

SMLOUVA O SLUŽBÁCH

č. PCH 926-1/17

I. Smluvní strany

- 1.1. Objednatel: **Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Ostrava, příspěvková organizace**
Jeremenkova 754/2
Vítkovice
703 00 Ostrava
zastoupený ředitelkou RNDr. Janou Foltýnovou, Ph.D.
IČO: 00600920
DIČ: CZ00600920
Bank. spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
- 1.2. Zhotovitel: **PC HELP, a.s.**
Samešova 1144
Nové Dvory
674 01 Třebíč
zastoupený statutárním ředitelem RNDr. Jiřím Pavlasem
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 jednorázové analytické či programátorské práce 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 nebo faxem. 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 nebo faxem. 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. Smluvní strany se dohodly na úhradě určitého měsíčního objemu odpracovaných hodin ve skupině 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 dané skupině vyžádá, menší než dohodnutý zvýhodněný rámec, nepřevádějí se nevyčerpané hodiny do dalších měsíců.
- 3.5. Ve výjimečných případech je objednatel oprávněn vyžádat si provedení určité služby ve dnech pracovního volna. Zhotovitel se zavazuje vyjít v těchto případech objednateli maximálně vstřícně, je však oprávněn provedení takové služby odmítnout.
- 3.6. 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 volna, 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 21 dnů ode dne vystavení.
- 4.4. Objednatel uděluje zhotoviteli souhlas se zasíláním daňových dokladů elektronickou cestou na e-mailové adresy [REDACTED]. Objednatel zároveň souhlasí s tím, že nebude dostávat tištěné daňové doklady. V případě změny e-mailových adres 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.
- 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. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 5.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s dvouměsíční výpovědní dobou, přičemž výpovědní doba se počítá od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena výpověď. Výpověď musí být podána formou doporučeného dopisu adresovaného druhé straně.
- 5.3. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
- 5.4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a je účinná od 1. 12. 2017.

V Ostravě dne

V Třebíči dne 3. 11. 2017

.....
za objednatele

.....
za zhotovitele

PŘÍLOHA 1
SMLOUVY O SLUŽBÁCH č. PCH 926-1/17
poř. č. 1, účinná od 1. 12. 2017

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:	1.300,- Kč
<hr/>	
Celkový měsíční paušální poplatek	1.300,- Kč

Specifické služby zahrnují:

- Zabezpečení provozu systému LMS Moodle - poskytnutí potřebné techniky, připojení k Internetu, přístup prostřednictvím adresy <http://moodle.zdrav-ova.cz> (zřízení a napojení domény zajistí objednatel), denní a měsíční zálohování, monitoring systému, kontrola logů, řešení mimořádných situací. Kapacita disku 20GB, SSL certifikát Let's Encrypt.

V Ostravě dne

V Třebíči dne 3. 11. 2017

.....
za objednatele

.....
za zhotovitele

PŘÍLOHA 2 SMLOUVY O SLUŽBÁCH Č. PCH 926-1/17

CENÍK SLUŽEB PC HELP, a.s.

Platný od 1. 10. 2011

(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	1.000,–	800,–	400,–	800,–
Grafické práce – grafický návrh – provedení a sazba – další práce grafického charakteru	550,–		190,–	380,–
Ztráta času – čas strávený na cestě při cestování veřejnými dopravními prostředky – čas strávený ve prospěch objednatele, který nelze vykázat jako odpracovaný (čekání)	240,–		120,–	240,–
Dopravné (sazba za 1 km vzdálenosti) – náhrada za použití motorového vozidla dle platných předpisů – náhrada za spotřebu pohonných hmot – náhrada za ztrátu času řidiče	10,–			

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 volna