



RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB S JEDNÍM ÚČASTNÍKEM

č. S2025/05508/00

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. Reném Zavoralem, generálním ředitelem
IČO 45245053, DIČ CZ45245053
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., číslo účtu: [REDACTED]
zástupce pro věcná jednání [REDACTED]

(dále jen jako „**objednatel**“ nebo „**Český rozhlas**“ nebo „**ČRo**“)

a

Smart Informatics s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 237713
se sídlem Karlovo náměstí 285/19, Nové Město, 120 00 Praha 2
zastoupená: Ing. Olgou Jedličkovou, jednatelkou
IČO 03781011, DIČ CZ03781011
bankovní spojení: Fio banka a.s., č. ú.: [REDACTED] IBAN: [REDACTED]
zástupce pro věcná jednání [REDACTED]

(dále jen jako „**poskytovatel**“)

(dále společně jen jako „**smluvní strany**“ anebo jednotlivě také jako „**smluvní strana**“)

uzavírají v souladu s § 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 dále v souladu s ustanoveními § 131 a násl. zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), tuto rámcovou dohodu o poskytování služeb s jedním účastníkem (dále jen jako „**dohoda**“ nebo „**rámcová dohoda**“)

Preamble

Tato dohoda upravuje podmínky týkající se zadání veřejné zakázky č. j. **VZ15/2025** s názvem „**Globalní podpora systému Dalet**“ na poskytnutí níže specifikovaných služeb (dále jen „**veřejná**“)

zakázka“) a rámcově upravuje vzájemné vztahy mezi objednatelem a poskytovatelem při poskytování dále specifikovaných služeb.

Centrální výrobně - vysílací systém Dalet Galaxy (marketingově pojmenovaný jako Dalet Galaxy Five, dále jen „**Dalet**“ nebo „**systém Dalet**“) byl objednatelem historicky pořízen na základě předchozích zadávacích či výběrových řízení veřejných zakázek a ke dni uzavření této dohody jej využívá všech 23 stanic (okruhů) ČRo v rámci plnění povinností ČRo stanovených mu zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, v platném znění. V době před uzavřením této dohody jsou v rámci systému Dalet objednatelem užívány softwarové licence k systému Dalet Galaxy a k nim příslušející servisní podpora. Seznam užívaných licencí k okamžiku podpisu této dohody je uveden v příloze č. 2 této dohody.

I. Účel a předmět dohody

1. Účelem této dohody je zajistit po dobu **48 měsíců** ode dne účinnosti této dohody poskytování níže specifikovaných služeb za podmínek stanovených touto dohodou a dílčí smlouvou až do výše předpokládaného finančního limitu **2.000.000,- EUR** (slovy: dva miliony eur) **bez DPH, přičemž se jedná o předpokládanou hodnotu veřejné zakázky se změnami pořízenými na základě využití práva na pořízení změn dle čl. VII této dohody.**
2. Předmětem dohody je vymezení podmínek, které budou podkladem pro uzavírání dílčích smluv (dále jen „**dílčí smlouvy**“ a každá z nich samostatně jen „**dílčí smlouva**“) na poskytování **servisních služeb odpovídajících servisním plánům Dalet CARE k licencím systému Dalet uvedených v příloze této dohody užívaných objednatelem pro všechny stanice Českého rozhlasu, to vše v režimu zvoleném objednatelem způsobem dle této dohody**, jejichž bližší specifikace a parametry jsou uvedeny v příloze této dohody (dále jen „**služby**“ nebo „**plnění**“).
3. Dílčí smlouvy budou uzavírány dle aktuálních potřeb objednatele na základě výzvy k plnění postupem dle následujícího článku této dohody. Jednotlivá ustanovení této dohody se přiměřeně použijí na dílčí smlouvy uzavřené na základě rámcové dohody.

II. Dílčí plnění a postup při jeho realizaci

1. Jednotlivá dílčí plnění budou poptávána a dílčí smlouvy uzavírány v souladu s touto dohodou a v souladu se ZZVZ následujícím způsobem:
 - a) objednatel bude vyzývat poskytovatele k dílčímu plnění za účelem poskytnutí plnění v souladu s touto dohodou a v rozsahu jejích příloh;
 - b) objednatel zašle poskytovateli:
 - písemně na adresu jeho sídla (popř. jinou předem určenou kontaktní adresu) nebo
 - datovou zprávou nebo
 - e-mailem na e-mailovou adresu uvedenou v této dohodě (popř. jinou předem určenou kontaktní e-mailovou adresu)

výzvu k poskytnutí plnění. Ve výzvě budou uvedeny konkrétní požadavky na realizaci plnění a veškeré podmínky plnění, vč. doby plnění;
 - c) celková cena, kterou objednatel doplní do výzvy, bude vycházet z cen uvedených v přílohách této dohody;
 - d) při plnění do částky, která nepřesahuje **50.000,- Kč bez DPH**, bude mít výzva podobu objednávky, příp. dílčí smlouvy;

- e) při plnění, jehož částka se rovná nebo přesahuje **50.000,- Kč bez DPH**, bude mít výzva podobu dílčí smlouvy;
 - f) poskytovatel je povinen písemně potvrdit objednateli akceptaci objednávky, a to nejpozději **do 3 pracovních dnů** po doručení výzvy;
 - g) bude-li plnění poskytováno na základě objednávky, vzniká poskytovateli povinnost k poskytnutí plnění přijetím výzvy k poskytnutí plnění, tj. doručením oznámení o jejím přijetí objednateli; to vše ve lhůtách stanovených touto dohodou nebo objednávkou;
 - h) poskytovatel je povinen písemně doručit podepsanou dílčí smlouvu ve fyzické podobě s vlastnoručním podpisem oprávněného zástupce poskytovatele na adresu sídla objednatele (nebo na jinou předem určenou kontaktní adresu), případně v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu či s kvalifikovaným elektronickým podpisem oprávněného zástupce poskytovatele na e-mailovou adresu uvedenou v této dohodě (popř. jinou předem určenou kontaktní e-mailovou adresu), nebo prostřednictvím datové zprávy, a to nejpozději **do 5 pracovních dnů** ode dne doručení návrhu dílčí smlouvy ze strany objednatele. Objednatel následně bez zbytečného odkladu zajistí podpis dílčí smlouvy a doručí příslušný počet vyhotovení dílčích smluv podepsaných oběma smluvními stranami zpět poskytovateli;
 - i) bude-li plnění poskytováno na základě dílčí smlouvy, vzniká poskytovateli povinnost k poskytnutí plnění účinností dílčí smlouvy, tj. jejím uveřejněním v registru smluv; to vše ve lhůtách stanovených touto dohodou nebo dílčí smlouvou;
 - j) případné změny v rozsahu a četnosti plnění vztahující se k dílčí smlouvě budou možné na základě vzájemné dohody smluvních stran, a to v podobě jejího dodatku. Taková dohoda musí být vždy písemná a podepsána oprávněnými osobami smluvních stran. Její součástí musí být stanovení aktualizované ceny, která nesmí být vyšší, než cena (resp. dílčí cena u jednotlivých položek, jde-li o změnu těchto položek) uvedená v cenové nabídce poskytovatele, která je součástí této dohody jako její příloha.
2. Výzva objednatele bude obsahovat alespoň tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje objednatele;
 - b) název a číslo jednacích veřejných zakázek a jednotlivého dílčího plnění;
 - c) vymezení předmětu a rozsahu plnění, (způsob) určení ceny v české měně bez DPH a s DPH, časový harmonogram plnění;
 - d) lhůtu a místo, případně způsob dílčího plnění;
 - e) další požadavky na obsah dílčího plnění.
3. Nestanoví-li tato dohoda jinak a připouští-li to povaha věci, použijí se veškerá ustanovení týkající se dílčích smluv přiměřeně i na objednávky.
4. Částka 50.000,- Kč bez DPH se bude pro interní potřeby objednatele určovat po dobu účinnosti této dohody dle kurzu české měny vůči euru vyhlášeného Českou národní bankou a platného ke dni akceptace objednávky poskytovatelem nebo ke dni uzavření dílčí smlouvy.

III. Specifické podmínky plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby v rozsahu dle této dohody a příslušné dílčí smlouvy především pro poruchy softwaru Dalet oznámené objednatelem způsobem dle této dohody, které zabraňují provozu či funkčnosti softwaru.
2. Objednatel bere na vědomí a souhlasí, že poskytovatel je oprávněn při řešení incidentů v rámci plnění svých povinností z této dohody kontaktovat originálního výrobce softwaru Dalet, společnost Dalet S.A., se sídlem 140 rue Victor Hugo, 92300 Levallois-Perret, Francie, případně její pobočky, a to za účelem vyřešení vyskytnuvšího se incidentu.
3. Služby poskytovatele zahrnují online přístup do následujících zdrojů v režimu 24x7:

- Support Center / Centrum podpory – online přístup do webového portálu centra podpory poskytovatele (<https://smartinformatics.cz/support/>) obsahující evidenci hlášených problémů a jejich další postup;
- Customer Web portal access / Přístup do zákaznického portálu - online přístup do webového zákaznického portálu výrobce Dalet Support Hub (<https://support.dalet.com/>), který bude využíván v případě nedostupnosti centra podpory poskytovatele;
- Knowledge database access / Přístup do znalostního portálu - online přístup do webového znalostního portálu výrobce Dalet Knowledge Base (<https://help.dalet.com/>) obsahujícího uživatelské či administrátorské manuály, doporučené konfigurace systémů, známé doporučené postupy a řešení;

přičemž jejich zpřístupnění bude umožněno na základě přihlašovacích údajů poskytnutých poskytovatelem objednateli dohodnutým způsobem okamžikem zahájení poskytování služeb dle této dohody.

4. V rámci poskytování služeb se poskytovatel zavazuje bezplatně zpřístupnit objednateli rovněž aktualizace či nové verze systému Dalet a pro takto aktualizovaný systém poskytovat služby dle této dohody. Aktualizace budou zahrnovat zejména opravy, vylepšení a úpravy či nové verze systému Dalet.
5. Způsob a forma oznámení vady, jakož i lhůty pro přijetí požadavku, pro odezvu a pro vyřešení incidentu (lze-li ji stanovit), jsou uvedeny v příloze této dohody, přičemž poskytovatel průběžně informuje objednatele o aktuálním stavu odstraňování incidentu.
6. Způsob servisního zásahu (vyřešení incidentu) bude zvolen podle charakteru závady buď telefonicky nebo pomocí vzdáleného přístupu nebo jejich kombinací.
7. Kontakty poskytovatele v případě oznamování incidentů:
 - skrze uživatelský účet na webovém portálu centra podpory poskytovatele na adrese: <https://smartinformatics.cz/support/>;
 - 
 - 

IV. Místo a doba poskytování služeb

1. Místem poskytování služeb jsou následující lokality Českého rozhlasu (nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak:
 - a) Vinohradská 12, 120 99 Praha 2

- b) Beethovenova 4, 652 42 Brno
- c) Osvoboditelů 187, 760 01 Zlín
- d) U Tří lvů 1, 370 01 České Budějovice
- e) Havlíčkova 292, 501 01 Hradec Králové
- f) Pavelčákova 2/19, 779 00 Olomouc,
- g) Dr. Šmerala 2, 702 00 Ostrava
- h) Svaté Anežky České 29, 530 02 Pardubice
- i) Náměstí Míru 10, 301 00 Plzeň
- j) Zítkova 3, 360 01 Karlovy Vary
- k) Hybešova 10, 186 72 Praha 8
- l) Na Schodech 10, 400 01 Ústí nad Labem
- m) Modrá 1048, 460 06 Liberec 6
- n) Masarykovo náměstí 42, 586 01 Jihlava

Objednávka nebo dílčí smlouva mohou stanovit jiné místo poskytování služeb.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě poskytování služeb na vlastní náklad a nebezpečí **v termínech uvedených v objednávce nebo dílčí smlouvě.**
3. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržovat pravidla bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, pravidla požární bezpečnosti a vnitřní předpisy objednatele, se kterými byl seznámen. Přílohou této dohody jsou Podmínky provádění činností externích osob v objektech ČRo, které je poskytovatel povinen dodržovat.
4. Poskytovatel podpisem této dohody stvrzuje, že se dostatečným způsobem seznámil s místem poskytování služeb a je plně způsobilý k řádnému plnění svých povinností dle této dohody.

