

SERVISNÍ SMLOUVA

č. PCH 1099-1/22

I. Smluvní strany

- 1.1. Objednatel: **Krajská nemocnice T. Bati, a. s.**
Havlíčkovo nábřeží 600
762 75 Zlín
zastoupený předsedou představenstva Ing. Janem Hrdým
a členem představenstva Ing. Martinem Dévou
IČO: 27661989
DIČ: CZ27661989
Bank. spojení: Československá obchodní banka, a.s.
Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
zapsán v OR pod spisovou značkou B 4437 vedenou u Krajského soudu
v Brně
kontaktní osoba ve věcech plnění smlouvy a uplatňování požadavků:
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, tel xxxxxxxxxxxxxx, e-mail
xx
- 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: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
zapsán v OR pod spisovou značkou B 1584 vedenou u Krajského soudu
v Brně
kontaktní e-mail: sd@pchelp.cz

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. **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 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 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. 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 30 dnů ode dne doručení.
- 4.4. Objednatel uděluje zhotoviteli souhlas se zasíláním daňových dokladů elektronickou cestou na e-mailovou adresu faktury@bnzlin.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.
- 4.5. 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. Nárok objednatele na náhradu případné škody či újmy tímto není dotčen.
- 4.6. V případě prodlení s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.

V. Závěrečná ustanovení

- 5.1. Vztahy touto servisní smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 5.2. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž zhotovitel obdrží dvě vyhotovení a objednatel jedno vyhotovení.
- 5.3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a je účinná zveřejněním v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. Zveřejnění v registru smluv zajistí objednatel. Smlouvu je možné vypovědět ve lhůtě tří měsíců bez uvedení důvodů, přičemž výpovědní doba počne běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi.
- 5.4. Smluvní strany dále berou na vědomí, že při plnění této smlouvy jsou zpracovávány osobní údaje zaměstnanců objednatele a je s těmito údaji nakládáno v souladu se Smlouvou o zpracování osobních údajů, kterou smluvní strany uzavřely.

Příloha 1 – Rekapitulace služeb hrazených formou měsíčních paušálních poplatků

Příloha 2 – Ceník služeb PC HELP, a.s..

Ve Zlíně dne 27. 1. 2023

V Třebíči dne 30. 1. 2023

za Krajskou nemocnici T. Bati, a. s.
Ing. Jan Hrdý
předseda představenstva

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

.....
za Krajskou nemocnici T. Bati, a. s.
Ing. Martin Déva
člen představenstva

PŘÍLOHA 1
SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1099-1/22
poř. č. 1, účinná od 1. 10. 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

Ve Zlíně dne 27. 1. 2023

V Třebíči dne 30. 1. 2023

.....
za Krajskou nemocnici T. Bati, a. s.
Ing. Jan Hrdý
předseda představenstva

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

.....
za Krajskou nemocnici T. Bati, a. s.
Ing. Martin Déva
člen představenstva

PŘÍLOHA 2 SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1099-1/22

CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s.

pro Krajskou nemocnici T. Bati, a. s.

platný od 1. 10. 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 použití motorového vozidla dle platných předpisů – 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