

Dodatek č. 1 ke smlouvě č. 1062_2014**SMLOUVA NA DODÁVKU APLIKACE PRO CALL CENTRUM ČESKÉHO ROZHLASU A POSKYTNUTÍ
SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB****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: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
IČ 45245053, DIČ CZ45245053
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. ú.: 1001040797/5500
zástupce pro věcná jednání xxxxxxxx
tel.: +420 xxx xxx xxx
e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen jako „objednatel“)
na straně jedné

a

VARŠ BRNO a.s.

obchodní společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 1743
se sídlem: Kroftova 80c, 616 00 Brno
zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, předsedou představenstva, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx,
členem představenstva
IČ: 63481901, DIČ: CZ 63481901
bankovní spojení: xxxxxxxx xxxxx, č. ú.: xxx-xxxxxxxxxxxxxxxx
zástupce pro věcná jednání xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
tel.: +420 xxx xxx xxx
e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xx
tel.: +420 xxx xxx xxx
e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen jako „poskytovatel“)
na straně druhé

(dále společně jen jako „smluvní strany“)

Preambule

Smluvní strany uzavřely pod č. 1062_2014 smlouvu na dodávku aplikace pro call centrum Českého rozhlasu a poskytnutí souvisejících služeb (dále jen „smlouva“). Tímto dodatkem si smluvní strany dohodly změny smlouvy, jak jsou níže uvedeny v Čl. 1. tohoto dodatku.

Čl. 1. Změny smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly na následujících změnách smlouvy:

Článek I. Předmět smlouvy, odst. 2. se mění takto:

2. Smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytnout objednateli následující plnění: „**Aplikace pro Call centrum Českého Rozhlasu**“ (dále také jako „dílo“ či „aplikace“), v jehož rámci je povinen dodat potřebné SW licence systému včetně instalace a konfigurace aplikace do infrastruktury objednatele a dodat příslušnou dokumentaci a objednatel se zavazuje plnění dle této smlouvy převzít a zaplatit za ně sjednanou cenu.

Článek I. Předmět smlouvy, odst. 4., písm. e) se mění takto:

e) plnění bude představovat vždy samostatný funkční celek;

Článek I. Předmět smlouvy, odst. 6. se mění takto:

6. Poskytovatel je povinen dílo provést v souladu s Katalogem uživatelských požadavků, který je přílohou č. 1 této smlouvy a popisuje cílový stav, kterého má být provedením díla dosaženo.

Článek II. Místo a doba plnění, odst. 1 a odst. 2 se mění takto:

1. Místem provádění plnění dle této smlouvy je Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2 nebo sídlo poskytovatele v případě činností, které mohou být prováděny formou vzdáleného přístupu. Místem předání plnění je sídlo objednatele.

2. Poskytovatel se zavazuje provést dílo dle článku I odst. 2 nejpozději do 5 měsíců od data uzavření této smlouvy s tím, že vyvine maximální úsilí, aby došlo k jeho dokončení nejpozději 1. 1. 2015.

Článek IV. Cena plnění a platební podmínky, odst. 2., odst. 5. a odst. 6. se mění takto:

2. Cena servisní podpory aplikace dle specifikace v příloze č. 3 této smlouvy je sjednána dohodou smluvních stran, bude účtována jako paušální cena **12.000,- Kč bez DPH** (slovy: dvanáct tisíc korun českých bez DPH) za 1 měsíc, kterou je objednatel povinen poskytovateli hradit za řádné poskytování servisní podpory v uplynulém kalendářním měsíci. DPH bude účtována v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Servisní podpora začne být objednatelům hrazena za splnění těchto podmínek (i) bude ukončeno testování systému a (ii) bude spuštěn ostrý provoz call centra.

5. Úhrada ceny dle odstavce 1 tohoto článku bude provedena na základě daňového dokladu (faktury). Poskytovateli vzniká nárok na zaplacení ceny za provedení díla po řádném úplném splnění díla, které je potvrzeno písemným akceptačním protokolem podepsaným oběma smluvními stranami.

