

SERVISNÍ SMLOUVA

č. PCH 1085-1/21

I. Smluvní strany

- 1.1. Objednatel: **Sociologický ústav AV ČR, v. v. i.**
Jilská 361/1
Staré Město
110 00 Praha 1
zastoupený ředitelem Mgr. Jindřichem Krejčím, Ph.D.
IČO: 68378025
DIČ: CZ68378025
Bank. spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 68823011 / 0710
zapsán v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném u MŠMT
- 1.2. Zhotovitel: **PC HELP, a.s.**
Samešova 1144
Nové Dvory
674 01 Třebíč
zastoupený předsedou správní rady RNDr. Jiřím Pavlasem
IČO: 60748516
DIČ: CZ60748516
Bank. spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 36540711 / 0100
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 příležitostně 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. **Webhosting pro e-learningový portál:** služba zahrnuje zabezpečení provozu e-learningového portálu objednatele – poskytnutí potřebné techniky, připojení k Internetu, přístup prostřednictvím adresy <https://sociologickyustav.myedu.cz> (popřípadě jiné adresy objednatele), denní a měsíční zálohování, monitoring systému, kontrolu logů, řešení mimořádných situací; kapacita disku 10GB, počet aktivních uživatelských účtů 200.

- 2.1.4. **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 mohou dohodnout 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 5.1 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. Smluvní strany se dohodly na úhradě poplatku za webhosting pro e-learningový portál formou ročního paušálního poplatku. Tento roční paušální poplatek (bez DPH), který je uveden v příloze 1 této smlouvy bude uhrazen vždy dopředu za běžné roční období od 1. 1. do 31. 12.
- 3.7. 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.
- 3.8. 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. Řešení provozních incidentů

- 4.1. Incidentem se rozumí neplánované přerušení dostupnosti e-learningového portálu objednatele nebo narušení jeho funkčnosti.
- 4.2. Objednatel oznámí každý incident zhotoviteli buď telefonicky v pracovní době na telefonní číslo servicedesku zhotovitele +420 568 858 022, nebo kdykoli e-mailem na adresu *servicedesk@pchelp.cz*. Zhotovitel potvrdí objednateli přijetí oznámení každého incidentu nejpozději do 2 pracovních hodin na e-mailovou adresu objednatele *jarmila.lancosova@soc.cas.cz*. Pracovní doba pro účely posuzování lhůt při potvrzování přijetí oznámení incidentů a jejich řešení je stanovena v pracovní dny od 8:00 do 16:00. Objednatel je povinen incident popsat, uvést, v čem se projevuje, včetně důkazů a požadavků.
- 4.3. Z hlediska časové naléhavosti jsou incidenty rozděleny do níže uvedených kategorií:
 - 4.3.1. Havarijní incident je takový incident, kdy je užívání aplikace zcela znemožněno nebo při jejím užívání nastávají vážné provozní problémy, které znemožňují nebo značně omezují běžné užívání služby, nebo některé z funkcionalit/modulů. Oznámení havarijního incidentu musí být provedeno elektronickou poštou. Objednatel v textu oznámení zřetelně vyznačí, že se jedná o havarijní incident. Zhotovitel zahájí práce v následujících časových lhůtách:
 - nejpozději následující pracovní den do 8.00 hodin, pokud byl incident oznámen v době od 0:00 do 12:00 hodin;
 - nejpozději následující pracovní den do 12:00 hodin, pokud byl incident oznámen v době od 12:00 do 16:00 hodin;
 - nejpozději následující pracovní den do 16:00 hodin, pokud byl incident oznámen v době od 16:00 do 24:00 hodin.Pokud je havarijní incident oznámen v den pracovního volna, má se za to, že byl oznámen v době od 0:00 do 12:00 hodin prvního pracovního dne následujícího po tomto dnu pracovního volna.
 - 4.3.2. Urgentní incident je takový incident, kdy při užívání aplikace sice vznikají provozní problémy, ale ty nemají vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování a lze je dočasně řešit organizačními opatřeními nebo náhradním postupem. Oznámení urgentního incidentu musí být provedeno elektronickou poštou. Objednatel v textu oznámení zřetelně vyznačí, že se jedná o urgentní incident. Zhotovitel zahájí práce na řešení incidentu nejpozději do 24 hodin od oznámení incidentu. Tato lhůta začíná běžet od 16:00 hodin dne, kdy byl incident oznámen. Do běhu této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna (soboty, neděle a svátky).
 - 4.3.3. Běžný incident je incident, který není havarijní ani urgentní. Zhotovitel zahájí práce v termínu prokazatelně dohodnutém s objednatel. Nebude-li termín zahájení prací prokazatelně dohodnut, zahájí zhotovitel práce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 pracovních dnů od oznámení incidentu.
- 4.4. Po zahájení prací na řešení incidentu oznámeného podle odst. 4.2 a 4.3 se zhotovitel zavazuje v pracích bez zbytečných odkladů pokračovat tak, aby co nejdříve sdělil objednateli e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem
 - a) předpokládanou pracnost řešení incidentu a termín, ve kterém je schopen daný incident vyřešit, a případně také
 - b) informaci o tom, že incident není objektivně (technicky) vůbec řešitelný.
- 4.5. Vyřešením incidentu se rozumí realizace technického nebo systémového servisního zásahu vedoucího k tomu, aby byl objednatel schopen dostát svým závazkům vůči třetím osobám a realizovat klíčové procesy.
- 4.6. Zhotovitel se zavazuje vyřešit havarijní incident nejpozději do 48 hodin od zahájení prací.
- 4.7. Zhotovitel se zavazuje vyřešit urgentní incident nejpozději do 5 pracovních dnů od jeho oznámení.
- 4.8. Zhotovitel se zavazuje vyřešit běžný incident nejpozději do 20 pracovních dnů od jeho oznámení.