V. Cena a platební podmínky

1. Cena plnění dle této dohody za dobu její účinnosti nepřesáhne částku ve výši **2.000.000,- EUR** (slovy: dva miliony eur) **bez DPH.**
2. Cena poskytování služeb bude hrazena na dané období ve výši dle ceny skutečně poskytovaného dílčího plnění uvedeného v seznamu služeb v příloze této dohody a na základě cen uvedených u těchto skutečně poskytovaných služeb. Způsob výpočtu ceny za poskytování služeb je stanoven přílohou této dohody. Rozhodnými parametry pro určení ceny za dílčí plnění tedy bude typ licence, pro kterou je podpora poskytována, počet takto podporovaných licencí, období poskytování služeb a režim úrovně poskytované podpory.
3. Objednatel je povinen hradit poskytovateli ceny v souladu s jeho nabídkou v zadávacím řízení k veřejné zakázce, a to za plnění po něm požadovaná jednotlivými dílčími smlouvami či objednávkami. K ceně plnění bude přičtena DPH v sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.
4. Ceny uvedené v této dohodě vč. jejích příloh jsou konečné a zahrnují veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb a splnění všech povinností dle této dohody a příslušné dílčí smlouvy (např. doprava do místa plnění, navrácení místa poskytování služeb do původního stavu, náklady na likvidaci vzniklých odpadů a další náklady nezbytné k řádnému poskytování služeb) včetně aktualizace software, oprav chyb, atd. Objednatel neposkytuje poskytovateli jakékoli zálohy.

5. Úhrada ceny bude prováděna v eurech kvartálně dopředu na základě daňového dokladu (dále jen jako „**faktura**“) poskytovatele vystaveného vždy k prvnímu dni období, za něž faktura přísluší. Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku, tedy okamžikem poskytnutí kompletních služeb objednateli dle dílčí smlouvy nebo objednávky.
6. Splatnost faktur činí 24 dnů od data vystavení každé faktury poskytovatelem za předpokladu jejího doručení objednateli do 3 dnů od data vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury činí splatnost 21 dnů od data skutečného doručení faktury objednateli. Využije-li poskytovatel možnost zaslat objednateli fakturu elektronickou poštou, je povinen ji zaslat v PDF formátu ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu objednatele **fakturace@rozhlas.cz** a v kopii na e-mailovou adresu zástupce objednatele pro věcná jednání dle této dohody. Za den doručení faktury se v takovém případě považuje den jejího doručení do uvedených e-mailových schránek objednatele.
7. Faktury musí obsahovat označení této rámcové dohody i dílčí smlouvy či objednávky, ke které se faktura vztahuje. Součástí faktur budou jako jejich přílohy následující dokumenty: (1) seznam, v němž budou podrobně rozvedeny jednotlivé fakturované položky vč. uvedení ceny každé položky a (2) kopie protokolu o poskytnutí služeb potvrzeného oprávněnými zástupci smluvních stran.
8. Faktury musí mít veškeré náležitosti dle platných právních předpisů a dle této dohody. V případě, že faktura neobsahuje tyto náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout od počátku okamžikem doručení nové nebo opravené faktury objednateli.
9. Poskytovatel jako poskytovatel zdanitelného plnění prohlašuje, že není v souladu s § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“) tzv. nespolehlivým plátcem. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že Český rozhlas jako příjemce zdanitelného plnění bude ručit v souladu s § 109 ZDPH za nezaplacenou DPH (zejména v případě, že bude poskytovatel zdanitelného plnění prohlášen za nespolehlivého plátce), je Český rozhlas oprávněn odvést DPH přímo na účet příslušného správce daně. Odvedením DPH na účet příslušného správce daně v případech dle předchozí věty se považuje tato část ceny zdanitelného plnění za řádně uhrazenou. Český rozhlas je povinen o provedení úhrady DPH dle tohoto odstavce vydat poskytovateli zdanitelného plnění písemný doklad. Český rozhlas má právo odstoupit od této dohody v případě, že poskytovatel zdanitelného plnění bude v průběhu trvání této dohody prohlášen za nespolehlivého plátce.

VI. Změny dohody a komunikace smluvních stran

1. Tato dohoda může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran nazvanou „**dodatek k rámcové dohodě**“, která bude podepsána oprávněnými zástupci smluvních stran. Dodatky musí být číslovány vzestupně počínaje řadovým číslem 1.
2. Jednotlivé dílčí smlouvy mohou být změněny pouze písemným oboustranně potvrzeným ujednáním nazvaným „Dodatek k dílčí smlouvě č. (doplnění čísla dílčí smlouvy)“. Dodatky k jednotlivým dílčím smlouvám musí být číslovány vzestupně počínaje řadovým číslem 1 a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran. Dodatkem dílčí smlouvy nelze měnit jakákoliv ustanovení rámcové dohody.
3. Jakékoliv jiné dokumenty, zejména zápisy, protokoly, přejímky apod. se za změnu dohody nepovažují.
4. Smluvní strany v rámci zachování právní jistoty sjednávají, že jakákoli jejich vzájemná komunikace (provozní záležitosti neměnicí podmínky této dohody, konkretizace plnění,

potvrzování si podmínek plnění, upozorňování na podstatné skutečnosti týkající se vzájemné spolupráce apod.) bude probíhat výhradně písemnou formou, a to vždy minimálně formou e-mailové korespondence mezi zástupci pro věcná jednání dle této dohody, nestanoví-li tato dohoda jinak. Pro právní jednání směřující ke vzniku, změně nebo zániku dohody nebo dílčí smlouvy nebo pro uplatňování sankcí však není e-mailová forma komunikace dostačující. Smluvní strany se dohodly, že právní jednání dle předcházející věty musí být učiněna písemně, ve fyzické podobě musí být opatřena vlastnoručním podpisem oprávněných zástupců smluvních stran a v elektronické podobě opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu či kvalifikovaným elektronickým podpisem oprávněných zástupců smluvních stran, případně být učiněna prostřednictvím datové schránky smluvních stran.

5. Pokud by některá ze smluvních stran změnila svého zástupce pro věcná jednání a/nebo jeho kontaktní údaje, je povinna písemně vyrozumět druhou smluvní stranu. Řádným doručením tohoto oznámení dojde ke změně zástupce a/nebo jeho kontaktních údajů bez nutnosti uzavření dodatku k této dohodě.

VII. Vyhrazená změna závazku

1. Objednatel (jako zadavatel) si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje právo na změnu závazku dle této dohody.
2. Objednatel je oprávněn svého práva na změnu závazků využít za předpokladu, že služby dle této dohody budou objednateli řádně a včas poskytovány v souladu s touto dohodou a příslušnou dílčí smlouvou a že na straně objednatele vyvstane potřeba pro poskytnutí takových služeb.
3. Předmětem plnění v rámci vyhrazené změny závazku bude:
 - a) poptání dalšího počtu licencí objednatele nad rámec počtů uvedených v příloze 4 této dohody;
 - b) pořízení nových licencí, které objednatel aktuálně nemá dle přílohy č. 4 této dohody.
4. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky bez využití práva na změnu závazku činí 1.677.870,- Kč bez DPH. Předpokládaná hodnota změn pořízených na základě využití práva na změnu závazku činí 322.130,- EUR bez DPH. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky se změnami pořízenými na základě využití práva na pořízení změn činí 2.000.000,- EUR bez DPH.
5. Doba využití práva na změnu závazku dle tohoto článku dohody je stanovena na 48 měsíců ode dne účinnosti této dohody.
6. Budou-li splněny podmínky pro uplatnění práva na změnu závazků, zavazuje se objednatel k poptání služeb v rámci vyhrazené změny závazku výzvou k plnění ve formě objednávky dle čl. II. této dohody.

VIII. Řádné poskytnutí služeb

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že k řádnému poskytnutí služeb dle této dohody, jejichž povaha to umožňuje, dochází okamžikem řádného zahájení jejich poskytování objednateli.
2. Smluvní strany potvrdí řádné a včasné poskytnutí služeb ze strany poskytovatele v ujednaném rozsahu a kvalitě podpisem protokolu o poskytnutí služeb, jenž musí být součástí faktury (dále v textu také jen jako „**protokol o poskytnutí služeb**“).

3. Objednatel je oprávněn reklamovat poskytnutí služeb (či jednotlivé části), které není v souladu s touto dohodou a příslušnou dílčí smlouvou nebo pokud objednatel zjistí, že služby vykazují vady či nedodělky. V takovém případě smluvní strany sepíší protokol o poskytnutí služeb s výhradami, a to v rozsahu, v jakém došlo ke skutečnému převzetí řádně a včas poskytnutých služeb objednatelem, a ohledně vadné části uvedou do protokolu o poskytnutí služeb rozhodné skutečnosti a další důležité okolnosti. Smluvní strany dále uvedou, jaké vady či nedodělky služby vykazovaly a určí lhůtu k odstranění těchto vad či nedodělků, která však nesmí být delší než 10 dní. Poskytovatel splnil řádně svou povinnost z dílčí smlouvy až okamžikem poskytnutím kompletních služeb bez vad a nedodělků, pokud si smluvní strany písemně nedohodnou něco jiného. Rozhodující je podpis protokolu o poskytnutí služeb bez vad a nedodělků oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Smluvní strany se dohodly, že se na tuto dohodu a na právní vztahy z ní vzniklé nepoužije ustanovení § 2605 odst. 2 OZ. Poskytovatel tak odpovídá za veškeré vady, které existovaly v době převzetí služeb, i v případě kdy došlo ze strany objednatele k převzetí služeb bez výhrad.
5. Má-li být dokončení služeb prokázáno provedením ujednaných zkoušek, považuje se poskytnutí služeb za dokončené úspěšným provedením zkoušek. K účasti na nich poskytovatel objednatele včas písemnou a prokazatelně doručenou formou přizve, nejméně však 3 pracovní dny před konáním zkoušky. Výsledek zkoušky se zachytí v zápisu, který je poskytovatel povinen objednateli předat.
6. Smluvní strany jsou oprávněny stvrdit písemným protokolem i jiné skutečnosti, jež se vyskytnou v průběhu účinnosti této dohody – zejm. úspěšné provedení zkoušek po odstranění vad aj.

IX. Kvalita služeb

1. Poskytovatel prohlašuje, že služby budou poskytovány bez faktických a právních vad a budou odpovídat této dohodě a platným právním předpisům. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy a českými technickými normami ČSN.
2. Poskytovatel dále prohlašuje, že se dostatečným způsobem seznámil se specifikací služeb a podmínkami jejich poskytování, je odborně způsobilý služby řádně a včas poskytovat a má k tomu veškeré potřebné kapacity.
3. Poskytovatel okamžikem účinnosti dílčí smlouvy přebírá odpovědnost za to, že služby dle této dohody a příslušné dílčí smlouvy budou po dobu plnění určenou příslušnou dílčí smlouvou způsobilé ke svému užití, jejich kvalita bude odpovídat této dohodě a dílčí smlouvě a budou vykazovat vlastnosti vymezené touto dohodou a dílčí smlouvou, popř. vlastnosti obvyklé.
4. Poskytovatel je povinen po dobu dle předchozího odstavce tohoto článku dohody bezplatně odstranit vady služeb, které se na službách objeví, a to nejpozději do 31 dnů od jejího písemného oznámení objednatelem. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s odstraněním vady, je objednatel oprávněn vadu odstranit sám na náklady poskytovatele, který se mu je zavazuje neprodleně uhradit.
5. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli náklady vzniklé při uplatnění jeho práv a nároků z odpovědnosti za vady.

X. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Práva a povinnosti objednatele:

- a) objednatel je oprávněn k pravidelné kontrole plnění a dodržování sjednaných podmínek poskytování služeb podle této dohody ze strany poskytovatele, a to i bez předchozího upozornění; budou-li zjištěny nedostatky zejména co do rozsahu, četnosti a/nebo kvality plnění, oznámí tuto skutečnost k tomu určené osobě poskytovatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně po takovém oznámení zjednat nápravu;
- b) objednatel je povinen předávat poskytovateli všechny potřebné informace a údaje, které má objednatel a které jsou nutné k tomu, aby poskytovatel mohl poskytovat plnění podle této dohody a konkrétní dílčí smlouvy;
- c) objednatel se zavazuje zodpovídat dotazy poskytovatele ve vztahu k předmětu plnění podle této dohody a konkrétní dílčí smlouvy, a to do dvou pracovních dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se smluvní strany jinak;
- d) bude-li třeba, vyvine objednatel přiměřené úsilí poskytnout poskytovateli všechny potřebné informace a údaje od třetích stran, které jsou nutné k zajištění řádného plnění poskytovatele podle této dohody nebo dílčí smlouvy.

