

SERVISNÍ SMLOUVA č. 1128/25

Univerzita Pardubice

Právní forma: veřejná vysoká škola zřízená zákonem
Se sídlem: Studentská 95, Polabiny, 530 09 Pardubice
Zastoupená: [redacted]
IČO: 00216275
DIČ: CZ00216275
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Pardubice
Číslo účtu: 37030561 / 0100
Kontaktní osoba: [redacted]
[redacted]

na straně jedné
(dále jen „Objednatel“)

a

PC HELP, a.s.

Se sídlem: Samešova 1144, Nové Dvory, 674 01 Třebíč
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1584
Zastoupená: [redacted]
IČO: 60748516
DIČ: CZ60748516
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 36540711 / 0100
Kontaktní osoba: [redacted]
[redacted]

na straně druhé
(dále jen „Zhotovitel“)

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování následujících služeb v oblasti informačních technologií, zejména v souvislosti s provozem a správou systému LMS Moodle (dále souhrnně též jen jako „služby“):
 - 1.1. **Hotline:** služba zahrnuje jednak poskytování krátkých operativních telefonických konzultací nepřesahujících dobu 15 minut, jednak přijímání jakýchkoli jiných podnětů zvenčí prostřednictvím pevné telefonní linky +420 568 858 022 v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hodin (dále „provozní doba“). Trvale je možné využít e-mailovou adresu servicedesk@pchelp.cz. Každý podnět je operátory zhotovitele zaznamenán a vyřízen v co nejkratší lhůtě, které je zhotovitel schopen s ohledem na související objektivní okolnosti dosáhnout.
 - 1.2. **Provozní podpora:** služba zahrnuje provádění prací vyžádaných objednatel, 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 objednatel, dokumentování realizovaných služeb, příp. další práce obdobného charakteru dle požadavků objednatel.

Článek 2

Způsoby plnění předmětu smlouvy

1. Služby uvedené v článku 1 budou vykonávány operativně na základě požadavků předávaných pověřenými pracovníky objednatele ústně či písemně, a to telefonicky nebo elektronickou poštou na e-mailovou adresu *servicedesk@pchelp.cz*.
2. Služby uvedené v článku 1 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. Z hlediska časové naléhavosti jsou požadavky objednatele na provozní podporu rozděleny do níže uvedených kategorií:
 - 3.1. Běžný požadavek ... zhotovitel zahájí práce v termínu dohodnutém s objednatelem.
 - 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. 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.
4. U softwarových děl vytvořených na základě požadavku objednatele operativně v rámci provozní podpory neposkytuje zhotovitel objednateli záruku na jejich realizovatelnost, spolehlivost a bezvadnost.
5. Smluvní strany se dohodly na úhradě určitého čtvrtletního objemu odpracovaných hodin v kategorii Provozní podpora, které jsou uvedeny v příloze 1 této smlouvy, formou čtvrtletního paušálního poplatku, pro jehož stanovení platí zvýhodněné podmínky dle článku 3, odst. 1 této smlouvy. Pokud je objem služeb, které si objednatel v kalendářním čtvrtletí měsíci v kategorii Provozní podpora vyžádá, menší než dohodnutý zvýhodněný rámec, nepřevádějí se nevyčerpané hodiny do dalšího čtvrtletí.
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.
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.