6. Úhrada ceny dle odstavce 2 tohoto článku bude prováděna na základě vystavených řádných daňových dokladů (faktur) za každý kalendářní měsíc poskytované servisní podpory. Přílohou faktury vždy bude výkaz činností za daný kalendářní měsíc.

Článek VI. Odevzdání plnění a jeho převzetí, odst. 1., odst. 2., odst. 3. a odst. 5. se mění takto:

1. Smluvní strany se dohodly, že součástí odevzdání plnění bude dokumentace dle níže uvedených požadavků. Dokumentace bude předána nejpozději k datu předání plnění dle tohoto článku smlouvy. Dokumentace bude předána objednateli v českém jazyce.

2. V rámci plnění díla poskytne poskytovatel následující dokumentaci:

- a) definici požadavků na optimální HW a SW infrastrukturu objednatele.
- b) příručka správce CDI.

c) dokumentace stávajícího stavu systému.

3. Vynechává se.

5. V rámci plnění díla poskytovatel dodá objednateli písemné potvrzení osoby oprávněné k výkonu a nakládání s majetkovými právy (ve smyslu práva duševního vlastnictví) k této aplikaci, které bude prokazovat udělení požadovaných licencí k systému. Pokud je poskytovatel sám oprávněnou osobou, vyhotoví toto písemné potvrzení vlastním jménem.

Článek VI. Odevzdání plnění a jeho převzetí, odst. 8. až 10. se mění takto:

8. Vynechává se.

9. Vynechává se.

10. Smluvní strany se dohodly na testování systému v průběhu roku 2015 pro interní potřeby objednatele. Testování, jehož účelem je ověřit základní funkcionality systému bez zprovoznění call centra CDI, začíná běžet po předání díla. Cena testování systému je zahrnuta v ceně díla dle čl. IV. odst. 1 smlouvy.

Článek VIII. Jakost zboží a záruka, odst. 2. a odst. 4. se mění takto:

2. Poskytovatel poskytuje na plnění záruku za jakost v délce 24 měsíců. Záruční doba počíná běžet okamžikem odevzdání díla. Zárukou za jakost poskytovatel přebírá odpovědnost za to, že plnění bude po dobu odpovídající záruce způsobilé ke svému užití (vyjma případů způsobených změnami v okolní infrastruktuře, které poskytovatel nemohl přepokládat nebo nemohl ovlivnit), jeho kvalita bude odpovídat této smlouvě a zachová si vlastnosti dané dokumentací. Sjednaná délka záruční doby se však nedotýká délky lhůty pro vytýkání vad na základě zákonné odpovědnosti za vady.

4. Vynechává se.

Článek X. Sankce, zánik smlouvy, odst. 3. a odst. 4. se mění takto:

3. Bude-li poskytovatel v prodlení s dokončením a odevzdáním díla dle článku I odst. 2, zavazuje se poskytovatel zaplatit objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč. Pokud bude prodlení způsobeno okolnostmi na straně objednatele a poskytovatel objednatele na toto prodlení písemně upozornil, dojde k prodloužení doby plnění poskytovatele.

4. Bude-li poskytovatel v prodlení s odstraněním závady stupně č. 1 nebo č. 2 dle specifikace uvedené v příloze č. 3 této smlouvy, zavazuje se poskytovatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč bez DPH za každý den prodlení. Bude-li poskytovatel v prodlení s odstraněním závady stupně č. 3 nebo č. 4 dle specifikace uvedené v příloze č. 3 této smlouvy, zavazuje se poskytovatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč bez DPH za každý den prodlení. Smluvní pokutou není dotčen nárok objednatele na náhradu případné škody v plné výši.

Článek X. Sankce, zánik smlouvy, odst. 7. se mění takto:

7. Objednatel je oprávněn od této smlouvy dále odstoupit zejména:

a) v případě prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb o více jak 30 dní v případě dokončení díla,

b) v případě, že poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát) porušuje smluvní povinnosti či provádí plnění v rozporu s pokyny objednatele a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatelem,

c) v dalších případech stanovených touto smlouvou.