2. Práva a povinnosti poskytovatele:

- a) v případě, že objednatel nebude schopen získat informace od třetích stran nebo nezodpoví dotazy ve stanoveném termínu, nebude jakýkoliv dopad nedostatku informací chápán jako porušení této smlouvy ze strany poskytovatele. Bude-li však mít nedostatek informací vliv na termíny plnění poskytovatel, nebude nedodržení termínů posuzováno jako prodlení poskytovatele;
- b) poskytovatel je povinen si při poskytování sjednaných služeb počínat s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy, touto dohodou a každou dílčí smlouvou; dále je povinen chránit práva a oprávněné zájmy objednatele, řídit se jeho pokyny a nejednat v rozporu s nimi a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo objednatel jakýmkoliv způsobem poškodit;
- c) poskytovatel poskytuje služby osobně, popř. prostřednictvím svých zaměstnanců či poddodavatelů; v každém takovém případě je poskytovatel povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění pro objednatele, které jsou v pracovním nebo jiném obdobném poměru k poskytovateli nebo jsou k poskytovateli ve smluvním vztahu, se řídily vždy touto dohodou a konkrétní dílčí smlouvou; poruší-li taková osoba jakékoliv ustanovení této dohody nebo konkrétní dílčí smlouvy, bude se na to hledět, jako by porušení způsobil sám poskytovatel;
- d) poskytovatel není oprávněn postoupit nebo jakýmkoliv jiným způsobem převést práva a povinnosti na třetí osoby vyjma plnění poskytovaných poddodavateli v souladu s touto dohodou a zadávací dokumentací;
- e) poskytovatel je povinen umožnit objednateli provedení kontroly plnění a dodržování sjednaných podmínek poskytování služeb podle této dohody; k oznámeným nedostatkům zejména co do rozsahu, četnosti a/nebo kvality plnění je povinen bezodkladně zjednat nápravu.

XI. Sankce

- 1. V případě, že bude uplatněn postup dle čl. II., odst. 1 této dohody a poskytovatel ve stanovené lhůtě neakceptuje výzvu k poskytnutí plnění nebo tuto výzvu odmítne, anebo nedoručí ve stanovené lhůtě podepsanou dílčí smlouvu nebo dílčí smlouvu odmítne podepsat je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **1.000,- EUR**.

2. Bude-li poskytovatel v prodlení s poskytnutím služeb, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **500,- EUR** za každý jednotlivý případ a každý započatý den prodlení.
3. Bude-li poskytovatel v prodlení s odstraněním vad služeb, zavazuje se zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši **500,- EUR** za každý jednotlivý případ a každý započatý den prodlení.
4. Bude-li objednatel v prodlení se zaplacením ceny služeb, zavazuje se objednatel zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši **0,05 %** z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
5. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 15 dnů od data doručení písemné výzvy k jejich úhradě druhé smluvní straně.
6. Uplatněním nároku na smluvní pokutu či jejím uhrazením nezaniká právo objednatele na náhradu škody v plné výši, vznikla-li škoda z téhož právního důvodu, pro který je požadována úhrada smluvní pokuty. Nárok objednatele na náhradu škody se uplatněním smluvní pokuty nesnižuje.

XII. Ukončení rámcové dohody a dílčí smlouvy

Ukončení rámcové dohody

1. Rámcová dohoda zaniká buď (1) řádným a včasným splněním nebo uplynutím doby, (2) dohodou smluvních stran, (3) písemnou výpovědí, (4) odstoupením, anebo (5) vyčerpáním finančního limitu dle této dohody.
2. K ukončení rámcové dohody písemnou dohodou se vyžaduje písemný konsensus smluvních stran učiněný osobami oprávněnými je zastupovat. Součástí dohody o ukončení musí být vypořádání vzájemných pohledávek a dluhů vč. pohledávek a dluhů vyplývajících z této dohody a všech dílčích smluv i objednávek.
3. Tato dohoda může být písemně vypovězena objednatelem i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce **3 měsíce**. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Tato dohoda může být písemně vypovězena poskytovatelem i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce **6 měsíců**. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Kterákoli smluvní strana má právo od této dohody odstoupit, pokud s druhou smluvní stranou probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl-li konkurs zrušen pro nedostatek majetku nebo vstoupí-li druhá smluvní strana do likvidace za předpokladu, že je právnickou osobou.
6. Objednatel má dále právo od této dohody odstoupit:
 - a) je-li poskytovatel prohlášen za nespolehlivého plátce DPH;
 - b) pokud se poskytovatel nejméně dvakrát za dobu účinnosti této dohody ocitl v prodlení s uzavřením dílčí smlouvy nebo potvrzením objednávky;
 - c) pokud se poskytovatel nejméně dvakrát za dobu účinnosti této dohody ocitl v prodlení s poskytnutím služeb dle dílčí smlouvy a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě objednatele;

- d) pokud se poskytovatel nejméně dvakrát za dobu účinnosti této dohody ocitl v prodlení s odstraněním vady služeb dle dílčí smlouvy a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě objednatele;
 - e) v případě, že poskytovatel nejméně dvakrát za dobu účinnosti této dohody poruší své povinnosti dle této dohody či poskytuje služby v rozporu s pokyny objednatele a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatelem;
 - f) je-li to stanovenou rámcovou dohodou.
7. Poskytovatel má dále právo odstoupit, pokud se objednatel nejméně dvakrát za dobu účinnosti této dohody ocitl v prodlení s úhradou dlužné částky po dobu delší než 15 dnů pro každý jeden z případů prodlení a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě k úhradě; minimální lhůta na odstranění prodlení je 10 dnů ode dne doručení písemné výzvy poskytovatele.

Ukončení dílčí smlouvy

8. Dílčí smlouva zaniká buď (1) řádným a včasným splněním nebo uplynutím doby, (2) dohodou smluvních stran, (3) odstoupením.
9. K ukončení dílčí smlouvy písemnou dohodou se vyžaduje písemný konsensus smluvních stran učiněný osobami oprávněnými je zastupovat. Součástí dohody musí být vypořádání vzájemných pohledávek a dluhů vč. pohledávek a dluhů vyplývajících z dílčí smlouvy.
10. Každá ze smluvních stran má právo od dílčí smlouvy odstoupit, pokud s druhou smluvní stranou probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo byl-li konkurs zrušen pro nedostatek majetku nebo vstoupí-li druhá smluvní strana do likvidace za předpokladu, že je právnickou osobou.
11. Objednatel má dále právo od dílčí smlouvy odstoupit:
- a) je-li poskytovatel prohlášen za nespolehlivého plátce DPH;
 - b) pokud se poskytovatel ocitl v prodlení s poskytováním služeb dle dílčí smlouvy a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě objednatele;
 - c) pokud se poskytovatel ocitl v prodlení s vyřízením reklamace služeb a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě objednatele;
 - d) v případě, že poskytovatel poskytuje služby v rozporu s pokyny objednatele nebo v rozporu s touto dohodou a dílčí smlouvu a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatelem;
 - e) je-li to stanoveno rámcovou dohodou.
12. Poskytovatel má dále právo od dílčí smlouvy odstoupit, pokud se objednatel ocitl v prodlení s úhradou dlužné částky a toto prodlení neodstranil ani po písemné výzvě poskytovatele; minimální lhůta na odstranění prodlení je 10 dnů ode dne doručení písemné výzvy poskytovatele.

Obecné podmínky ukončení rámcové dohody a dílčích smluv:

13. Rámcovou dohodu ani kteroukoliv uzavřenou dílčí smlouvu není žádná ze smluvních stran oprávněna jednostranně ukončit z žádných jiných důvodů ani jinými způsoby, jenž stanovují

dispozitivní ustanovení obecně závazných právních předpisů, vyjma důvodů a způsobů uvedených jinde v této dohodě.

14. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, příp. později, pokud je tak v odstoupení uvedeno. V oznámení o odstoupení musí být popsán konkrétní důvod odstoupení a být podepsán oprávněným zástupcem smluvní strany, v opačném případě se odstoupení považuje za neplatné.
15. Odstoupením od rámcové dohody nebo dílčí smlouvy nejsou dotčena ustanovení této dohody, která se týkají zejména nároků z uplatněných sankcí, náhrady škody a dalších ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají platit i po zániku účinnosti této dohody nebo dílčí smlouvy.
16. Při předčasném ukončení rámcové dohody či dílčí smlouvy jsou smluvní strany povinny si vzájemně vypořádat pohledávky a dluhy, vydat si bezdůvodné obohacení a vypořádat si další majetková práva a povinnosti plynoucích z této dohody i z konkrétních dílčích smluv či objednávek.

XIII. Doba účinnosti dohody

1. Tato dohoda se uzavírá na dobu **48 měsíců**, počínaje dnem její účinnosti.
2. Po uplynutí doby účinnosti dohody již nelze na jejím základě poptávat dílčí plnění a činit objednávky nebo uzavírat dílčí smlouvy. Platnost a účinnost dílčích smluv uzavřených do okamžiku uplynutí doby účinnosti dohody a všechny jejich podmínky a odkazy na dohodu nejsou uplynutím doby účinnosti dohody dotčeny.

XIV. Ostatní ujednání smluvních stran

1. Smluvní strany pro vyloučení případných pochybností uvádí následující:
 - a) je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel písemnou a prokazatelně doručenou formou přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li tato lhůta marně, nemá poskytovatel právo zajistit si náhradní plnění na účet objednatele, má však právo odstoupit od dílčí smlouvy, pakliže na tento svůj záměr objednatele předem písemně upozornil
 - b) poskytovatel je vázán příkazy objednatele ohledně způsobu poskytování služeb. Jsou-li příkazy objednatele nevhodné vzhledem k povaze služeb, je poskytovatel povinen na to objednatele písemnou a prokazatelně doručenou formou neprodleně po jejich obdržení upozornit;
 - c) má-li objednatel opatřit věc k poskytování služeb dle dílčí smlouvy, předá ji poskytovatel v dohodnuté době, jinak bez zbytečného odkladu po účinnosti dílčí smlouvy. Má se za to, že se cena služeb o cenu této věci nesnižuje. Neopatří-li objednatel věc včas a neučiní-li tak ani na opakovanou, písemnou a prokazatelně doručenou výzvu poskytovatele v dodatečně přiměřené době, může věc opatřit poskytovatel na účet objednatele, přičemž poskytovatel je povinen objednateli před opatřením věci sdělit písemnou a prokazatelně doručenou formou cenu takovéto věci a stanovit mu přiměřenou lhůtu k vyjádření.

XV. Odpovědnost za škody a pojištění

1. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že svou činností dle této dohody může objednateli způsobit majetkovou újmu (tj. škodu na jmění objednatele nebo třetích osob) nebo nemajetkovou újmu (dále souhrnně jako „**škoda**“). Tuto škodu je poskytovatel povinen objednateli uhradit na základě písemné výzvy objednatele.

2. Poskytovatel je povinen mít po dobu účinnosti této dohody a všech navazujících dílčích smluv pojištěnu svou odpovědnost za škodu vzniklou jeho činností z této dohody s minimálním limitem plnění **100.000,- EUR**. Tento limit žádným způsobem nezavazuje poskytovatele povinnosti uhradit objednateli škodu v plné výši. Na písemnou výzvu objednatele je poskytovatel povinen předložit pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce dohody.
3. S ohledem na předchozí odstavec je poskytovatel povinen kdykoli během účinnosti této dohody objednateli na jeho žádost prokázat, že požadované pojištění trvá.
4. Smluvní strany se dohodly, že se na tuto dohodu a na právní vztahy z ní vzniklé nepoužije ustanovení § 2914 OZ, a že poskytovatel odpovídá v plné výši za veškeré škody, které objednateli vzniknou porušením povinností dle této dohody či dílčí smlouvy, bez ohledu na to zda tuto škodu způsobí poskytovatel nebo jeho poddodavatel.

