

# SMLOUVA O SLUŽBÁCH

## č. PCH 966-01/18

### I. Smluvní strany

- 1.1. Objednatel: **Střední odborná škola, Bruntál, příspěvková organizace**  
Krnovská 998/9  
792 01 Bruntál  
zastoupený ředitelem Mgr. Michalem Durcem, DiS  
IČO: 13643479  
DIČ: CZ13643479  
Bank. spojení: Komerční banka, a.s.  
Číslo účtu: 14337771 / 0100  
zapsán v rejstříku škol pod resortním identifikátorem (RED-IZO) 600016226
- 1.2. Zhotovitel: **PC HELP, a.s.**  
Samešova 1144  
Nové Dvory  
674 01 Třebíč  
zastoupený statutárním ředitelem [REDACTED]  
IČO: 60748516  
DIČ: CZ60748516  
Bank. spojení: [REDACTED]  
Číslo účtu: [REDACTED]  
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 [REDACTED]. 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 [REDACTED] (popřípadě jiné adresy objednatele), denní a měsíční zálohování, monitoring systému, kontrolu logů, řešení incidentů; kapacita disku 10GB.



- 2.1.4. **Specifické služby:** zahrnuje další dohodnuté služby výše neuvedené, které jsou podrobně v specifikovány 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 skupiny 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 ročního objemu odpracovaných hodin ve skupině Provozní podpora, které jsou uvedeny v příloze 1 této smlouvy, formou ročního paušálního poplatku, pro jehož stanovení platí zvýhodněné podmínky dle odstavce 5.1.2 této smlouvy. Pokud je objem služeb, které si objednatel v kalendářním roce v dané skupině vyžádá, menší než dohodnutý zvýhodněný rámec, nepřevádějí se nevyčerpané hodiny do dalšího roku.
- 3.6. Ve výjimečných případech je objednatel oprávněn vyžádat si provedení určité služby ve dnech pracovního volna. 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. 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 [REDACTED] nebo kdykoli e-mailem na adresu [REDACTED]@pchelp.cz. Zhotovitel potvrdí objednateli přijetí oznámení každého incidentu nejpozději do 2 pracovních hodin na e-mailovou adresu objednatele [REDACTED]. 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. 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 klidu, má se za to, že byl oznámen v době od 0:00 do 12:00 hodin prvního pracovního dne následujícího po tomto dnu pracovního klidu.
  - 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 klidu (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 poskytnout neprodleně objednateli telefonní kontakt na řešitele incidentu a v pracích bez zbytečných odkladů pokračovat tak, aby co nejdříve sdělil objednateli e-mailem nebo jiným prokazatelným způsobem
  - a) předpokládanou pracovní dobu 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 ročního paušálního poplatku, použije se pro výpočet tohoto poplatku zvýhodněná hodinová sazba B. Na provozní podporu přesahující v rámci kalendářního roku tento zvýhodněný rámec, se uplatní hodinová sazba A.
- 5.1.3. **Specifické služby:** paušální roční poplatek ve výši uvedené v příloze 1 této smlouvy.
- 5.1.4. Hodiny ztráty času se účtují hodinovou sazbou A a dopravné kilometrovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
- 5.1.5. Ostatní náklady odůvodněně vynaložené ve prospěch objednatele se účtují v doložené výši.
- 5.1.6. 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 volna, účtuje se k sazbám dle odstavce vždy hodinový příplatek D dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
- 5.2. Vyúčtování paušálních ročních poplatků, jejichž rekapitulace je uvedena v příloze 1 této smlouvy, bude zhotovitel provádět vždy dopředu za kalendářní rok fakturou vystavenou nejdříve první pracovní den prvního měsíce kalendářního roku, za které jsou paušální poplatky účtovány.
- 5.3. Vyúčtování služeb poskytnutých nad rámec uvedený v příloze 1 této smlouvy se bude provádět vždy zpětně za kalendářní rok fakturou vystavenou zhotovitelem nejdříve první pracovní den kalendářního roku následujícího po kalendářním roku, v němž byly služby poskytnuty, a to v souladu s jeho operativní evidencí poskytnutých služeb.
- 5.4. 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.
- 5.5. V případě prodlení s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.

## VI. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Vztahy touto dodatkovou smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 6.2. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
- 6.3. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a je účinná od 1. 1. 2019.

