

DÍLČÍ SMLOUVA č. 5

k rámcové smlouvě na poskytování služeb ze dne 10. 11. 2016

Český rozhlas

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu

nezapisuje se do obchodního rejstříku

se sídlem: Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

zastoupený: Ing. Karlem Zýkou, ředitelem techniky a správy

IČ 45245053, DIČ CZ45245053

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. ú.: 1001040797/5500

zástupce pro věcná jednání xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

tel.: xxxxxxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen jako „objednatel“)

a

EXON s.r.o.

zápis ve veřejném rejstříku: C 257152 vedená u Městského soudu v Praze

se sídlem: Vrážská 73/10, Radotín, 153 00 Praha 5

zastoupena: Ing. Radkem Chramostou, jednatelem

IČ 26376326, DIČ CZ26376326

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č. ú. 35-1651580277/0100

zástupce pro věcná jednání xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

tel.: xxxxxxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen jako „poskytovatel“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. a § 2631 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) a v souladu s článkem II. rámcové smlouvy na poskytování služeb tuto dílčí smlouvu č. 5 (dále jen jako „**smlouva**“)

I. Předmět smlouvy

1. Bude-li v této smlouvě použit jakýkoli pojem, aniž by byl smlouvou zvlášť definován, potom bude mít význam, který mu dává rámcová smlouva na poskytování služeb ze dne 10. 11. 2016 (dále jen „**rámcová smlouva**“).
2. Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele poskytovat objednateli služby spočívající v poskytování **servisní podpory EDMS a integrační platformy vč. integrace** (dále jen „**služby**“ nebo „**servisní podpora**“).
3. Specifikace služeb (jakož i podmínky jejich provádění) jsou blíže specifikovány v příloze č. 1 k této smlouvě.

II. Místo a doba plnění

1. Místem plnění a poskytování služeb je **Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha.**

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu v místě plnění na vlastní náklad od 31. 5. 2019 na dobu do 9.11.2020 nebo do vyčerpání 108 člověkodů na tuto službu, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena servisní podpory činí 6.500,- Kč bez DPH za 1 člověkodenní (MD) a bude účtována na základě skutečně odpracované doby poskytovatele. Ta bude evidována v měsíčních výkazech práce objednatele, které budou poskytovatelem odsouhlasovány. K ceně bude připočtena DPH v zákonem stanovené výši.
2. Úhrada ceny za servisní podporu bude prováděna měsíčně, vždy po podpisu výkazů skutečně odvedené práce za servisní podporu v daném měsíci oběma smluvními stranami a na základě daňového dokladu (faktury).

IV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je uzavírána a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
2. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí rámcovou smlouvou, pokud si smluvní strany v této smlouvě nedohodly jinak.
3. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden.
5. Tato smlouva včetně jejích příloh a případných změn (např. dodatek smlouvy) bude uveřejněna objednatelem v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Pokud smlouvu uveřejní v registru smluv poskytovatel, zašle objednateli potvrzení o uveřejnění této smlouvy bez zbytečného odkladu. Tento odstavec je samostatnou dohodou smluvních stran oddělitelnou od ostatních ustanovení smlouvy.
6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:

Příloha č. 1 – Parametry servisní podpory;

Příloha č. 2 – Protokol o zahájení poskytování služeb.

V Praze dne _____	V _____ dne _____
Za objednatele: Český rozhlas	Za poskytovatele

PŘÍLOHA č. 1 – PARAMETRY SERVISNÍ PODPORY

1. Seznam míst poskytování Servisních služeb:

- a) Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

2. Poskytování Servisních služeb vzdáleným přístupem:

Ano, do vývojového prostředí u objednatele. Do ostatních prostředí vždy po domluvě objednatele s poskytovatelem.

3. Dostupnost Technické podpory:

Služba	Dostupnost	
Technická podpora	Režim služby	5x9
	Zpracování incidentů / požadavků od - do	8:00 – 17:00 v pracovní dny

4. Reakční doba a Předpokládaný čas zahájení řešení v závislosti na Kategorii incidentu:

Kategorie incidentu	Popis	Reakční doba	Zahájení řešení nejpozději
A – Havárie	Jednotlivá aplikační řešení nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost objednatele.	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 2 hodin od nahlášení problému	Do 4 hodin po nahlášení incidentu. Prioritou je návrh řešení nebo náhradní řešení do odstranění problému, které bude objednatelem odsouhlaseno a poskytovatelem dodáno nejpozději do 72 hodin
B - Významná závada	Některé funkce aplikačních řešení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost objednatele.	Potvrzení přijetí požadavku včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu do 6 hodin od nahlášení požadavku	Do konce následujícího pracovního dne (NBD) od nahlášení incidentu
C - Méně významná závada	Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské činnosti objednatele. Aplikační řešení jsou dostupná, ale některé funkce jsou omezeny.	Potvrzení přijetí požadavku do konce následujícího pracovního dne	Do tří pracovních dnů po nahlášení incidentu včetně stanovení předpokládané doby vyřešení incidentu, nedohodnou-li se strany jinak
D - Konzultace	Požadavky na osobní a/nebo	Potvrzení přijetí	-

	telefonické konzultace formou hot-line.	požadavku včetně dohodnutí vhodné formy a termínu řešení do konce následujícího pracovního dne	
--	---	--	--

Výše uvedené reakční doby a čas zahájení řešení se počítají pouze v intervalu dostupnosti technické podpory a nezapočítává se případný přesun do sídla ČRo – Vinohradská 12, Praha 2.

