SERVISNÍ SMLOUVA

**č. PCH 1076-1/23**

# Smluvní strany

* 1. Objednatel: **Akademie múzických umění v Praze**

Malostranské náměstí 259/12

Malá Strana

118 00 Praha 1

zastoupený kvestorem Ing. Tomášem Langerem, Ph.D.

IČO: 61384984

DIČ: CZ61384984

Bank. spojení: xxx

Číslo účtu: xxx

* 1. 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: xxx.

Číslo účtu: xxx

zapsán v OR pod spisovou značkou B 1584 vedenou u Krajského soudu v Brně

# Předmět smlouvy

* 1. Předmětem smlouvy je poskytování následujících služeb v oblasti informačních technologií:
     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. **Provozní podpora**: služba zahrnuje provádění prací vyžádaných objednatelem, které souvisejí s provozováním aplikačního programového vybavení, zejména systému pro tvorbu, správu a prezentaci vzdělávacích kurzů Moodle, a nemají systémový či technický charakter. Jedná se zejména o instalace aplikací a podporu při jejich zavádění, instalace doplňků (pluginů) Moodle podle požadavků objednatele, 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, zdokumentování realizovaných služeb, příp. další práce obdobného charakteru dle požadavků objednatele.
     3. **Specifické služby**: zahrnuje další dohodnuté služby výše neuvedené, které jsou podrobně vyspecifikovány v příloze 1 této smlouvy.
  2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy na svůj náklad a na své nebezpečí v souladu s platnými technickými normami i dalšími obecně závaznými právními předpisy. Zhotovitel odpovídá za náležitou odbornou kvalifikaci techniků poskytujících služby a dostatečné personální zabezpečení. Zhotovitel odpovídá za jakoukoli újmu, kterou objednateli způsobí neodborným poskytnutím služby nebo nezajištěním souladu výsledku poskytování služby s požadavkem objednatele na bezvadné fungování systému Moodle na AMU.

# Způsoby plnění předmětu smlouvy

* 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. Zhotovitel vyvine úsilí, aby objednatele před zahájením prací pokud možno seznámil s jejich předpokládanou pracností.
  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. Parametry vzdáleného přístupu k sytému Moodle budou vždy dohodnuty s technickými pracovníky objednatele.
  3. Z hlediska časové naléhavosti jsou požadavky objednatele spadající do kategorie Provozní podpora rozděleny do níže uvedených kategorií:
     1. Běžný požadavek … zhotovitel zahájí práce v termínu dohodnutém s objednatelem.
     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. 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.
  1. 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.
  2. 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.

# Ceny a platební podmínky

* 1. Ceny služeb uvedených v článku II. jsou stanoveny dohodou smluvních stran následovně:
     1. **Hotline**: tato služba je poskytována bezplatně.
     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.

* + 1. **Specifické služby**: paušální měsíční poplatek ve výši uvedené v příloze 1 této smlouvy.
    2. Hodiny ztráty času se účtují hodinovou sazbou A a dopravné kilometrovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
    3. Ostatní náklady odůvodněně vynaložené ve prospěch objednatele se účtují v doložené výši.
    4. 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).
  1. 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. V případě, že objednatel se změnami v ceníku služeb nesouhlasí, může tuto smlouvu kdykoli před nabytím účinnosti změny vypovědět, a to s výpovědní dobou nejvýše 6 měsíců. Po dobu výpovědi platí původní ceník služeb.
  2. 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 doručení objednateli.
  3. Objednatel uděluje zhotoviteli souhlas se zasíláním daňových dokladů elektronickou cestou na e‑mailovou adresu *faktury@amu.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. 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. V případě prodlení s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.

# Ochrana osobních údajů

* 1. Ve smyslu Nařízení EU č. 2016/679 (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, je AMU správcem a PC HELP, a.s., zpracovatelem osobních údajů.
  2. Osobní údaje objednatele používá zhotovitel pouze pro plnění této smlouvy, chrání je před zneužitím a neposkytuje je třetím osobám.
  3. Zhotovitel plní všechny požadavky zpracovatele, vyplývající z Nařízení EU č. 2016/679 (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení smluvního vztahu s objednatelem.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Smluvní strany berou na vědomí, že některé činnosti nebo produkty vytvořené zhotovitelem (příp. třetími osobami ve vztahu k zhotoviteli) v souladu s touto smlouvou, mohou splňovat náležitosti díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Objednatel je v takovémto případě oprávněn užívat bez povinnosti hradit další odměnu autorská díla vytvořená či zajištěná pro něj zhotovitelem v rámci plnění předmětu této smlouvy a k účelu daném povahou předmětu této smlouvy. Zhotovitel je povinen si vždy v každém takovém případě zajistit písemný souhlas autora příslušného díla s poskytnutím příslušné licence, je-li takového souhlasu dle právního řádu České republiky zapotřebí. Toto oprávnění (licence) je nevýhradní a je omezené povahou předmětu této smlouvy.
  2. Právní vztahy touto servisní smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
  3. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
  4. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. Zhotovitel považuje za důvěrné informace a obchodní tajemství veškeré ceny uvedené v přílohách 1 a 2 této smlouvy. Objednatel se zavazuje zajistit, že tato smlouva bude zveřejněna v modifikovaném rozsahu s ohledem na důvěrné informace a obchodní tajemství zhotovitele.

V Praze dne ……………………… V Třebíči dne

............................................... ...............................................

za Akademii múzických umění v Praze za PC HELP, a.s.

Ing. Tomáš Langer, Ph.D. RNDr. Jiří Pavlas

kvestor předseda správní rady

**PŘÍLOHA 1**

## SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1076-1/23

**poř. č. 1, účinná od 1. 4. 2023**

**REKAPITULACE SLUŽEB**

**HRAZENÝCH FORMOU MĚSÍČNÍCH PAUŠÁLNÍCH POPLATKŮ**

(ceny bez DPH)

Cena

**Hotline 0 Kč**

**Provozní podpora**

měsíční paušální poplatek za 2 hodiny služeb, ceníková sazba B: **2.400 Kč**

**Specifické služby** (viz níže)

měsíční paušální poplatek: **0 Kč**

### Celkový měsíční paušální poplatek 2.400 Kč

**Specifické služby** zahrnují:

* žádné specifické služby nejsou poskytovány

V Praze dne ……………………… V Třebíči dne

............................................... ...............................................

za Akademii múzických umění v Praze za PC HELP, a.s.

Ing. Tomáš Langer, Ph.D. RNDr. Jiří Pavlas

kvestor předseda správní rady

**PŘÍLOHA 2**

## SERVISNÍ SMLOUVY č. PCH 1076-1/23

**CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s.**

pro Akademii múzických umění v Praze

platný od 1. 4. 2023

(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