XVI. Mlčenlivost

1. Poskytovatel se zavazuje zachovat (po dobu platnosti a účinnosti a také po uplynutí platnosti a účinnosti této dohody, jakož i všech dílčích smluv) mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, které se poskytovatel dozví v rámci plnění předmětu této dohody. Tyto informace objednatel prohlašuje za citlivé, důvěrné a tajné, s čímž je poskytovatel plně srozuměn. Poskytovatel nesdělí tyto informace třetím osobám, neumožní třetím osobám přístup k těmto informacím, ani je nevyužije ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob. Poskytovatel se zavazuje, že informace nebude dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně. V případě, že tyto povinnosti budou porušeny ze strany zaměstnanců poskytovatele nebo osob, prostřednictvím kterých poskytovatel plní předmět této dohody platí, že tyto povinnosti porušil sám poskytovatel.
2. Povinnost mlčenlivosti dle předcházejícího odstavce dohody se nevztahuje na informace a skutečnosti, které:
 - a) v době jejich zveřejnění nebo následně se stanou bez zavinění kterékoli smluvní strany všeobecně dostupnými veřejnosti;
 - b) byly získány na základě postupu nezávislého na této dohodě nebo druhé smluvní straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit;
 - c) byly poskytnuté třetí osobou, která takové informace a skutečnosti nezískala porušením povinnosti jejich ochrany;
 - d) podléhají uveřejnění na základě zákonné povinnosti či povinnosti uložené smluvní straně orgánem veřejné moci.
3. Za porušení povinností týkajících se mlčenlivosti dle odstavce č. 1 tohoto článku dohody má objednatel právo uplatnit u poskytovatele nárok na zaplacení smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena na **1.000,- EUR** za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinností dle tohoto článku dohody.

XVII. Závěrečná ustanovení

1. Tato rámcová dohoda se uzavírá 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), ve znění pozdějších předpisů. V případě, kdy bude tato dohoda uveřejněna v registru smluv před 1. 7. 2025, nabude smlouva účinnosti dne **1. 7. 2025**.

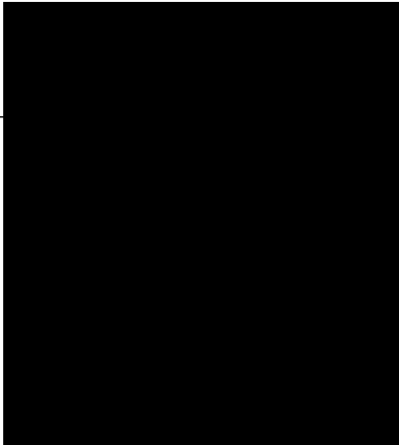
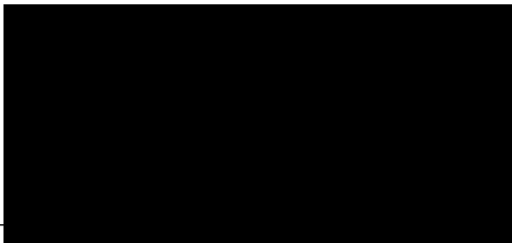
2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že právem rozhodným pro tuto dohodu a dílčí smlouvy na jejím základě uzavřených, je právo České republiky. Právní vztahy z této dohody vzniklé se řídí zejména příslušnými ustanoveními OZ, ZZVZ a dalšími v České republice obecně závaznými právními předpisy.
3. Objednatel má právo nevyčerpat celý rozsah plnění v souladu se zadávacím řízením veřejné zakázky a podle této dohody.
4. Smluvní strany uvádí, že ačkoli jsou některé přílohy této dohody vyhotoveny v anglickém jazyce (originální dokumenty společnosti Dalet), jsou obě smluvní strany plně seznámeny s obsahem a významem těchto dokumentů a s právy a povinnostmi popsány v těchto dokumentech souhlasí.
5. Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom stejnopise. V případě, že bude dohoda uzavřena na dálku za využití elektronických prostředků, zašle smluvní strana, jenž dohodu podepisuje jako poslední, jeden originál dohody spolu s jejími přílohami druhé smluvní straně.
6. Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami z této dohody nebo v souvislosti s ní, v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, si smluvní strany jako obecný soud sjednávají soud místně příslušný podle sídla objednatele.
7. Smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění z této dohody podstatně ztěžuje, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě ceny za plnění dle této dohody, anebo o zrušení dohody a o tom, jak se smluvní strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 a násl. OZ nebezpečí změny okolností.
8. Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato dohoda je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 OZ o předšmluvní odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu § 2910 OZ po objednateli požadovat při neuzavření dohody náhradu škody.
9. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je jako zadavatel veřejné zakázky oprávněn v souladu s § 219 ZZVZ uveřejnit na profilu zadavatele tuto dohodu včetně jejích příloh, všech jejích změn a dodatků a dílčích smluv a výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky.
10. Tato dohoda včetně jejích příloh a případných změn, bude uveřejněna objednatelem v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Pokud dohodu uveřejní v registru smluv poskytovatel, zašle objednateli potvrzení o uveřejnění této dohody bez zbytečného odkladu. Tento odstavec je samostatnou dohodou smluvních stran oddělitelnou od ostatních ustanovení rámcové dohody.
11. Smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem této dohody, kterou uzavírají na základě své pravé, vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísní anebo za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.
12. Nedílnou součástí této dohody je její:

Příloha č. 1 – Specifikace služeb a plnění;

Příloha č. 2 – Seznam licencí;

Příloha č. 4 – Specifikace ceny;

Příloha č. 5 – Podmínky provádění činností externích osob v objektech ČRo.

V Praze dne dle el. podpisu	V Praze dne dle el. podpisu
	

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB A PLNĚNÍ

Níže uvedené části definují rámcový popis servisních služeb, které mohou být předmětem jednotlivých dílčích plnění na základě podmínek stanovených rámcovou dohodou (dále také jen „dohoda“). Rozsah požadovaných servisních služeb bude upřesněn v rámci dílčích plnění na základě objednávek a dílčích smluv.

Servisní služby pro systém Dalet mohou být poptávány v rozsahu určeném níže dle servisních plánů Dalet Customer Support Program určujících především rozsah požadovaných služeb a jejich příslušné odezvy.

Systém Dalet využívaný objednatelem byl historicky pořízen na základě předchozích výběrových řízení. Cílem této dohody je, aby poskytovatelem byla objednateli poskytována jednotná ucelená servisní podpora od jednoho dodavatele na dané období. Příslušným obdobím bude nejčastěji kalendářní rok či 12 po sobě následujících měsíců a jeho plnění bude řešeno v rámci dílčích plnění na základě dílčích smluv. Předmětem dílčích plnění bude především, požadovaný servisní plán aktuální počet příslušných licencí systému Dalet, pro příslušné období.

I. Servisní plány Dalet CARE

Předmětem jednotlivých servisních plánů systému Dalet CARE je poskytování odpovídajících služeb příslušného plánu v daném rozsahu a odezvě. Servisní plány nabízí tři základní typy a jeden rozšiřující:

- základní:
 - STANDARD
 - EXTEND
 - PREMIUM
- rozšiřující:
 - CUSTOM

Základní plány představují konkrétní servisní plány Dalet CARE pro systém Dalet. Konkrétní plán zahrnuje odborné služby a softwarovou podporu, jejichž přesný výčet a popis se nachází dále.

Rozšiřující plán nabízí služby navíc, které lze k základnímu servisnímu plánu doobjednat.

Stanovení ceny příslušného servisního plánu odpovídá dané příslušné procentuální výši z koncové ceny softwarových licencí, tj. souhrnu násobků daného množství licencí a jejich jednotkové koncové ceny.

ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PLÁNY DALET CARE

Všechny základní servisní plány zahrnují online přístup do následujících zdrojů v režimu 24x7 (pro přístup do těchto portálů je vyžadováno zabezpečené přihlášení uživatele):

- Support Center / Centrum podpory
 - online přístup do webového portálu centra podpory poskytovatele (<https://smartinformatics.cz/support/>) obsahující evidenci hlášených problémů a jejich další postup;
- Customer Web portal access / Přístup do zákaznického portálu

- online přístup do webového zákaznického portálu výrobce Dalet Support Hub (<https://support.dalet.com/>), který bude využíván v případě nedostupnosti centra podpory poskytovatele;
- Knowledge database access / Přístup do znalostního portálu
 - online přístup do webového znalostního portálu výrobce Dalet Knowledge Base (<https://help.dalet.com/>) obsahujícího uživatelské či administrátorské manuály, doporučené konfigurace systémů, známé doporučené postupy a řešení;

- **Postup při řešení problémů**

Poskytovatel ve spolupráci s výrobcem softwaru firmou Dalet poskytuje podpůrné servisní služby, především pro poruchy software oznámené objednatelem, které zabraňují provozu či funkci softwaru.

- **Nahlášení vady**

Po zjištění jakékoliv chyby, objednatel upozorní na tuto chybu poskytovatele a poskytne mu zároveň takové informace, které má k dispozici, aby mohl poskytovatel zahájit řešení problému. Poskytovatel průběžně informuje o postupu řešení. Objednatel tyto problémy může ohlásit telefonicky, emailem či je zanést přímo do zákaznického portálu. Problémy ohlášené telefonicky či emailem objednatelem, zaneše poskytovatel do centra podpory, kde je dostupný jejich stav a postup řešení.

Kontakt na podporu objednatele:

- portál centra podpory: <https://smartinformatics.cz/support/>
- 
- 

Při hlášení problému objednatel uvede:

- a) identifikaci dohody, příp. také objednávky/dílní smlouvy (tj. tato dohoda);
- b) jméno a adresu objednatele;
- c) kontaktní jméno objednatele, kontaktní telefon;
- d) popis, jak se vada projevuje;
- e) závažnost problému

Závažnost problému určí objednatel dle následující tabulky:

Závažnost	Popis
1. Kritická	Kritický problém, který má vážný dopad na provoz koncového uživatele, nebo v němž je systém nefunkční nebo nefunguje; Došlo ke ztrátě dat a žádné řešení nelze nalézt
2. Vážná	Vážný problém s velkým dopadem, při kterém je činnost koncového uživatele narušena, ale lze nadále vyrábět či vysílat s dodatečnými zdroji či transakčním časem (tj. operace trvají déle, než obvykle)
3. Střední	Problém středního rázu, který zahrnuje částečnou nekritickou ztrátu funkčnosti, která narušuje některé operace, ale umožňuje koncovému uživateli nadále fungovat
4. Malá	Malý problém s omezenou ztrátou nebo bez ztráty funkčnosti a bez okamžitého nebo významného provozního dopadu

Při hlášení vady závažnosti 1. Kritická, je požadováno telefonické ohlášení této vady objednatelem primárně na tel. [REDACTED] až poté následuje potvrzení emailem objednatelem či zanesení přímo do centra podpory poskytovatele, jež může provést objednatel nebo sám poskytovatel.

Nahlášený problém prochází následující fázemi životního cyklu, o nich poskytovatel průběžně informuje objednatele:

2. **Potvrzení:** Potvrzení o přijetí nahlášeného problému a přidělení čísla incidentu podpory.
3. **Zpracování chyb:** Pracovník podpory poskytovatele se pokusí odstranit nahlášenou vadu konzultací po telefonu; pokud to není možné, dohodne se s pracovníkem objednatele na nezbytné součinnosti. Pokud je to možné, poskytovatel použije vzdálené připojení k objednateli pro odstranění vady a následně předá objednateli počáteční analýzu problému. V případě, že poskytovatel nedokáže reprodukovat ani diagnostikovat chybu, může objednateli doporučit akce, které by objednateli mohli pomoci při diagnostice problému, případně může poskytovatel požádat objednatele o další doplňující informace.
4. **Řešení:** Pokud je to možné a nutné, poskytovatel, ve spolupráci s výrobcem Dalet, vynaloží přiměřené úsilí k vytvoření opravy, dočasné opravy nebo navržení řešení, která sdělí objednateli emailem či jinou vhodnou formou.

Veškeré tyto výše uvedené informace, závažnost problému, životní cyklus atd. jsou součástí popisu daného nahlášeného problému, který je zanesen jako incident v centru podpory poskytovatele.

- **Časové limity**

Lhůta k zahájení odstraňování vady začíná běžet dle pravidel popsaných v daném typu servisního plánu.

Odstranění vady (problému) nahlášeného objednatelem je poskytovatel povinen provést ve lhůtě stanovené typem servisního plánu a stupněm závažností závady.