Výše uvedené reakční doby a čas zahájení řešení se nevztahuje na incidenty způsobené vadou SW produktů třetích stran.

5. Věcný rozsah podpory

V rámci servisní podpory jsou prováděny tyto činnosti:

Opravy chyb standardního produktu a integrace oprav do aplikací objednatele

- instalace dodaného řešení do vývojového nebo testovacího prostředí objednatele
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele
- instalace dodaného řešení do produkčního prostředí objednatele

Dodání a instalace nových verzí aplikací

- instalace dodaného řešení do vývojového nebo testovacího prostředí objednatele
- otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele
- instalace dodaného řešení do produkčního prostředí objednatele

Opravy chyb programových úprav a ostatních vad plnění

- opravy chyb programových úprav, které byly řádně předány poskytovateli na technickou podporu,

Dokumentace oprav a servisních zásahů objednatele

- dokumentace oprav chyb standardního produktu, oprav chyb programových úprav a ostatních vad plnění,
- dokumentace nových verzí
- dokumentace integrací oprav do aplikace objednatele,
- případně další dokumentace dle dohody mezi objednatelem a poskytovatelem.

Konzultace objednatele s poskytovatelem

- ad-hoc telefonická či e-mailová konzultace,
- osobní konzultace v místě plnění.

6. Časový rozsah podpory:

Cena servisní podpory aplikace bude účtována na základě skutečně odpracované doby poskytovatele. Ta bude evidována v měsíčních výkazech práce objednatele, které budou poskytovatelem odsouhlasovány.

Servisní kanály:

- Online aplikace Service Desk na adrese: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

- Telefonicky na číslech: xxxxxxxxxxxxxxxx
- Emailem na adrese: xxxxxxxxxxxxxxxx

7. Základní komunikační pravidla pro hlášení a řešení Incidentů:

- a) Pro zadávání, správu, evidenci, dokumentaci, komunikaci a vyhodnocování incidentů bude použita aplikace dohodnutá mezi poskytovatelem a objednatelem. Tato aplikace by měla umožnit oběma smluvním stranám minimálně:
- online vzdálený zabezpečený přístup definovaným uživatelům za každou smluvní stranu
 - řádnou evidenci jednotlivých incidentů včetně možnosti jejich kategorizace dle odstavce 4
 - sledování časového průběhu a náročnosti řešení incidentu (včetně časové známky jednotlivých statusů)
 - přiřazení vlastníka řešení
 - filtrování a řazení incidentů
 - e-mailovou notifikace zadání a změny incidentu
 - reporty incidentů

V případě, že incident je způsoben vadou nebo vlastností standardního licencovaného softwarového produktu, informuje o tom poskytovatel objednatel a vyžádá si instrukce k dalšímu postupu, například vytvoření náhradního řešení, je-li to technicky možné, nebo předání Incidentu na technickou podporu příslušného výrobce.

8. Kontaktní osoby objednatele:

Typ kontaktu	Jméno a příjmení	Telefon	Email
Projektový manažer za ČRo	Ing. Martin Zdražil	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Hlavní kontaktní osoba pro Technickou podporu	Ing. Karel Babický administrator ESB/DMS	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Eskalační kontakt	Zbyněk Javornický, vedoucí odboru IT	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

9. Kontaktní osoby poskytovatele:

Typ kontaktu	Jméno a příjmení	Telefon	Email
Hlavní kontaktní osoba pro Technickou podporu	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Další osoby přijímající Technickou podporu	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
Eskalační kontakt	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

PŘÍLOHA – PROTOKOL O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**Český rozhlas**

IČ 45245053, DIČ CZ45245053

zástupce pro věcná jednání

[DOPLNIT]

tel.: +420[DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]

(dále jen jako „přebírající“)

a

EXON s.r.o.

IČ 26376326, DIČ CZ26376326

zástupce pro věcná jednání

[DOPLNIT]

tel.: +420[DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]

(dále jen jako „poskytující“)

I.

1. Smluvní strany uvádí, že na základě dílčí smlouvy o poskytování služeb č. 5 ze dne [DOPLNIT] zahájil níže uvedeného dne předávající (jako poskytovatel) přebírajícímu (jako objednateli) poskytování následujících služeb:

.....
.....

II.

1. **Přebírající podpisem tohoto protokolu potvrzuje zahájení poskytování služeb v ujednaném rozsahu a kvalitě.**
2. *Pro případ, že poskytování služeb nebylo zahájeno v ujednaném rozsahu a kvalitě a přebírající z tohoto důvodu odmítá potvrdit poskytnutí služeb, smluvní strany níže uvedou skutečnosti, které bránily potvrzení poskytnutí služeb, rozsah vadnosti plnění, termín poskytnutí služeb bez vad a nedodělků a další důležité okolnosti:*

.....
.....

3. Tento protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

V Praze dne

V [DOPLNIT] dne

Za objednatele[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]
[DOPLNIT FUNKCI PODEPISUJÍCÍ OSOBY]**Za poskytovatele**[DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ]
[DOPLNIT FUNKCI PODEPISUJÍCÍ OSOBY]