Článek 3 Ceny a platební podmínky

1. Ceny služeb uvedených v článku 1 jsou stanoveny dohodou smluvních stran následovně:
 - 1.1. **Hotline:** tato služba je poskytována bezplatně.
 - 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 čtvrtletního paušálního poplatku, použije se pro výpočet tohoto poplatku zvýhodněná hodinová sazba B. Na provozní podporu přesahující v rámci kalendářního čtvrtletí tento zvýhodněný rámec, se uplatní hodinová sazba A.
 - 1.3. Hodiny ztráty času se účtují hodinovou sazbou A a dopravné kilometrovou sazbou A dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
 - 1.4. Ostatní náklady odůvodněně vynaložené ve prospěch objednatele se účtují v doložené výši.
 - 1.5. Jedná-li se o urgentní požadavky, účtuje se k sazbám dle článku 3, odst. 1.2 vždy hodinový příplatek C dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy). Jedná-li se o havarijní požadavky nebo služby poskytované po dohodě s objednatelem ve dnech pracovního klidu, účtuje se k sazbám dle článku 3, odst. 1.2 vždy hodinový příplatek D dle aktuálního ceníku služeb (viz příloha 2 této smlouvy).
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. Smluvní strany se dohodly, že jakoukoli změnu ceníku stvrdí uzavřením dodatku k této smlouvě.
3. Vyúčtování služeb se bude provádět vždy zpětně za uplynulé kalendářní čtvrtletí fakturou vystavenou zhotovitelem nejdříve 1. pracovní den a nejpozději 15. kalendářní den měsíce následujícího po skončení čtvrtletí, v němž byly služby poskytnuty, a to v souladu s jeho operativní evidencí poskytnutých služeb. Splatnost faktur bude 30 dní ode dne vystavení.
4. Faktura může mít listinnou nebo elektronickou podobu. Objednatel tímto souhlasí s elektronickou formou fakturace ve formátu PDF a ISDOC. E-mail pro zasílání faktur: fakturace@upce.cz. Objednatel se zavazuje neprodleně informovat zhotovitele o jakékoli změně e-mailové adresy pro zasílání faktur a dále se zavazuje, že zajistí řádnou funkčnost uvedené e-mailové adresy po dobu trvání této smlouvy. Jestliže bude z okolností zřejmé, že fakturu nelze na uvedenou e-mailovou adresu doručit, např. se zpráva vrátí jako nedoručitelná, bude neprodleně na adresu sídla objednatele uvedenou v úvodních ustanoveních této smlouvy zaslána faktura v listinné podobě.
5. Objednatel nebude zhotoviteli poskytovat zálohy. Platby budou probíhat výhradně v CZK. Cenu uhradí objednatel formou bezhotovostního převodu.
6. Daňový doklad (faktura) bude mít náležitosti řádného účetního dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZDPH“).
7. V případě prodlení s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % dlužné částky za každý den prodlení.

Článek 4

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“) nebo že jejich zaměstnanci či na plnění této smlouvy se podílející třetí osoby mohou získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění dle této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které si smluvní strany poskytnou v souvislosti s předmětem této smlouvy, a dále informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana legálně k dispozici již před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
5. Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace druhé strany svým zaměstnancům či třetím osobám, které se podílejí na plnění této smlouvy, a to pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy. Vždy však jsou povinny zajistit, že osoby, kterým takové důvěrné informace budou poskytnuty, budou zavázány povinností jejich ochrany alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
6. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

Článek 5

Trvání smlouvy, ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje 1.6.2025.
2. Tato smlouva může být ukončena:
 - písemnou dohodou obou smluvních stran;
 - odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran;
 - písemnou výpovědí bez udání důvodu.
3. Smluvní strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit pouze v případě podstatného porušení této smlouvy druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany zhotovitele se považuje zejména opakované prodlení s poskytováním jedné či více služeb dle této smlouvy, trvá-li takové prodlení po dobu delší než tři (3) kalendářní dny. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany objednatele se považuje zejména opakované prodlení se zaplacením jakékoliv částky dle této smlouvy o více než 30 dní. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného vyhotovení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
4. Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni tuto smlouvu bez udání důvodu vypovědět, přičemž výpovědní doba je tříměsíční a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena.