- **Povinnosti objednatele:**

- a) Objednatel je povinen poskytnout nutnou součinnost, zejména zajistit poskytovateli vzdálený přístup do systému tak, aby mohl plnit povinnosti plynoucí z této dohody.
- b) Objednatel je povinen po telefonickém oznámení vady předat oznámení o této vadě v písemné podobě poskytovateli do 24 hodin. Písemná podoba je zachována, je-li oznámení učiněno pomocí prostředků elektronické komunikace (e-mail, centrum podpory).
- c) Objednatel je povinen informovat bez zbytečného odkladu poskytovatele o provedených úpravách software nebo hardware, které nebyly provedeny poskytovatelem a mohly by mít vliv na plnění poskytovatele dle této dohody.

- **Povinnosti poskytovatele:**

- d) Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o všech neobvyklých zjištěních při výkonu činnosti podle této dohody.
- e) Dojde-li ke sporu o odpovědnost za vady, jsou smluvní strany povinny přijmout taková opatření, aby oznámená vada byla odstraněna v termínu podle této dohody a zároveň aby bylo možné později rozhodnout o odpovědnosti za oznámenou vadu.

- **Aktualizace**

Po dobu platnosti servisního plánu poskytovatel, ve spolupráci s výrobcem Dalet, bezplatně zpřístupňuje objednateli opravy, aktualizace, nové verze, vylepšení a úpravy vydané pro software Dalet. Opravy chyb pro konkrétního zákazníka jsou omezené a jsou distribuovány pouze těm zákazníkům, kteří vykazují konkrétní problémy, které jsou řešeny těmito opravami.

- **Stanovení ceny plánu**

Pro stanovení ceny příslušného servisního plánu Dalet CARE na dané období slouží tabulka nacházející se jako příloha dohody č. 4 - „**Specifikace ceny.xlsx**“. Tabulka obsahuje celkový přehled všech dostupných licencí software Dalet Galaxy a jejich příslušnou výši koncové ceny jednotkové licence.

Cena služeb v rámci dílčího plnění odpovídá příslušné procentuální výši plánu pro stanovení ceny ze součtu všech jednotlivých součinů počtu licencí a koncové ceny jednotkové licence, s případným připočtením cen za rozšiřující služby typu Dalet CARE CUSTOM. Tzn. pronásobí se počty licencí a jejich listové jednotkové ceny, součet všech těchto násobků odpovídá výchozí ceně licencí a z této ceny se stanoví cena plánu jako příslušná procentuální výše (dle tabulky – STANDARD 12%, EXTEND 16%, PREMIUM 20%). V takto stanovené ceně plánu se případně připočtou ceny za rozšiřující služby CUSTOM. V rámci dílčího plnění na dané období se vyplní odpovídající počet licencí, příslušný typ servisního plánu a odpovídající procentuální výše stanovení ceny konkrétního typu servisního plánu.

Dále se případně určí požadovaný způsob a četnost fakturace. Případně také rozsah rozšiřujících služeb typu Dalet CARE CUSTOM.

Veškeré výpočty vychází z koncových cen výrobce Dalet a jsou vedeny v měně EUR. Příslušné fakturace servisních plánů na dané období budou probíhat ve stejné měně, tj. EUR.

II. Přehled servisních plánů Dalet CARE:

	Služby podle typu Servisního plánu	STANDARD	EXTEND	PREMIUM	CUSTOM
PROFESSIONAL SERVICES / ODBORNÉ SLUŽBY	Call Centre 24 hours/7 days – Fault Logging Only <i>Dostupnost Call Centra 24/7 – pouze registrace chyb</i>	√	√	√	
	Multi-year coverage <i>Možnost víceletého supportu</i>	√	√	√	
	Proactive service bulletins and software notifications <i>Proaktivní servisní zpravodaj a SW notifikace</i>	√	√	√	
	Customer Web portal access <i>Přístup do zákaznického portálu</i>	√	√	√	
	Knowledge database access <i>Přístup do znalostního portálu</i>	√	√	√	
	Hot Transfer for emergencies <i>Připravenost k zásahu</i>			√	
	Tickets review <i>Schůzky ke zhodnocení supportu</i>			√	
	Assigned technical point of contact <i>Přiřazený technický kontakt podpory</i>			√	
	Technical Account Manager <i>Dedikovaný technický manažer</i>				√
	Care Plus (Professional services days) <i>Vzdálené profesionální služby Plus</i>				1 day remote/m
	Care Premium (Professional services days) <i>Vzdálené profesionální služby Premium</i>				3 day remote/m
	Onsite Support - Field Services <i>Podpora na místě u zákazníka</i>				√
	Consulting services, e.g. Audit (SQL, Storage, Network), Stress tests <i>Konsultační služby, např. audit, zátěžové testy</i>				√
	Solution architecture <i>Návrh řešení</i>				√
	Installation and configuration <i>Instalace a konfigurace</i>				√
	Integration with 3rd party devices, IT, Storages <i>Integrace s produkty třetích stran, IT, ...</i>				√
	Project management <i>Projektová podpora</i>				√
	Training (administrators or super users) <i>Školení (správci či super uživatelé)</i>				√
SOFTWARE SUPPORT	Term od support <i>Délka supportu</i>	1 to 3 or 5y	1 to 3 or 5y	1 to 3 or 5y	
	Priority technical phone support - business hours/days <i>Odezva telefonické podpory v pracovní době/dnech</i>	4 hod	2 hod	1 hod	
	Remote Assistance <i>Vzdálená asistence</i>	√	√	√	
	Dalet Software updates <i>Dalet softwarové aktualizace</i>	√	√	√	
	24x7 Emergency technical phone/remote support <i>24 x 7 telefonický support / vzdálený support</i>		4 hod	2 hod	
	Services for Upgrades/Updates <i>Služby pro opravy a aktualizace</i>				√
	Third-party technical phone support management <i>Telefonický support pro analýzu závad systémů třetích stran</i>				√
	Stanovení ceny (% z koncové ceny softwarových licencí)	12%	16%	20%	

III. Servisní plán Dalet CARE – typ STANDARD

Servisní plán Dalet CARE pro typ STANDARD zahrnuje následující odborné a softwarové služby:

Professional services / Odborné služby

- **Call Centre 24 hours/7 days – Fault Logging Only / Dostupnost Call Centra 24/7 –**
pouze registrace chyb
 - dostupnost místa pro hlášení nových chyb a jejich registraci je k dispozici v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- **Multi-year coverage / Možnost víceletého supportu**
 - smluvní vztah lze uzavřít na víceleté období
- **Proactive service bulletins and software notifications / Proaktivní servisní zpravodaj a SW notifikace**
 - proaktivní zasílání servisního zpravodaje obsahujícího nová doporučená nastavení a upozornění na nové softwarové opravy či verze
- **Customer Web portal access / Přístup do zákaznického portálu**
 - online přístup do webového zákaznického portálu obsahujícího evidenci hlášených problémů a jejich průběh
- **Knowledge database access / Přístup do znalostního portálu**
 - online přístup do webového znalostního portálu obsahujícího uživatelské či administrátorské manuály, doporučené konfigurace systémů, známé doporučené postupy a řešení

Software support / Softwarové služby

- **Term of support / Délka supportu**
 - délka smluvního vztahu podpory bude stanovena dílčím plněním v délce 1 až 3 roky nebo 5 let
- **Priority technical phone support - business hours/days / Odezva telefonické podpory v pracovní době/dnech**
 - telefonická podpora je dostupná v „běžné pracovní době“, která je definována jako pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 s definovanou lhůtou pro odezvu v tabulce níže. Veškeré lhůty pro odezvu jsou počítány od okamžiku obdržení oznámení o výskytu incidentu od objednatele nebo zjištění incidentu poskytovatelem v rámci poskytování služeb.
- **Remote Assistance / Vzdálená asistence**
 - v případě nejasností týkající se software se pro přístup k objednateli použije vzdáleného přístupu přes Internet; objednatel musí technickými a softwarovými prostředky takový přístup poskytovateli umožnit a zajistit
- **Dalet Software updates / Dalet softwarové aktualizace**
 - softwarové aktualizace a manuální opravy jsou poskytovány v rámci servisního plánu

Daný servisní plán STANDARD poskytuje určeným administrátorům objednatele přístup k podpoře prostřednictvím telefonu a emailu během „běžné pracovní doby“. „Běžná pracovní doba“ je definována jako pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 s výjimkou státních svátků. „Mimo pracovní doba“ je definována jako všechny ostatní hodiny mimo „běžnou pracovní dobu“.

Chyby hlášené „mimo pracovní dobu“ budou zařazeny ke zpracování následující pracovní den.

Závažnost chyby a odpovídající doby odezvy se nacházejí v následující tabulce:

Závažnost		Potvrzení	Lhůta odezvy
1	Kritická	4 hodiny	8 hodiny
2	Vážná	8 hodin	3 pracovní dny
3	Střední	1 pracovní den	1 týden
4	Malá	5 pracovních dní	dle uvážení a domluvy

IV. Servisní plán Dalet CARE – typ EXTEND

Servisní plán Dalet CARE pro typ EXTEND zahrnuje následující odborné a softwarové služby:

Professional services / Odborné služby

- **Call Centre 24 hours/7 days – Fault Logging Only / Dostupnost Call Centra 24/7 –**
pouze registrace chyb
 - dostupnost místa pro hlášení nových chyb a jejich registraci je k dispozici v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- **Multi-year coverage / Možnost víceletého supportu**
 - smluvní vztah lze uzavřít na víceleté období
- **Proactive service bulletins and software notifications / Proaktivní servisní zpravodaj a SW notifikace**
 - proaktivní zasílání servisního zpravodaje obsahujícího nová doporučená nastavení a upozornění na nové softwarové opravy či verze
- **Customer Web portal access / Přístup do zákaznického portálu**
 - online přístup do webového zákaznického portálu obsahujícího evidenci hlášených problémů a jejich průběh
- **Knowledge database access / Přístup do znalostního portálu**
 - online přístup do webového znalostního portálu obsahujícího uživatelské či administrátorské manuály, doporučené konfigurace systémů, známé doporučené postupy a řešení

Software support / Softwarové služby

- **Term of support / Délka supportu**
 - délka smluvního vztahu podpory bude stanovena dílčím plněním v délce 1 až 3 roky nebo 5 let
- **Priority technical phone support - business hours/days / Odezva telefonické podpory v pracovní době/dnech**
 - telefonická podpora je dostupná v „běžné pracovní době“, která je definována jako pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 s definovanou lhůtou pro odezvu v tabulce níže. Veškeré lhůty pro odezvu jsou počítány od okamžiku obdržení oznámení o výskytu

incidentu od objednatele nebo zjištění incidentu poskytovatelem v rámci poskytování služeb.

- **Remote Assistance / Vzdálená asistence**

- v případě nejasností týkající se software se pro přístup k objednateli použije vzdáleného přístupu přes Internet; objednatel musí technickými a softwarovými prostředky takový přístup poskytovateli umožnit a zajistit

- **Dalet Software updates / Dalet softwarové aktualizace**

- softwarové aktualizace a manuální opravy jsou poskytovány v rámci servisního plánu

- **24x7 Emergency technical phone/remote support / 24 x 7 telefonický support / vzdálený support**

- telefonická podpora je dostupná v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s definovanou dobou odezvy v tabulce níže, včetně vzdálené pomoci s diagnostikou problémů

Daný servisní plán EXTEND poskytuje určeným administrátorům objednatele přístup k podpoře prostřednictvím telefonu a emailu v režimu 24x7, 365 dní v roce. Při výskytu chyby závažnosti 1 může objednatel kontaktovat přímo telefonickou podporu. V případě, že je požadováno zpětné zavolání, bude poskytovatel postupovat s ohledem na nastavené doby odezvy s ohledem na úroveň závažnosti. „Běžná pracovní doba“ je definována jako pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 s výjimkou státních svátků. „Mimo pracovní dobu“ je definována jako všechny ostatní hodiny mimo „běžnou pracovní dobu“. Chyby se závažností 2, 3 a 4 hlášené „mimo pracovní dobu“ budou zařazeny ke zpracování následující pracovní den.

