



DÍLČÍ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB č. S2022/06613/01

k rámcové dohodě o poskytování služeb s jedním účastníkem č. S2022/06613/00 ze dne 29. 7. 2022

Český rozhlas

zřízený zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu
nezapíše se do obchodního rejstříku
se sídlem Vinohradská 12, 120 99 Praha 2
zastoupený: Mgr. René Zavoralem, generálním ředitelem
IČO 45245053, DIČ CZ45245053
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. ú.: [REDACTED]
zástupce pro věcná jednání [REDACTED]

(dále jen jako „objednatel“)

a

Profinit EU, s.r.o.

zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 247646
se sídlem Praha 6, Tychonova 2, 160 00
zastoupená: Ing. Pavel Jíhlavec, jednatel společnosti
IČO 04434081, DIČ CZ04434081
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č.ú.: [REDACTED]
zástupce pro věcná jednání [REDACTED]

(dále jen jako „poskytovatel“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a v souladu s článkem II. rámcové dohody o poskytování služeb s jedním účastníkem ze dne **6. 1. 2021** (dále jen „**rámcová dohoda**“) tuto dílčí smlouvu o poskytování služeb (dále jen jako „**smlouva**“)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je povinnost poskytovatele na svůj náklad a nebezpečí poskytovat objednateli dle podmínek dále stanovených v této smlouvě následující služby: **servisní podporu integrační platformy**, blíže specifikované v příloze této smlouvy (dále také jen „**specifikace služeb**“), a dle podmínek dále stanovených, a povinnost objednatel služby převzít a zaplatit objednateli cenu dle této smlouvy.
2. V případě, že je poskytovatel dle specifikace služeb povinen v rámci své povinnosti poskytovat služby dodat objednateli jakékoliv zboží, je řádné dodání tohoto zboží považováno za součást poskytování služeb, bez jehož dodání není možné služby považovat za řádně poskytnuté. Hodnota takového zboží, jakož i náklady na jeho dodání, jsou zahrnuty v ceně za služby.
3. Poskytovatel je povinen objednateli služby poskytnout včetně veškeré dokumentace, která je nezbytná k tomu, aby služby mohly sloužit svému účelu.

II. Místo a doba plnění

1. Pokud se smluvní strany nedohodly písemně jinak, místem poskytování služeb je sídlo Českého rozhlasu na adrese Vinohradská 12, 120 99, Praha 2 nebo sídlo (popř. provozovna) poskytovatele v případě činností, které mohou být prováděny formou vzdáleného přístupu.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této dílčí smlouvy v místě plnění po dobu 24 měsíců ode dne její účinnosti.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout služby nejpozději do 5 dnů ode dne účinnosti této smlouvy. Poskytovatel je povinen místo a dobu zahájení poskytování služeb oznámit objednateli nejméně tři pracovní dny předem na e-mail uvedený v hlavičce této smlouvy.

III. Cena služeb

1. Cena služeb je stanovena nabídkou poskytovatele a činí:
 - a) **30 000,- Kč bez DPH za 1 měsíc** za průběžné provádění činností specifikovaných v příloze č. 1, části A, bodě 5, odst. 1 této smlouvy a
 - b) **15 000,- Kč bez DPH za 1 člověkoden (MD)** za činnosti specifikované v příloze č. 1, část A, bod 5, odst. 2 až 6, a to až do maximální výše 24 MD,

příčemž úhrada obou částek (tj. ceny za průběžně prováděné činnosti i ceny za skutečně poskytnuté MD) bude prováděna měsíčně vždy po schválení výkazů skutečně poskytnutých služeb ze strany objednatele v daném měsíci.

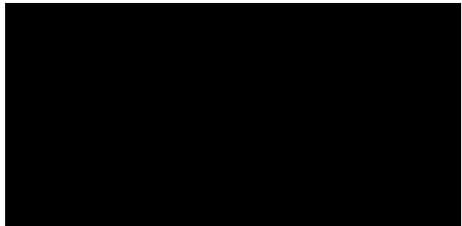
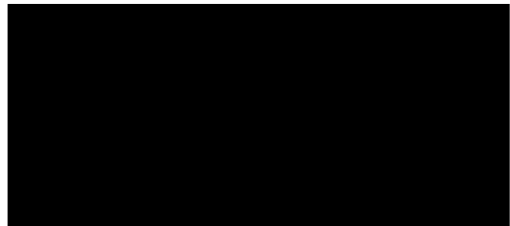
K ceně bude přičtena DPH dle platných právních předpisů. Cena služeb a platební podmínky jsou sjednány v souladu s rámcovou dohodou.