Článek 6

Práva a povinnosti smluvních stran, smluvní pokuty

1. Objednatel má právo kontrolovat poskytování služeb. Pokud objednatel zjistí, že zhotovitel postupuje v rozporu s ustanoveními této smlouvy nebo právních předpisů, je oprávněn dožadovat se toho, aby zhotovitel bez zbytečného odkladu, nejdéle však do dvou pracovních dnů, nebude-li smluvními stranami v konkrétním případě stanoveno jinak, zajistil nápravu a nadále poskytoval služby řádným způsobem a/nebo odstranil vady vzniklé vadným postupem zhotovitele.
2. Zhotovitel je povinen vykonávat služby dle této smlouvy poctivě, s vynaložením odborné péče, v dobré víře, je povinen dbát zájmů a pokynů objednatele a sdělovat objednateli veškeré informace, které má v souvislosti s plněním této smlouvy k dispozici.
3. Pro případ prodlení zhotovitele s poskytnutím služeb dle této smlouvy je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu:
 - ve výši 1.000 Kč:
 - o za každou hodinu prodlení v případě havarijního požadavku dle čl. 2, odst. 3.3. této smlouvy,
 - o za každý den prodlení v případě urgentního požadavku dle této smlouvy dle čl. 2, odst. 3.2. této smlouvy,
 - ve výši 500 Kč:
 - o za každý den prodlení v případě běžného požadavku dle čl. 2 odst. 3.1 této smlouvy.
4. Pro případ prodlení s odstraněním vad služeb ve lhůtě stanovené v čl. 6, odst. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení s odstraněním vad služeb.
5. Vedle smluvních pokut lze požadovat náhradu škody v plné výši, tzn. bez ohledu na výši smluvní pokuty.

Článek 7

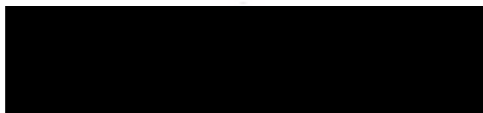
Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy touto servisní smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení. Smlouva může být rovněž vyhotovena v elektronické podobě ve formátu PDF a opatřena digitálními podpisy smluvních stran.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, respektive dnem 1. 5. 2025 podle toho, které datum nastane později. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv Univerzita Pardubice. Pro účely uveřejnění nepovažují smluvní strany nic z obsahu této smlouvy ani z metadat k ní se vážících za vyloučené z uveřejnění. Plnění předmětu této smlouvy poskytnutá před účinností této smlouvy v souladu s podmínkami této smlouvy se považují za plnění poskytnutá podle této smlouvy.
4. Součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha 1 – Rekapitulace služeb hrazených formou čtvrtletních paušálních poplatků

Příloha 2 – Ceník služeb PC HELP, a.s., pro Univerzitu Pardubice

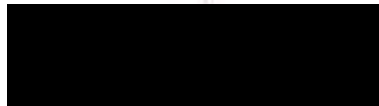
V Pardubicích dne



.....
za Univerzita Pardubice



V Třebíči dne



.....
za PC HELP, a.s.



PŘÍLOHA 1
SERVISNÍ SMLOUVY č.
poř. č. 1, účinná od 1.6.2025

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

	Cena
Hotline	0 Kč
Provozní podpora	
čtvrtletní paušální poplatek za 6 hodin služeb čtvrtletně, ceniková sazba B:	9.600 Kč
Celkový čtvrtletní paušální poplatek	9.600 Kč

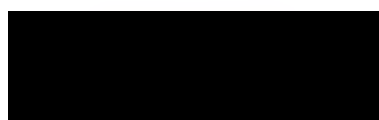
V Pardubicích dne



.....
za Univerzita Pardubice



V Třebíči dne



.....
za PC HELP, a.s.



PŘÍLOHA 2
SERVISNÍ SMLOUVY č.

CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s.

pro Univerzitu Pardubice

platný od 1. 5. 2025

(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 – příležitostně operativní analytické či programátorské práce nevelkého rozsahu prováděné na základě specifických požadavků objednatele – dokumentování realizovaných služeb – další práce obdobného charakteru	2.000,–	1.600,–	800,–	1.600,–
Ztráta času – čas strávený na cestě při cestování veřejnými dopravními prostředky – čas strávený ve prospěch objednatele, který nelze vykázat jako odpracovaný (čekání)	750,–		300,–	600,–
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