

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVISNÍ PODPORY

### Český rozhlas

zřízen zákonem č. 484/1991 Sb., o Českém rozhlasu, ve znění pozdějších předpisů

se sídlem: Praha 2, Vinohradská 12

Zastoupený: Mgr. art. Peterem Duhanem, generálním ředitelem ČRo

IČ: 45245053

DIČ: CZ45245053

Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.

číslo účtu: 1001040797/5500

(dále jen jako „objednatel“)

na straně jedné

a

.....

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u ..... soudu v oddíl....  
vložka.....

se sídlem: .....

zastoupený: .....

IČ: .....

DIČ: .....

Bankovní spojení: .....

číslo účtu: .....

(dále jen jako „poskytovatel“)

(dále společně jen jako „Smluvní strany“)

na straně druhé

uzavřely v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 a § 536 a násl. z. č. 513/1991 Sb.,  
obchodního zákoníku a na základě veřejné zakázky č. j. VZ033/2013 tuto smlouvu o  
poskytování služeb (dále jen jako „smlouva“)

## **I. Předmět smlouvy**

- 1.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytnout služby servisní a odborné podpory na HW a SW pro systémy IP telefonie a kontaktního centra dle přílohy č. 1 této smlouvy dle podmínek dále stanovených (dále jen jako „servisní podpora“), a dále konzultace pro pracovníky objednatele v rozsahu 16 servisních jednotek (4 hodiny) měsíčně (dále jen jako „konzultace“) s možností převést nevyčerpaný počet servisních jednotek do následujícího období a závazek objednatele zaplatit poskytovateli dohodnutou cenu.
- 1.2. V případě, že je poskytovatel povinen jako součást svého závazku dodat objednateli jakékoliv zboží, je toto dodání zboží součástí poskytnutí služeb a bez jeho dodání není jeho závazek z této smlouvy řádně splněn.
- 1.3. Specifikace činností poskytovaných služeb v rámci podpory je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.

## **II. Místo a doba provádění služeb**

- 2.1. Místem poskytování servisních služeb je:  
Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2.

Místem poskytování služeb – konzultace pro pracovníky objednatele je Český rozhlas, Vinohradská 12, 120 99 Praha 2. Je-li to slučitelné s povahou poskytované služby a účelné, je možné služby dle této smlouvy (zejména konzultace) poskytovat prostřednictvím vzdáleného přístupu, kterým se pro účely této smlouvy myslí především e-mail nebo telefon.

- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy po dobu tří let od uzavření smlouvy, není-li dále uvedeno jinak.

## **III. Cena služeb a platební podmínky**

- 3.1. Celková cena za poskytnutí servisní podpory pro systémy IP telefonie a kontaktního centra dle přílohy č. 1 této smlouvy je dána nabídkou poskytovatele podané v rámci veřejné zakázky č. j. VZ033/2013 a činí .....Kč bez DPH (slovy..... Kč bez DPH) a .....Kč včetně DPH (slovy.....Kč včetně DPH).
- 3.2. Úhrada ceny za servisní podporu dle přílohy č. 1 této smlouvy pro první rok platnosti této smlouvy bude ve výši .....Kč bez DPH (slovy.....Kč bez DPH) provedena na základě řádného daňového dokladu, vystaveného do 14 dnů od podpisu této smlouvy.
- 3.3. Úhrada ceny za servisní podporu dle přílohy č. 1 této smlouvy pro druhý, resp. třetí rok platnosti této smlouvy bude ve výši dle odstavce 3. 2. této smlouvy, a bude provedena na základě řádného daňového dokladu vystaveného v průběhu druhého, resp. třetího roku trvání této smlouvy ke stejnému datu, jako byla provedena v prvním roce trvání této smlouvy (tj. k datu výročí smlouvy). Součástí faktury musí být smluvními stranami podepsaný předávací protokol za plnění poskytnutá poskytovatelem objednateli podle této smlouvy v předchozím období.

- 3.4. Poskytovatel vede časový přehled poskytovaných konzultací. Nevýčerpané servisní jednotky v daném kalendářním měsíci se převádí do následujícího období a objednatel je může využít kdykoliv do jejich vyčerpání a/nebo ukončení tohoto smluvního vztahu.
- 3.5. Celková cena dle čl. III. odst. 3.1. smlouvy je konečná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s poskytnutím služeb dle této smlouvy (např. doprava do místa provádění služeb, telefonické, e-mailové spojení apod.).
- 3.6. Úhrada ceny za poskytnutí konzultací bude prováděna vždy jednou měsíčně za období uplynulého kalendářního měsíce dle skutečného počtu hodin poskytnutých konzultací na základě řádného daňového dokladu (faktury), vystaveného do 14 dnů od podpisu této smlouvy a jehož součástí bude smluvními stranami podepsaný předávací protokol. Splatnost všech faktur je 24 dnů od data vystavení faktury poskytovatelem, a to za předpokladu doručení faktury na fakturační adresu, kterou je sídlo objednatele, do tří dnů od data jejího vystavení. V případě pozdějšího doručení faktury je splatnost 21 kalendářních dnů ode dne skutečného doručení faktury objednateli.
- 3.7. Veškeré daňové doklady musí obsahovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále „zákon o DPH“). V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je zadavatel oprávněn zaslat je zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů zpět zadavateli.
- 3.8. Jakákoliv změna plnění spočívající zejména ve zvýšení nebo snížení dohodnuté ceny (vyjma změny spočívající ve změně daňových předpisů), nebo v prodloužení dohodnutých lhůt se nesmí uskutečnit bez předchozího písemného potvrzení změny podepsané smluvními stranami ve formě podepsaného dodatku smlouvy. Překročení (zvýšení) ceny musí být rovněž v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.
- 3.9. V případě, že správce daně označí k datu uskutečnění zdanitelného plnění poskytovatele za nespolehlivého plátce nebo poskytovatel požaduje úhradu na bankovní účet, který není registrován jako spolehlivý, je objednatel oprávněn provést úhradu ceny dle článku III. smlouvy v úrovni bez DPH a DPH odvést přímo na účet příslušného správce daně. Úhradu DPH provede objednatel s řádnou identifikací poskytovatele.

