter opakovaných měsíčních plnění. 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, nejpozději však do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den fakturovaného měsíce. Faktura – daňový doklad – bude vždy vystavena v souladu s operativní evidencí zhotovitele o poskytnutých službách. Splatnost faktur bude 30 dnů ode dne jejich doručení objednateli.
  - 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. Pokud daňový doklad nebude obsahovat náležitosti uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, bude bez zaplacení vrácen k opravě (doplnění). Opravena (prodloužena) musí být v tomto případě rovněž splatnost opravovaného dokladu.
  - 4.6. Smluvní strany se dohodly na platbách formou bezhotovostního bankovního převodu na bankovní účty uvedené na fakturách (daňových dokladech). Za správnost údajů o svém účtu odpovídá zhotovitel. Bankovní účet, na který bude objednatelem placeno, musí být vždy bankovním účtem zhotovitele.
  - 4.7. Objednatel uděluje zhotoviteli souhlas se zasíláním daňových dokladů ve formátu PDF elektronickou cestou na e-mailovou adresu xxx. Objednatel zároveň souhlasí s tím, že nebude dostávat tištěné daňové doklady. V případě změny e-mailové adresy je objednatel povinen neprodleně informovat zhotovitele o této skutečnosti.
  - 4.8. 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. Právní vztahy touto servisní smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 5.2. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou, a to do 31. 12. 2023.
- 5.3. Každá se smluvní stran je oprávněna podat výpověď z této smlouvy i bez uvedení důvodu, a to písemnou formou. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 5.4. Tato smlouva je vyhotovena v jednom vyhotovení v elektronické podobě, které bude poskytnuto oběma smluvními stranám.
- 5.5. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel, přičemž se zavazuje o tom informovat zhotovitele bez zbytečného odkladu, a to na e-mailovou adresu xxx nebo

do datové schránky zhotovitele *t3kugw8*. Plnění předmětu smlouvy po jejím uzavření a před účinností této smlouvy se považuje za plnění podle této smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto smlouvou.

V Ostravě

V Třebíči

.....  
za objednatele  
xxx  
vedoucí oddělení HW

.....  
za zhotovitele  
RNDr. Jiří Pavlas  
předseda správní rady

.....  
za zhotovitele  
Ing. Lubomír Horák  
člen správní rady

**PŘÍLOHA 1**  
**SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1044-1/20**  
poř. č. 1, účinná od 1. 2. 2021

**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 3 hodiny služeb, ceníková sazba B:	<b>3.000,- Kč</b>
<b>Specifické služby</b> (viz níže) měsíční paušální poplatek:	<b>0,- Kč</b>
<hr/>	
<b>Celkový měsíční paušální poplatek</b>	<b>3.000,- Kč</b>

---

**Specifické služby** zahrnují:

- žádné specifické služby nejsou poskytovány

V Ostravě dne .....

V Třebíči dne .....

.....  
za objednatele  
xxx  
vedoucí oddělení HW

.....  
za zhotovitele  
RNDr. Jiří Pavlas  
předseda správní rady

.....  
za zhotovitele  
Ing. Lubomír Horák  
člen správní rady

## PŘÍLOHA 2 SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1044-1/20

### CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s.

pro Dopravní podnik Ostrava a.s.

platný od 1. 1. 2021

(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>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