V Bruntále dne ..... *M. H. 2018*

STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA, BRUNTÁL,  
příspěvková organizace  
Krnovská 998/9, 792 01 Bruntál  
IČO: 136 43 479 • DIČ: CZ13643479

za objednatele

V Třebíči dne 19. 12. 2018

**PC HELP**  
Semešova 1144, 674 01 Třebíč  
IČ: 60748516 DIČ: CZ60748516  
tel.: +420 568 858 011, www.pchelp.cz

za zhotovitele



**PŘÍLOHA 1**  
**SMLOUVY O SLUŽBÁCH č. PCH 966-1/19**  
 poř. č. 1, účinná od 1. 1. 2019

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

	Cena
<b>Hotline</b>	0,- Kč
<b>Provozní podpora</b> roční paušální poplatek za 0 hodin služeb, ceníková sazba B:	0,- Kč
<b>Webhosting pro e-learningový portál</b> roční paušální poplatek:	12.000,- Kč
<b>Specifické služby (viz níže)</b> roční paušální poplatek:	0,- Kč
<b>Celkový roční paušální poplatek</b>	<b>12.000,- Kč</b>

**Specifické služby zahrnují:**

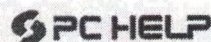
- žádné specifické služby nejsou poskytovány

V Bruntále dne .....

STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA, BRUNTÁL,  
 příspěvková organizace  
 Krmovská 998/9, 792 01 Bruntál  
 IČO: 136 43 479 • DIČ: CZ13643479

za objednatele

V Třebíči dne 19. 12. 2018



Samešova 1144, 674 01 Třebíč  
 IČ: 60748516 DIČ: CZ60748516  
 tel.: +420 568 858 011, www.pchelp.cz

za zhotovitele



## PŘÍLOHA 2 SMLOUVY O SLUŽBÁCH č. PCH 966-1/19

**CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s.**  
pro Střední odbornou školu, Bruntál, příspěvkovou organizaci  
platný od 13. 11. 2017  
(ceny v Kč bez DPH)

Služba	Sazba A	Sazba B	Příplatek C	Příplatek D
<b>Provozní podpora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- instalace aplikací a podpora při jejich zavádění</li> <li>- konzultační a poradenské činnosti</li> <li>- řešení provozních problémů v místě provozování aplikací</li> <li>- přípravné práce mimo místo provozování aplikací nutné k provedení servisního zásahu</li> <li>- výpomoc při opravách dat</li> <li>- operativní analytické či programátorské práce na základě specifických požadavků objednatele</li> <li>- další práce obdobného charakteru</li> </ul>	1.250,-	1.000,-	500,-	1.000,-
<b>Systémová podpora I</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- instalace, konfigurace a optimalizace serverových systémových softwarových prostředků (LINUX, Windows servery, databázové servery apod.)</li> <li>- administrace počítačové sítě</li> <li>- další práce na úrovni síťových operačních systémů</li> </ul>	1000,-		400,-	800,-
<b>Systémová podpora II</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- instalace a konfigurace klientských systémových softwarových prostředků (LINUX, Windows)</li> <li>- optimalizace systémového prostředí klientských stanic pro provoz aplikací (nastavení ovladačů, sdílených tisků, zálohování, údržba diskového prostoru, apod.)</li> <li>- další práce na úrovni klientských operačních systémů</li> </ul>	750,-		300,-	600,-
<b>Technická podpora</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opravy hardware</li> <li>- montáž, přestavby a technické úpravy hardware</li> <li>- technická profylaxe</li> <li>- další práce technického charakteru</li> </ul>	550,-		220,-	440,-
<b>Grafické práce</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- grafický návrh</li> <li>- provedení a sazba</li> <li>- další práce grafického charakteru</li> </ul>	550,-		220,-	440,-
<b>Ztráta času</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- čas strávený na cestě při cestování veřejnými dopravními prostředky</li> <li>- čas strávený ve prospěch objednatele, který nelze vykázat jako odpracovaný (čekání)</li> </ul>	240,-		120,-	240,-
<b>Dopravné (sazba za 1 km vzdálenosti)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- náhrada za použití motorového vozidla dle platných předpisů</li> <li>- náhrada za spotřebu pohonných hmot</li> <li>- náhrada za ztrátu času řidiče</li> </ul>	10,-			

A – základní cena

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

C – příplatek za urgentní služby

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