Závažnost chyby a odpovídající doby odezvy se nacházejí v následující tabulce:

Závažnost		Čas oznámení	Potvrzení	Lhůta odezvy	Řešení (oprava či postup)
1	Kritická	Běžná pracovní doba	2 hodiny	4 hodiny	vyvine maximální úsilí s cílem nalezení řešení do 24 hodin
		Mimo pracovní dobu	4 hodiny	8 hodiny	
2	Vážná	Běžná pracovní doba	4 hodiny	24 hodin	vyvine maximální úsilí s cílem nalezení řešení do 5 pracovních dnů
3	Střední		24 hodin	5 pracovních dnů	v příští aktualizaci
4	Malá		3 pracovní dny	dle uvážení a domluvy	

V. Servisní plán Dalet CARE – typ PREMIUM

Servisní plán Dalet CARE pro typ PREMIUM zahrnuje následující odborné a softwarové služby:

Professional services / Odborné služby

- **Call Centre 24 hours/7 days – Fault Logging Only / Dostupnost Call Centra 24/7 – pouze registrace chyb**
 - dostupnost místa pro hlášení nových chyb a jejich registraci je k dispozici v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- **Multi-year coverage / Možnost víceletého supportu**

- smluvní vztah lze uzavřít na víceleté období
- **Proactive service bulletins and software notifications / Proaktivní servisní zpravodaj a SW notifikace**
 - proaktivní zasílání servisního zpravodaje obsahujícího nová doporučená nastavení a upozornění na nové softwarové opravy či verze
- **Customer Web portal access / Přístup do zákaznického portálu**
 - online přístup do webového zákaznického portálu obsahujícího evidenci hlášených problémů a jejich průběh
- **Knowledge database access / Přístup do znalostního portálu**
 - online přístup do webového znalostního portálu obsahujícího uživatelské či administrátorské manuály, doporučené konfigurace systémů, známé doporučené postupy a řešení
- **Hot Transfer for emergencies / Přípravenost k zásahu**
 - poskytovatel garantuje připravenost k případnému okamžitému zásahu, vyžádaném na objednávku zákazníkem
- **Ticket reviews / Schůzky ke zhodnocení supportu**
 - během doby účinnosti dohody se budou konat schůzky s cílem projednat využití služeb podpory, plnění na základě dohody a případný vývoj v rámci produktu. Cílem setkání je formou zpětné vazby zhodnocení uplynulého období a revize hlášených problémů. Dále se řeší nevyřešené otázky týkající se služeb a řešení. Setkání jsou naplánována na bázi jednou ročně. Neplánované průběžné jednání mohou být dohodnuty v závislosti na dostupnosti požadovaných osob, pokud vznikne taková situace, které vyžaduje takovou schůzku.
- **Assigned technical point of contact / Přiřazený technický kontakt podpory**
 - předmětem služby je objednateli přiřazený konkrétní technický pracovník, který s objednatelem primárně komunikuje.

Software support / Softwarové služby

- **Term of support / Délka supportu**
 - délka smluvního vztahu podpory bude stanovena dílčím plněním v délce 1 až 3 roky nebo 5 let
- **Priority technical phone support - business hours/days / Odezva telefonické podpory v pracovní době/dnech**
 - telefonická podpora je dostupná v „běžné pracovní době“, která je definována jako pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 s definovanou lhůtou pro odezvu v tabulce níže. Veškeré lhůty pro odezvu jsou počítány od okamžiku obdržení oznámení o výskytu incidentu od objednatele nebo zjištění incidentu poskytovatelem v rámci poskytování služeb.
- **Remote Assistance / Vzdálená asistence**
 - v případě nejasností týkající se software se pro přístup k objednateli použije vzdáleného přístupu přes Internet; objednatel musí technickými a softwarovými prostředky takový přístup poskytovateli umožnit a zajistit
- **Dalet Software updates / Dalet softwarové aktualizace**
 - softwarové aktualizace a manuální opravy jsou poskytovány v rámci servisního plánu

- **24x7 Emergency technical phone/remote support / 24 x 7 telefonický support / vzdálený support**

- telefonická podpora je dostupná v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu s definovanou dobou odezvy v tabulce níže, včetně vzdálené pomoci s diagnostikou problémů

Daný servisní plán PREMIUM poskytuje určeným administrátorům objednatele přístup k podpoře prostřednictvím telefonu a emailu v režimu 24x7, 365 dní v roce. Pro kontaktování je přiřazený technický kontakt podpory. Při výskytu chyby závažnosti 1 může objednatel, i v „mimo pracovní době“, přímo kontaktovat telefonickou podporu. Poskytovatel vyvine přiměřené úsilí k tomu, aby hovor spojil přímo s přiřazeným technickým zástupcem podpory. V případě, že je požadováno zpětné zavolání, bude poskytovatel postupovat s ohledem na nastavené doby odezvy s ohledem na úroveň závažnosti. „Běžná pracovní doba“ je definována jako pondělí až pátek od 9:00 do 17:00 s výjimkou státních svátků. „Mimo pracovní doba“ je definována jako všechny ostatní hodiny mimo „běžnou pracovní dobu“. Chyby se závažností 2, 3 a 4 hlášené „mimo pracovní dobu“ budou zařazeny ke zpracování následující pracovní den.

Závažnost chyby a odpovídající doby odezvy se nacházejí v následující tabulce:

Závažnost		Čas oznámení	Potvrzení	Lhůta odezvy	Řešení (oprava či postup)
1	Kritická	Běžná pracovní doba	1 hodina	2 hodiny	vyvine maximální úsilí s cílem nalezení řešení do 12 hodin
		Mimo pracovní dobu	2 hodiny	6 hodin	
2	Vážná	Běžná pracovní doba	2 hodiny	18 hodin	vyvine maximální úsilí s cílem nalezení řešení do 3 pracovních dnů
3	Střední		12 hodin	3 pracovní dny	v příští aktualizaci
4	Malá		2 pracovní dny	dle uvážení a domluvy	

VI. Servisní plán Dalet CARE – typ CUSTOM

Servisní plán CUSTOM představuje doplňkové služby na vyžádání, které standardně nejsou součástí základních servisních plánů, ale po předchozí domluvě je lze objednateli poskytnout.

- **Technical Account Manager / Dedikovaný technický manažer**
 - přidělení konkrétního technického manažera výrobce, který je pravidelně v kontaktu se zákazníkem a probíhá s ním jeho problémy a otázky
- **Care Plus (Professional services days) / Vzdálené profesionální služby Plus**
 - služba v rozsahu 1 den měsíčně, vzdálenou formou komunikace, zahrnuje služby dle požadavku objednatele, nejčastěji se jedná o dálkovou kontrolu systému Dalet
- **Care Premium (Professional services days) / Vzdálené profesionální služby Premium**
 - služba v rozsahu 3 dny měsíčně, vzdálenou formou komunikace, zahrnuje služby dle požadavku objednatele, nejčastěji se jedná o dálkovou kontrolu systému Dalet, kontrola protokolů aplikačních serverů Dalet, kontrola databáze Dalet a SQL serveru, kontrola BPM a workflow, návrh optimalizace systémů či jeho ladění
- **Onsite Support – Field Services / Podpora na místě u zákazníka**

- služba zahrnuje výjezd a práci specialisty Dalet na místě instalace, včetně cestovních a ubytovacích nákladů
- **Consulting services, e.g. Audit (SQL, Storage, Network), Stress tests / Konsultační služby, např. audit, zátěžové testy**
 - konzultační služby odborných specialistů poskytovatele se zaměřením na databázové SQL servery, disková pole, síťové služby s cílem provedení příslušného auditu dané oblasti; konzultační služby specialistů se zaměřením na reálné provedení zátěžových testů
- **Solution architecture / Návrh řešení**
 - služby poskytovatele „Solution architecture“, zahrnuje návrh nových řešení, implementací či návrh spolupráce se systémy třetích stran, případně úpravy stávajících řešení
- **Installation and configuration / Instalace a konfigurace**
 - služby poskytovatele zahrnují instalační a konfigurační práce spojené se systémem Dalet
- **Integration with 3rd party devices, IT, Storages / Integrace s produkty třetích stran, IT,**
 - služby poskytovatele zahrnují práce spojené s integrací řešení třetích stran, jako jsou IT zařízení či disková pole
- **Project management / Projektová podpora**
 - služby poskytovatele spojené s řízením a vedením větších realizací či úprav systému, koordinace prací, řízení a plánování lidských zdrojů, vedení dokumentace projektu
- **Training (administrators or super users) / Školení (správci či super uživatelé)**
 - služby poskytovatele či výrobce spojené se školením správců systému či hlavních uživatelů

Jednotlivé služby jsou poskytovány v rozsahu objednaných celých pracovních dnů. Rozsah se dojednává na stanovené období. Dojednaný rozsah dnů za dané období může objednatel čerpat dle potřeby. Konkrétní termín a požadovaný rozsah služeb si objednatel s poskytovatelem dohodne s předstihem jednoho týdne s ohledem na provozní zatížení systému. Nevyčerpaný rozsah služeb lze převádět a v případě potřeby zkumulovat do většího rozsahu.

Tyto služby typu CUSTOM, jsou primárně poskytovány formou vzdáleného přístupu, ale pokud je to nutné či vyžádané, jsou služby poskytovány na lokalitách objednatele a v tomto případě zahrnují i cestovní náklady.

PŘÍLOHA Č. 2 – SEZNAM LICENCÍ

Seznam licencí systému Dalet Galaxy Five, které objednatel využívá k okamžiku uveřejnění VZ:

- Dalet Core Server license
- Dalet Client License
- Dalet OneCut advanced Audio/Video Editor
- Dalet WebSpace Client License
- WebSpace Storyboarder module
- Dalet Audio Recorder
- File based Ingest from 3rd party system
- Metadata Import from 3rd party system
- Media Processing Server
- Dalet WebSpace Server (includes 3rd party Wowza® Streaming Engine)
- Dalet News Wire acquisition
- Dalet Rundown Editor
- MOS Gateway to 3rd party NRCS
- Dalet Radio OnAir (Player and Carts)
- Safety Studio for Radio OnAir
- Metadata file-based export to 3rd party systems
- Media file-based export to 3rd party systems
- Dalet PAD Manager
- Exchange of media and metadata between 2 Dalet systems

DÍLČÍ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB č. [DOPLNIT]

k rámcové dohodě o poskytování služeb s jedním účastníkem ze dne [DOPLNIT]

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: [DOPLNIT]

IČO 45245053, DIČ CZ45245053

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., číslo účtu: [REDACTED]

zástupce pro věcná jednání [DOPLNIT]

tel.: +420 [DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]@rozhlas.cz

(dále jen jako „objednatel“)

a

Smart Informatics s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 237713

se sídlem Karlovo náměstí 285/19, Nové Město, 120 00 Praha 2

zastoupená: [DOPLNIT]

IČO 03781011, DIČ CZ03781011

bankovní spojení: [DOPLNIT], číslo účtu: [DOPLNIT]

zástupce pro věcná jednání [DOPLNIT]

tel.: +420 [DOPLNIT]

e-mail: [DOPLNIT]

(dále jen jako „poskytovatel“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. 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 dohody o poskytování služeb s jedním účastníkem ze dne [DOPLNIT] (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: [DOPLNIT], blíže specifikované v příloze této smlouvy (dále také jen „**služby**“), a povinnost objednatel služby převzít a zaplatit objednateli cenu dle této smlouvy.
2. Technický popis a specifikace služeb jsou uvedeny v příloze, která tvoří nedílnou součást této smlouvy.
3. V případě, že je poskytovatel dle specifikace služeb v rámci své povinnosti poskytovat služby povinen 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.
4. 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 **[DOPLNIT]**.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout služby nejpozději do **[DOPLNIT] ode dne účinnosti této smlouvy**. Na přesném datu započetí poskytování služeb a na způsobu jejich poskytování je poskytovatel povinen se předem písemně dohodnout s objednatelem.

III. Cena služeb

1. Cena služeb je stanovena nabídkou poskytovatele a činí **[DOPLNIT],- EUR bez DPH**. Cena s DPH činí **[DOPLNIT],- EUR**. Cena služeb a platební podmínky jsou sjednány v souladu s rámcovou dohodou. Způsob výpočtu ceny služeb je uveden v příloze této smlouvy.
2. Celková cena dle předchozího odstavce je konečná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy (např. doprava do místa plnění, navrácení místa poskytování služeb do původního stavu, náklady na likvidaci vzniklých odpadů a další náklady nezbytné k řádnému poskytování služeb, včetně aktualizace software, oprav chyb, atd.).