2. Smluvní strany se dohodly na změně Přílohy č. 3 – Parametry servisní podpory a jiných služeb. Nová a pro účastníky závazná Příloha č. 3 je nedílnou součástí tohoto dodatku.

Čl. 2. Závěrečná ustanovení


1. Tento dodatek ke smlouvě nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Tento dodatek ke smlouvě je vyhotoven ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží dvě vyhotovení.

V Praze dne 29.12. 2014


V Praze dne, 2014

Za objednatele
Mgr. art. Peter Duhan

generální ředitel

 **Český rozhlas**

Vinohradská 12, 120 09 Praha 2
IČ: 45245053 | DIČ: CZ45245053

 Za poskytovatele
Ing. Tomáš Minišberger, předseda představenstva,

Ing. David Novák, člen představenstva

Příloha č. 3**Parametry servisní podpory a jiných služeb**

Předmětem plnění je níže uvedený soubor servisních služeb poskytovaných po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy za splnění těchto podmínek (i) bude ukončeno testování systému a (ii) bude spuštěn ostrý provoz call centra s výjimkou služeb dle bodu 4. Doplňkové služby, které mohou být poskytovány i bez splnění výše uvedených podmínek.

1. Školení uživatelů a administrátorů

Poskytovatel zajistí školení pro zaměstnance objednatele a to v rozsahu maximálně 8 hodin pro uživatele aplikace a v rozsahu maximálně 4 hodiny pro administrátory (a to jednorázově pro každou výše uvedenou skupinu). Školení se uskuteční v prostorách objednatele.

2. Uživatelská podpora

Objednatel má v rámci plnění servisní podpory, tj. v rámci měsíční platby za servisní podporu nárok na níže uvedené typy technické a uživatelské podpory.

- Telefonická podpora, poskytovaná v režimu 8x5, tzn. v pracovní dny 8 – 16 hod
- Konzultační činnost v rozsahu max. 4 celodenní výjezdy (32 hodin) ročně.

3. Incidents – nahlašování a řešení

Jedná se o řešení nestandardních stavů za účelem uvedení systému do původního, plně funkčního stavu. Nestandardním stavem (incidentem) se rozumí stav, kdy systém neposkytuje služby, ke kterým byl zřízen.

Řešení nestandardního stavu - incidentu:

Hlášení incidentů písemně: primárně Helpdesk systém (nebo maile podporasw@vars.cz)

Hlášení incidentů telefonicky: telefon 515 514 501

Doba hlášení: 24 x 7 x 365 (v případě přestupného roku 366 dní)

Dostupnost služby: pracovní dny 8x5 (8.00 - 16:00 hod - reakční doba viz. specifikace. Mimo tuto dobu reakční doba nejpozději následující pracovní den).

Způsob řešení: v pracovní dny 8x5 (8.00 - 16:00 hod - reakční doba viz. specifikace. Mimo tuto dobu reakční doba nejpozději následující pracovní den.)

Reakční doba – podrobná specifikace:

- o Reakce na nahlášený incident – do 1 hodiny od nahlášení incidentu
- o Poskytnutí informace k nahlášenému incidentu – do 2 hodin od nahlášení incidentu

Úrovně podpory aplikace a incidentů:

Rozdělení incidentů (závad) dle stupně a eskalace	Odpovědnost
1. Při výskytu incidentu bude uživatel systému kontaktovat službu SD (ServiceDesk) objednatele v režimu 24/7d , která zajistí funkčnost základního uživatelského prostředí na koncové stanici uživatele (počítač, operační systém, síť, správně instalovaná aplikace) a na infrastruktuře poskytnuté objednatelem pro provoz systému CDI (virtuální prostředí, síť)	Odpovídá objednatel