2. Celková cena dle předchozího odstavce je konečná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy.

IV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva 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), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
2. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí rámcovou dohodou a právním řádem České republiky, zejm. pak příslušnými ustanoveními OZ.
3. Bude-li v této smlouvě použit jakýkoli pojem, aniž by byl smlouvou zvlášť definován, potom bude mít význam, který mu dává rámcová dohoda.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden.
5. Nedílnou součástí této smlouvy je její:

Příloha č. 1 - Specifikace služeb

V Praze dne	V Praze dne
	

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

A. PARAMETRY SERVISNÍ PODPORY

1. Seznam míst poskytování servisní podpory:

- a) Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2
- b) Praha 6, Tychonova 2, PSČ 16000 (sídlo společnosti), Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8-Karlín (pobočka společnosti)

2. Poskytování servisní podpory vzdáleným přístupem:

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

3. Dostupnost servisní podpory:

Služba	Dostupnost	
Servisní 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 od nahlášení incidentu.
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 telefonické konzultace formou hot-line.	Potvrzení přijetí požadavku včetně dohodnutí vhodné formy a termínu řešení do konce následujícího pracovního dne	-

5. Věcný rozsah servisní podpory

V rámci servisní podpory jsou prováděny tyto činnosti:

Pravidelně průběžně prováděné činnosti

- Zajištění a garance výše uvedených parametrů SLA
- kontrola běžících procesů
- kontrola místa na disku
- kontrola logů
- kontrola auditní databáze

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
- čištění auditní databáze na vyzvu objednatele

Dokumentace oprav a servisních zásahů objednatele

- dokumentace oprav chyb standardního produktu, oprav chyb programových úprav a ostatních vad plnění

- dokumentace nových verzí aplikace
- dokumentace integrací oprav do aplikace objednatele,
- případně další dokumentace dle dohody mezi objednatelem a poskytovatelem,
- dokumentace bude vedena v českém jazyce v systému aplikace Service Desk nebo bude předávána ve formě okomentovaných zdrojových kódů, případně jako samostatné dokumenty.
- Příprava mikroreportů provozu webových služeb

Konzultace objednatele s poskytovatelem

- ad-hoc telefonická či e-mailová konzultace.
- osobní konzultace v místě plnění.
- provedení školení na základě požadavku objednatele.

6. Časový rozsah podpory:

Za pravidelně prováděné činnosti uvedené v prvním odstavci bodu 5. Věcný rozsah podpory bude účtována paušální měsíční částka a za ostatní činnosti servisní podpory aplikace (činnosti uvedené v ostatních odstavcích bodu 5. Věcný rozsah podpory) bude cena účtována na základě skutečně odpracované doby poskytovatele. Ta bude evidována v měsíčních výkazech práce poskytovatele, které budou objednatelem odsouhlasovány.

Servisní kanály:

- Online aplikace Service Desk na adrese: [REDACTED]
- Telefonicky na číslech: [REDACTED]
- Emailem na adrese: [REDACTED]

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 bodu 4 této přílohy
 - sledování časového průběhu a náročnosti řešení incidentu (včetně uvedení časové známky jednotlivých statusů)
 - přiřazení vlastníka řešení
 - filtrování a řazení incidentů (podle kategorie, zadavatele, aktuálního stavu, data vložení)
 - e-mailovou notifikaci zadání a změny incidentu
 - reporty incidentů (exporty seznamů incidentů podle výše uvedených filtrů do .xls, případně jiného obecně používaného formátu).

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	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Hlavní kontaktní osoba pro servisní podporu	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Eskalační kontakt (v případě nedohody projektového manažera nebo kontaktní osoby objednatele a poskytovatele)	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

9. Kontaktní osoby poskytovatele:

Typ kontaktu	Jméno a příjmení	Telefon	Email
Hlavní kontaktní osoba pro servisní podporu	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Další osoby přijímající servisní podporu	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Eskalační kontakt (v případě nedohody projektového manažera nebo kontaktní osoby objednatele a poskytovatele)	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]