IV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá 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), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že právem rozhodným pro tuto smlouvu je právo České republiky. Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí zejm. rámcovou dohodou a 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. V případě, že bude smlouva uzavřena na dálku za využití elektronických prostředků, zašle smluvní strana, jež smlouvu podepisuje jako poslední, jeden originál smlouvy spolu s jejími přílohami druhé smluvní straně.
5. Nedílnou součástí této smlouvy je její:

Příloha č. XX - Specifikace služeb a ceny;

Příloha č. XX - Protokol o poskytnutí služeb.

V Praze dne [DOPLNIT]	V [DOPLNIT] dne [DOPLNIT]
Za objednatele [DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ] [DOPLNIT PRACOVNÍ POZICI]	Za poskytovatele [DOPLNIT JMÉNO A PŘÍJMENÍ] [DOPLNIT PRACOVNÍ POZICI]

PŘÍLOHA Č. 4 – SPECIFIKACE CENY


Dalet CARE
Service Level Agreement type / Servisní plán:
EXTEND
PRICING (% of SW price list) / Stanovení ceny (% z koncové ceny):
16%
**Term of contract /
Předmětné období**
From / Od data:
01.07.2025
To / Do data:
30.06.2029
Number of months / počet měsíců plnění:
48
Number of invoices per term / Počet fakturací za období
Total / Celkem:
4

Code	Name	Product Details	Qty	Unit Price (€)	Total Price (€)
------	------	-----------------	-----	----------------	-----------------

Dalet Galaxy Licences

Data and Workflow Management Core Licenses

DP.01.25	Dalet Core Server license	License fee is computed per concurrent client per 25 clients
DP.01.50	Dalet Core Server license	License fee is computed per concurrent client per 50 clients
DP.01.100	Dalet Core Server license	License fee is computed per concurrent client per 100 clients
DP.AT	Dalet Audit Trail Database license	Price per System
DP.RCS	Dalet Report Center license (without Tableau License)	Price per system (requires Audit Trail)
DP.DSH	Dalet Agent License for Dalet Dashboard monitoring tool	Per site
DP.SF.DB	Dalet Sports Logger Database license	Price per System - requires Sports Logger

Dalet Client Licenses

DP.CLT.DP	Dalet Client License	Standard Windows Client - per concurrent client
DP.CLT.DP.ML	Logging and preproduction module	Add-on for logging and preproduction

		- requires Client Basic License
DP.CLT.OC.DP	Dalet OneCut advanced Audio/Video Editor	Add-on for desktop editing - includes logging and preproduction
DP.CLT.DP.CG	OneCut Option : Graphics plugin for advanced CG on timeline	Add-on for interface with 3rd party Graphics ActiveX - Requires MediaCutter or OneCut and Advanced graphics Integration Server
DP.CLT.WS	Dalet WebSpace Client License	Standard Web client - per concurrent client
DP.CLT.WS.SBD	WebSpace Storyboarder module	Add-on for shot selection , storyboarding, segmentation (TX Version) - requires WebSpace Client License
DP.CLT.OC.TS	Dalet Trackstack /IMF editor	Add-on for trackstack editing - WebSpace client & trackstack core engine licenses
DP.CLT.OC.SA	Dalet OneCut standalone Audio/Video Editor	OneCut standalone - per workstation
DP.CLT.OC.SC	SmartConnect Plugin for OneCut	per OneCut workstation
DP.MOS.ACX	Dalet MOS ActiveX	per concurrent client
DP.OTG.CLT	Dalet OnTheGO connected devices	Price per connected device, requires Server License
Sports Factory Advanced Tools Licenses		
DP.SF.SL	Dalet Sports Logger	Sports logging tool - per workstation
DP.SF.FEED	Sport Data feed acquisition	per feed
Ingest and Import Licenses		
DP.IN.SDI.BRIO	Ingest Automation for Dalet Brio	Dalet Brio server automation for Live or FIFO based ingest - per ingest port
DP.IN.SDI.VS	Ingest Automation for 3rd party Video Server	Video server automation - per ingest port
DP.ALAU	Dalet Audio Recorder (Linear or FIFO)	Per feed (mono or stereo channel)

DP.IN.ENG	ENG file based Ingest (P2, XDCam)	Tapeless ingest - per workstation
DP.IN.SDI.QC	Control of playout port for manual QC	Video server automation - per QC port
DP.IN.FLEX	Control of Sony Flexicart robot for massive ingest	License to control 1 tape library & 4 VTRs
DP.IN.WF.A	File based Ingest of News Agency material	Automatic Import of media and dopesheet - per news agency
DP.IN.WF.IMF	IMF package Parser	Per site (does not include media processing)
DP.IN.WF.C	File based Ingest from 3rd party system	Automatic Import of media - per simultaneous import
DP.IN.MG	Metadata Import from 3rd party system	Import of metadata in Dalet XML or ASCII standard format - per 3rd party system
DP.IN.PAD	PAD Recorder	Per device
DP.PP.DEV	Device control (router, console, mixer,...)	Per device

Media Management Back Office Licenses

DP.MM.MIG	Media Processing Server	per simultaneous conversion (calculated automatically)
DP.MM.WS	Dalet WebSpace Server (includes 3rd party Wowza® Streaming Engine licenced under Wowza® EULA)	Add 1 license if you need more redundancy
DP.OC.SC.SVR	Dalet SmartConnect Server	Per system
DP.OTG.SRV	Dalet OnTheGO Server	Add 1 license if you need more redundancy / Requires WebSpace server (for streaming)
DP.MM.SCD	Scene Change Detection server	per pack of 8 concurrent scene detection process
DP.TS.CORE	Dalet Trackstack and IMF core engine	per system

Newsroom and Show Preparation Licenses

DP.TNWS	Dalet News Wire acquisition	per Wire agency service
DP.SCBTV	Dalet Rundown Editor	per broadcast channels
DP.DISCBOARD	Dalet Discovery board & Recommendation panel	Per site.
DP.TP	Integration with Teleprompter	per validated teleprompter
DP.MMI	Advanced Integration with Music scheduling system	per station
DP.DC.CG	Integration with Dalet Cube graphics system	Requires a Cube Engine Workstation or KIT. Free
DP.MOS.CG	MOS Integration with 3rd party graphics system	per validated CG device
DP.MOS.CGOT	Advanced graphics integration server	per validated CG device
DP.MOS.NRCS	MOS Gateway to 3rd party NRCS	Integration with a 3rd party NRCS (iNews, ENPS...)
DP.MOS.ADV	MOS Integration with 3rd party devices	Automation, Production control room , etc... - price per device

Dalet On Air for Radio

DP.PP.DSKP	Dalet Desktop Prompter	per Workstation
DP.PP.RADIO	Dalet Radio OnAir (Player and Carts)	per Workstation
DP.PP.SFT.RADIO	Safety Studio for Radio OnAir	Redundant Payout for Radio - per Workstation
DP.PP.DEV	Device control (router, console, mixer,...)	Per device

Dalet On Air (Master Control room, continuity)

DP.CP.A	Continuity automation for 24/7 News Payout	Continuity automation for News 24/7 - per studio
DP.CP.SCH	Integration with 3rd party traffic or scheduling system	Per system
DP.CP.CGCUBE	Character Generator play-out control (Cube)	Requires a Cube Engine Workstation or KIT. Free
DP.CP.CG	Character Generator play-	per Character Generator or Stil Store

	out control (3rd party system)	
DP.CP.STD.A	Safety Studio for Continuity Automation	Redundant control of video servers - Per broadcast channel
DP.PP.DEV	Device control (router, console, mixer,...)	Per device
Dalet Studio Payout		
OP.SVR.M	OnePlay Server (main)	Per Control Room
OP.SVR.B	OnePlay Server (backup)	Per Control Room
DP.PP.M	DaletOnAir Server (main)	Per Control Room
DP.PP.B	DaletOnAir Server (backup)	Per Control Room
OP.STD.INT	OnePlay Client Studio Interface	Per concurrent access
OP.BRIO.1	Device Control - Brio First Port	per OnePlay (or DaletOnAir) Server
OP.BRIO.ADD	Device Control - Brio Additional Port	per additional port
OP.VS.1	Device Control - 3d party Video Server First Port	per OnePlay (or DaletOnAir) Server
OP.VS.ADD	Device Control - 3d party Video Server Additional Port	per additional port
OP.CUBE.1	Device Control - Cube First output channel	per OnePlay (or DaletOnAir) Server
OP.CUBE.ADD	Device Control - Cube Additional output channel	per additional port
OP.CG.1	Device Control - 3d party GFX (CG) First output channel	per OnePlay (or DaletOnAir) Server
OP.CG.ADD	Device Control - 3d party GFX (CG) Additional output channel	per additional port
OP.VR	Device Control - Video Router	per video router
OP.CAM.1	Device Control - First Camera	per OnePlay Server
OP.CAM.ADD	Device Control - Additional Cameras	per cameras
OP.VM.BASIC	Device Control - Vision Mixer	per Vision Mixer
OP.AC	Device Control - Audio Console	per audio console

OP.LC	Device Control - Lighting console device	per lighting console device per studio
-------	--	--

Export and Distribution Licenses

DP.OUT.SDI	Content Outgest	Print to Tape or Video Contribution - per outgest port
DP.OUT.ENG	Export to ENG (P2, XDCam)	per workstation
DP.OUT.SMP	Advanced Integration with Social Media Platform (licensed under the social Media platform Terms)	per plateform (includes 1 account /plateform)
DP.OUT.SMP.A	Additional account for Social Media Platform Integration	per additional account per plateform
DP.OUT.CMS.API	Advanced Integration with CMS and OVP	per plateform, includes 1 concurrent media export
DP.OUT.CMS.A	Standard publishing to new media plateform (CMS, CDN, OVP,...)	Export of media and metadata in Dalet XML standard format - per 3rd party system, includes 1 export
DP.OUT.CMS.B	Additional new media export	Export of media - per additional export, requires Integration license
DP.OUT.MG.A	Metadata file- based export to 3rd party systems	Export of metadata in Dalet XML or ASCII standard format - per 3rd party system
DP.OUT.MG.C	Media file-based export to 3rd party systems	Export of media - per concurrent export stream
DP.OUT.PAD	Dalet PAD Manager	Per channel

Archive Licenses

DP.HSM.STD	Standard Archive Interface (simple HSM)	Interface with validated 3rd party. per system, includes first archive/restore stream
DP.HSM.ADV	Advanced Archive Interface (API with HSM and Object based storage)	Integration with validated 3rd party HSM through API or Object Based Storage / per system, includes

		first archive / restore stream
DP.HSM.NOD	Standard or Advanced Archive Interface - Additional stream	per additional archive/restore stream
DP.ARC.OUT	Media file-based export to archive storage without HSM management	per stream
DP.ARC.IN	Media file-based retrieval from archive storage without HSM management	per stream
Integration with 3rd party Media Management services Licenses		
DP.MG.SDK.QC. M	Integration with 3rd party Automatic QC system - Manager license	Control of 3rd party systems such as Baton - per system, includes first node
DP.MG.SDK.QC. N	Integration with 3rd party Automatic QC system - Additional Node license	Per additional node - requires Manager license
DP.MG.SDK.TR. M	Integration with 3rd party Transcoding system - Manager license	Control of 3rd party systems such as Rhozet or Vantage - per system, includes first node / This license is NOT NEEDED when the transcoder is Dalet Amberfin
DP.MG.SDK.TR. N	Integration with 3rd party Transcoding system - Additional Node license	Per additional node - requires Manager license
DP.MG.SDK.MM .M	Integration with 3rd party Media Mover system - Manager license	Control of 3rd party systems such as Signiant - per system, includes first node
DP.MG.SDK.MM .N	Integration with 3rd party Media Mover system - Additional Node license	Per additional server - requires Manager license
Interface with 3rd party Editing Tools Licenses		