<p>2. V případě, že se na předchozím stupni nepodaří incident vyřešit, předá pracovník ServiceDesku objednatel incident k řešení správci systému CDI objednatel v režimu 8/5d (který by před tím od poskytovatele instruován a proškolen na funkcionalitu a používání systému).</p>	<p>Odpovídá objednatel</p> <p>Poskytovatel zajistí při předání díla příručku pro správce systému CDI objednatel a proškolení správce systému CDI</p>
<p>3. V případě, že se na předchozím stupni nepodaří incident vyřešit, předá pracovník ServiceDesku objednatel incident na ServiceDesk (Helpdesk) poskytovatele k řešení v režimu 8/5d (písemně i telefonicky). U incidentů znemožňujících užívání systému dodaného poskytovatelem bude do 2h od nahlášení incidentu na ServiceDesk (Helpdesk) poskytovatele oznámen pověřenému pracovníkovi ServiceDesku objednatel způsob řešení a předpokládaná doba zprovoznění systému.</p>	<p>Odpovídá poskytovatel</p> <p>Objednatel poskytne součinnost</p>
<p>4. Urgentní incidenty mimo běžný režim 8/5d</p> <p>V případě potřeby urgentního řešení incidentů, které znemožňují užívání systému CDI a které odpovědný zástupce objednatel schválí k mimořádnému řešení i mimo režim 8/5d, bude na ServiceDesk (Helpdesk) poskytovatele předán požadavek, aby v režimu 24/7 do 2h od nahlášení závady na ServiceDesk (Helpdesk) poskytovatele oznámil pověřenému pracovníkovi ServiceDesku objednatel způsob řešení a předpokládanou dobu zprovoznění celého systému nebo jeho podstatné části.</p> <p>Ceny za oznámení způsobu řešení a předpokládané doby zprovoznění systému budou odpovídat cenám doplňkových služeb dle odstavce 3.</p> <p>Všechny urgentní požadavky musí být předem schváleny oprávněnou osobou objednatel: vedoucím CDI objednatel, případně ředitelem Centra zpravodajství Českého rozhlasu či šéfproducentem Centra zpravodajství. Záznam o schválení bude uložen v ServiceDesku objednatel.</p>	<p>Odpovídá poskytovatel</p> <p>Objednatel poskytne součinnost</p>

Předmětem plnění není:

- HW profylaxe zařízení objednatel
- SW profylaxe aplikací objednatel (operační systémy, virtualizační software, backup software, patche)
- Rekonfigurace dle potřeb objednatel nebo potřeb vyplývajících z provozu – bude řešeno v rámci doplňkových služeb. Objednatel dostane v rámci předání projektu dokumentaci skutečného provedení.
- Updaty na nové verze aplikace

4. Doplňkové služby

Jedná se o soubor služeb, které budou prováděny vždy na základě objednávky objednatel.

- Poskytnutí součinnosti při instalaci nových verzí OS a aplikací.

- Úpravy konfigurace a nastavení
- Analytické a programátorské činnosti
- Příprava výstupních sestav dle požadavků objednatele.
- Uživatelská školení a konzultační činnost nad rámec specifikovaný v odstavci 1 až 2 této přílohy
- Řešení incidentů mimo čas definovaný v odstavci 2 této přílohy

Typ činnosti	V době od – do	V období	Jednotková cena	Celková cena
Programátorské práce	x:xx-xx:xx	Pracovní dny	x xxx Kč/ hod	Dle odpracovaných hodin
Analytické práce	x:xx-xx:xx	Pracovní dny	x xxx Kč/ hod	Dle pracovaných hodin
Práce konzultanta (uživatelská školení a konzultační činnost)	x:xx-xx:xx	Pracovní dny	x xxx Kč/ hod	Dle odpracovaných hodin
Řešení incidentů mimo dostupnost definovanou ve 2. odstavci	xx:xx-x:xx x:xx-xx:xx	Pracovní dny Ostatní dny	x xxx Kč/ hod	Dle odpracovaných hodin