V. Ceny a platební podmínky

- 5.1. Ceny služeb uvedených v článku II. jsou stanoveny dohodou smluvních stran následovně:
- 5.1.1. **Hotline:** tato služba je poskytována bezplatně.
 - 5.1.2. **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.
 - 5.1.3. **Webhosting pro e-learningový portál:** roční paušální poplatek ve výši uvedené v příloze 1 této smlouvy. Výše ročního poplatku již zahrnuje dohodnutou slevu ve výši 3 % ze součtu všech měsíčních plateb za kalendářní rok.
 - 5.1.4. **Specifické služby:** měsíční paušální poplatek ve výši uvedené v příloze 1 této smlouvy.
 - 5.1.5. Hodiny ztráty času se účtují hodinovou sazbou A a dopravné kilometrovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
 - 5.1.6. Ostatní náklady odůvodněně vynaložené ve prospěch objednatele se účtují v doložené výši.
 - 5.1.7. Jedná-li se o urgentní služby, účtuje se k sazbám dle odstavce 5.1.2 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 5.1.2 vždy hodinový příplatek D dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
- 5.2. 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.
- 5.3. Vyúčtování služeb spadajících do kategorie Provozní podpora 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. Vyúčtování ročního paušálního poplatku za webhosting pro e-learningový portál bude provedeno vždy nejdříve 2. 1. a nejpozději 15. 1. každého kalendářního roku po celou dobu poskytování této služby objednateli. Splatnost faktur bude 14 dnů ode dne vystavení.
- 5.4. Objednatel uděluje zhotoviteli souhlas se zasíláním daňových dokladů elektronickou cestou na e-mailovou adresu *fakturace@soc.cas.cz*. 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. Elektronicky zasílané daňové doklady budou splňovat veškeré náležitosti stanovené platnými právními předpisy České republiky.
- 5.5. 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.
- 5.6. V případě prodlení s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.

VI. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2027.
- 6.2. Smluvní strany se mohou dohodnout na prodloužení doby trvání smlouvy, pokud objednatel nejméně dva měsíce před uplynutím doby určité písemně vyrozumí zhotovitele, že má o prodloužení doby trvání smlouvy zájem.
- 6.3. Právní vztahy touto servisní smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 6.4. Tato smlouva je vyhotovena v jednom vyhotovení v elektronické podobě, které bude poskytnuto oběma smluvními stranám.
- 6.5. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a je účinná zveřejněním v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb.

V Praze

V Třebíči

.....
za Sociologický ústav AV ČR, v. v. i.
Mgr. Jindřich Krejčí, Ph.D.
ředitel

.....
za PC HELP, a.s.
RNDr. Jiří Pavlas
předseda správní rady

PŘÍLOHA 1
SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1085-1/21
poř. č. 1, účinná od 1. 1. 2022

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

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

Specifické služby zahrnují:

- žádné specifické služby nejsou poskytovány

REKAPITULACE SLUŽEB
HRAZENÝCH FORMOU ROČNÍCH PAUŠÁLNÍCH POPLATKŮ
(ceny bez DPH)

	Cena
Webhosting pro e-learningový portál roční paušální poplatek:	34.920 Kč
<hr/>	
Celkový roční paušální poplatek	34.920 Kč

V Praze

V Třebíči

.....
za Sociologický ústav AV ČR, v. v. i.
Mgr. Jindřich Krejčí, Ph.D.
ředitel

.....
za PC HELP, a.s.
RNDr. Jiří Pavlas
předseda správní rady

PŘÍLOHA 2 SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1085-1/21

CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s. pro Sociologický ústav AV ČR, v. v. i. platný od 1. 1. 2022 (ceny v Kč bez DPH)

Služba	Sazba A	Sazba B	Příplatek C	Příplatek D
Provozní podpora – 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	1.500,–	1.200,–	600,–	1.200,–
Ztráta času – čas strávený na cestě při cestování veřejnými dopravními prostředky – čas strávený ve prospěch objednatele, který nelze vykázat jako odpracovaný (čekání)	360,–		150,–	300,–
Dopravné (sazba za 1 km vzdálenosti) – náhrada za amortizaci a údržbu motorového vozidla – náhrada za spotřebu pohonných hmot – náhrada za ztrátu času řidiče	12,–			

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