DP.XTEND.PREM	Xtend for Adobe Premiere	per concurrent Adobe Premiere workstation
DP.PREM.MIG	Adobe Xtend Advanced server feature	Per site.
DP.XTEND.AUD	Xtend for Adobe Audition	per concurrent Adobe Audition workstation
DP.XTEND.AVID	Xtend for Avid Media Composer	per Media Composer workstation - includes 1 transfer to/from Avid
DP.AVID.INTERPLAY	Integration with Avid Interplay - Manager license	Per Interplay system, includes 1 concurrent transfers to/from Avid
DP.AVID.TRANSFER	Interface with Avid Interplay - Additional transfer engines	Per additional transfers to/from Avid
DP.NLEDV	Standard interface with other video and audio NLEs	Media exchange only - per 3rd party editing system

MAM Advanced Components Licenses

DP.ML.TFC	Advanced Integration with 3rd party traffic, BMS or scheduling system	Per system
DP.ML.AUT	Integration with 3rd party automation	Per system
DP.ML.CC1	Closed-Captions/Subtitles asset management (includes Caption Editor back office)	per site
DP.ML.CC	Closed-Captions/Subtitles conversion	per server (dongle license)

Web Services API Licenses

DP.API.SGL	Single Dalet SOAP API for media asset management	Price per concurrent session
DP.API.BSC	Basic Dalet SOAP API for media asset management	Price per concurrent session (pack of 8)

DP.CLT.WSU	Dalet SOAP API User Activation License	per additional concurrent session (on top of the 8 on DP.API.BSC)
DP.API.ADV1	Glossary Service	per system
DP.API.ADV2	Object Log Service	per system
DP.API.ADV3	Planning Service	per system
DP.API.ADV4	Recording Job Service	per system
DP.API.ADV5	Rundown Service	per system
DP.API.ADV6	Story Content Service	per system
DP.API.ADV7	TrackStack Service	per system
DP.API.ADV8	TxVersion Content Service	per system
DP.API.ADV9	Wire Service	per system
DP.API.ADV10	Workflow Service	per system

Business Process Management Licenses

DP.BPM.CORE	BPM Core license	Per system, includes 100 concurrent workflow instances
DP.BPM.DESIGN	Dalet BPMN 2.0 Workflow Designer	Per system
DP.BPM.ADD100	license for 100 additional concurrent workflow instances	per pack of 100 concurrent workflow instances

Multi-Sites Exchange and Backup Licenses

DP.NX	Exchange of media and metadata between 2 Dalet systems	Per Dalet remote site. Limited to concurrent transfer(s)
DP.NB	Stand alone backup system for Radio playout	Per studio
DP.DR.FED	Federated search	Per indexed Dalet site

Dalet Galaxy - Software licences - TOTAL

Dalet CARE

Service Level Agreement / Servisní plán

Software licences - TOTAL / Softwarové licence celkem

EXTEND

Price of year's support / Cena roční podpory (12 měsíců)

Contract valid from: 1.7.2025 to: 30.6.2029

- number of months / počet měsíců plnění

Aliquot part / Odpovídající poměr 'měsíců plnění/12 měsíců'

Dalet CARE Custom

Technical Account Manager	per day (minimum 5 days)
Care Plus (Professional services days)	1 day remote/month (minimum for 12 months)
Care Premium (Professional services days)	3 day remote/month (minimum 12 months)
Onsite Support - Field Services	per 2 days (include Travel and Expenses)
Consulting services, e.g. audit , stress tests, ...	per day (minimum 2 days)
Solution architecture (Requirements Analysis, Specification, Implementation)	per day (minimum 5 days)
Installation and configuration, software development, tests, tuning	per day
Integration with 3rd party devices, IT, Storages, ...	per day
Project management	per day (minimum 3 days)
Training (administrator or super users)	price per trainer per day for a maximum of 4 trainees

GRAND TOTAL (1.7.2025 - 30.6.2029)

Payments / Fakturace

Periodic payments / Pravidelné platby

Invoices (on the first day of term) / Výše faktury za období

Žlutě podbarvená pole jsou předmětem dílčího plnění. Budou vyplněny poskytovatelem v rámci výzvy k dané dílčí smlouvě.

Modře podbarvené pole jsou předmětem vyhrazeného změny závazku. Mohou být vyplněny poskytovatelem v rámci výzvy k dané dílčí smlouvě.

PŘÍLOHA Č. 4 - PODMÍNKY PROVÁDĚNÍ ČINNOSTÍ EXTERNÍCH OSOB V OBJEKTECH ČRO

Z HLEDISKA BEZPEČNOSTI A OCHRANY ZDRAVÍ PŘI PRÁCI, POŽÁRNÍ OCHRANY A OCHRANY ŽIVOTNÍHO PROSTŘEDÍ

V. Úvodní ustanovení

1. Tyto podmínky platí pro výkon veškerých smluvených činností externích osob a jejich poddodavatelů v objektech Českého rozhlasu (dále jen jako „ČRo“) a jsou přílohou smlouvy, na základě které externí osoba provádí činnosti či poskytuje služby pro ČRo.
2. Externí osoby jsou povinny si počínat tak, aby neohrožovaly zdraví, životy zaměstnanců a dalších osob v objektech ČRo nebo životní prostředí provozováním nebezpečných činností.
3. Externí osoby jsou povinny si počínat tak, aby nedocházelo k pracovním úrazům a byly dodržovány zásady BOZP, PO, ochrany ŽP a další níže uvedené zásady práce v objektech ČRo. Externí osoby odpovídají za dodržování těchto zásad svými poddodavateli.
4. Odpovědní zaměstnanci ČRo jsou oprávněni kontrolovat, zda externí osoby plní povinnosti uložené v oblasti BOZP, PO a ochrany ŽP nebo těmito podmínkami a tyto osoby jsou povinny takovou kontrolu strpět.

VI. Povinnosti externích osob v oblasti BOZP a PO

1. Odpovědný zástupce externí osoby je povinen předat na výzvu ČRo seznam osob, které budou vykonávat činnosti v objektu ČRo a předem hlásit případné změny těchto osob.
2. Veškeré povinnosti stanovené těmito podmínkami vůči zaměstnancům externí osoby, je externí osoba povinna plnit i ve vztahu ke svým poddodavatelům a jejich zaměstnancům.
3. Externí osoby jsou povinny si počínat v souladu s obecnými zásadami BOZP, PO a ochrany ŽP a interními předpisy ČRo, které tyto zásady konkretizují a jsou povinny přijmout opatření k prevenci rizik ve vztahu k vlastním zaměstnancům a dalším osobám.
4. Externí osoby jsou povinny respektovat kontrolní činnost osob odborných organizačních útvarů ČRo z oblasti BOZP a PO a jiných odpovědných osob např. pracovník recepce, vrátný, zaměstnanci oddělení podpůrných služeb (dále jen jako „odpovědný zaměstnanec“).
5. Externí osoba je povinna se seznámit s interními předpisy a riziky BOZP a PO prostřednictvím školení provedeného odpovědným zaměstnancem ČRo a za tímto účelem vyslat odpovědného zástupce, který je povinen poté vyškolit i ostatní zaměstnance externí osoby včetně poddodavatelů. Zároveň se odpovědný zástupce externí osoby seznámí se zněním tzv. „Dohody o plnění úkolů v oblasti BOZP a PO na pracovišti“, kterou potom potvrdí svým podpisem. Tento zástupce externí osoby je odpovědný za dodržování předpisů BOZP a PO ze strany externí osoby, pokud není písemně stanoveno jinak.
6. Externí osoby odpovídají za odbornou a zdravotní způsobilost svých zaměstnanců včetně svých poddodavatelů.
7. Externí osoby jsou zejména povinny:

- a) seznámit se s riziky, jež mohou při jejich činnostech v ČRo vzniknout a provést bezpečnostní opatření k eliminaci těchto rizik a písemně o tom informovat odpovědného zaměstnance ČRo podle § 101 odst. 3 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce. Externí osoba není oprávněna zahájit činnost, pokud neprovedla školení BOZP a PO u všech zaměstnanců externí osoby včetně poddodavatelů, kteří budou pracovat v objektech ČRo. Externí osoba je povinna na vyžádání odpovědného zaměstnance předložit doklad o provedení školení dle předchozí věty,
- b) zajistit, aby jejich zaměstnanci nevstupovali do prostor, které nejsou určeny k jejich činnosti,
- c) zajistit označení svých zaměstnanců na pracovních či ochranných oděvech tak, aby bylo zřejmé, že se jedná o externí osoby,
- d) dbát pokynů příslušného odpovědného zaměstnance a jím stanovených bezpečnostních opatření a poskytovat mu potřebnou součinnost,
- e) upozornit příslušného zaměstnance útvaru ČRo, pro který jsou činnosti prováděny, na všechny okolnosti, které by mohly vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení,
- f) oznámit okamžitě odpovědnému zaměstnanci existenci nebezpečí, které by mohlo ohrozit životy či zdraví osob nebo způsobit provozní nehodu nebo poruchu technických zařízení. V takovém případě je externí osoba povinna ihned přerušit práci a podle možnosti upozornit všechny osoby, které by mohly být tímto nebezpečím ohroženy,
- g) zajistit, aby stroje, zařízení, nářadí používané externí osobou nebyla používána v rozporu s bezpečnostními předpisy, čímž se zvyšuje riziko úrazu,
- h) zaměstnanci externích osob jsou povinni se podrobit zkouškám na přítomnost alkoholu či jiných návykových látek prováděnými odpovědným zaměstnancem ČRo,
- i) v případě mimořádné události (havarijního stavu, evakuace apod.) je externí osoba povinna uposlechnout příkazu odpovědného zaměstnance ČRo,
- j) trvale udržovat volné a nezatarasené únikové cesty a komunikace včetně vymezených prostorů před elektrickými rozvaděči,
- k) zajistit, aby zaměstnanci externí osoby používali ochranné pracovní prostředky a ochranné zařízení strojů zabraňujících či snižujících nebezpečí vzniku úrazu,
- l) zajistit, aby činnosti prováděné externí osobou byly prováděny v souladu se zásadami BOZP a PO a všemi obecně závaznými právními předpisy platnými pro činnosti, které externí osoby provádějí,
- m) počínat si tak, aby svým jednáním nezavdaly příčinu ke vzniku požáru, výbuchu, ohrožení života nebo škody na majetku,
- n) dodržovat zákaz kouření v objektech ČRo s výjimkou k tomu určených prostorů,
- o) dbát na to, aby všechny věcné prostředky PO a požárně bezpečnostní zařízení byly neporušené, nepoškozené a byly udržovány vždy v provozuschopném stavu a přístupné a v případě jejich poškození či ztráty nahlásit tuto skutečnost odpovědnému zaměstnanci,
- p) zajistit evidenci pracovních úrazů a neprodleně maximálně do 24 hodin od vzniku pracovního úrazu informovat o okolnostech, příčinách a následcích pracovního úrazu

odpovědného zaměstnance ČRo a společně přijmout opatření proti opakování pracovních úrazů,

VII. Povinnosti externích osob v oblasti ŽP

1. Externí osoby jsou povinny dodržovat veškerá ustanovení obecně závazných právních předpisů v oblasti ochrany ŽP a zejména z. č. 541/2020 Sb., o odpadech. Případné sankce uložené orgány státní správy spojené s porušením legislativy ze strany externí osoby, ponese externí osoba.
2. Externí osoby jsou zejména povinny:
 - a) nakládat s odpady, které vznikly v důsledku jejich činnosti v souladu s právními předpisy,
 - b) nakládat při svých činnostech s chemickými látkami a přípravky v souladu s platnými právními předpisy a v případě manipulace s rizikovou látkou, která by mohla ohrozit zdraví osob či majetek, to oznámit odpovědnému zaměstnanci ČRo,
 - c) neznečišťovat komunikace a nepoškozovat zeleň,
 - d) zajistit likvidaci obalů dle platných právních předpisů.
3. Externí osoby jsou povinny na předaném místě výkonu jejich činnosti na vlastní náklady udržovat pořádek a čistotu, jakož i průběžně na vlastní náklady odstraňovat odpady a nečistoty vzniklé v důsledku jejich činnosti.
4. Externí osoba je povinna vyklidit a uklidit místo provádění prací nejpozději v den stanovený ve smlouvě a není-li tento den ve smlouvě stanoven tak v den, kdy bylo dílo či práce předány. Neučiní-li tak externí osoba, je ČRo oprávněn místo provádění prací vyklidit sám na náklady externí osoby.

VIII. Ostatní ustanovení

1. Fotografování a natáčení je v objektech ČRo zakázáno, ledaže s tím vyslovil souhlas generální ředitel, nebo jeho pověřený zástupce.