#### **IV. Řádné poskytnutí služeb**

- 4.1. Objednatel je oprávněn reklamovat kvalitu provedených služeb, přičemž se pro postup při uplatňování práv z vad přiměřeně použije ustanovení § 560 a násl. obchodního zákoníku.
- 4.2. V rámci poskytování servisních služeb dle této smlouvy se poskytovatel zavazuje, že objednateli doloží že:
- zařízení, na které poskytuje servis, mají záruku zakoupenou u výrobce technologie
  - zařízení, na které poskytne servis, jsou „licencovány“ na jméno objednatele, včetně příslušného SW vybavení (licence v tomto případě znamená, že poskytovatel prokáže, že předmětná zařízení je u výrobce zaregistrována na ČRo, a že poskytovatel zakoupil podporu na toto zařízení u výrobce)
  - objednatel bude uveden v databázi podpory výrobce jako konečný uživatel

- 4.3. V souvislosti s výše uvedenými podmínkami se poskytovatel zavazuje řádně a včas registrovat záruku/podporu u výrobce technologie a tuto registraci písemně prokázat objednateli do 1 měsíce od zahájení poskytování služeb.
- 4.4. Plnění podle této smlouvy bude poskytovatel pro objednatele zajišťovat po dobu 36 měsíců a u zařízení uvedených v příloze č. 1 smlouvy pod označením „Zařízení pod smlouvou od 1. 1. 2014 na období 24 měsíců“ po dobu 24 měsíců.

## **V. Kvalita služeb**

- 5.1. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k poskytování služeb dle této smlouvy. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.2. Poskytovatel odpovídá za porušení práv jiné osoby z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, ke kterému došlo v důsledku poskytování služeb poskytovatelem.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje, že na požádání objednatele doloží, že jednotlivá zařízení jsou kryta zakoupenou servisní podporou u výrobce a objednatel je uveden v databázi výrobce jako konečný uživatel.

## **VI. Sankce, zánik smlouvy**

- 6.1. Bude-li poskytovatel v prodlení se servisními službami u zařízení s typem SLA 1, 2 nebo poskytování konzultací dle této smlouvy (viz přílohy č. 1 a 2 této smlouvy), zavazuje se poskytovatel zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny příslušného období za poskytnutí služeb (tj. podle odstavců 3.2. a 3.3. této smlouvy) bez DPH za každý den prodlení.
- 6.2. Pro případ porušení kteréhokoli ze závazků anebo kterékoli z povinností uvedených v čl. IV. odst. 4.2. a 4.3. této smlouvy, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé takové plnění.
- 6.3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit zejména
- v případě opakovaného (minimálně 3x) prodlení poskytovatele s poskytnutím služeb dle této smlouvy (zahrnuje prodlení se zahájením opravy i poskytnutí opravy či prodlení s poskytnutím jiných služeb)
  - v případě, kdy v důsledku prodlení poskytovatel s plněním povinností dle této smlouvy dojde k výpadku rozhlasového vysílání
  - v případě prodlení s odstraněním vady (provedením opravy o více než 5 pracovních dnů)
  - v případě, že poskytovatel opakovaně (nejméně dvakrát) porušuje smluvní povinnosti či poskytuje služby v rozporu s pokyny objednatele a nezjedná nápravu ani v přiměřené náhradní lhůtě poskytnuté objednatelem.
- 6.4. Dojde-li objednatel k odstoupení od smlouvy podle předchozího odstavce, je poskytovatel povinen do deseti dnů od ukončení platnosti smlouvy vrátit objednateli poměrnou část ceny za poskytování podpory, kterou objednatel zaplatil.

- 6.5. Uplatnění výše uvedených smluvních pokut nejsou dotčeny nároky objednatele na náhradu případné škody v plné výši.
- 6.6. Při nedodržení splatnosti daňového dokladu lze požadovat na objednateli úhradu úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 6.7. Smlouva dále zaniká uplynutím doby, na kterou byla sjednána, dohodou smluvních stran a písemnou výpovědí danou objednatelům.
- 6.8. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv bez udání důvodu. Výpovědní doba je tříměsíční a počíná běžet první den měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, a uzavírá se na dobu určitou 36 měsíců počínaje dnem jejího uzavření.
- 7.2. Smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze formou písemných číslovaných dodatků odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.3. Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami bude rozhodným právem právní řád České republiky. Smluvní strany si dále v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád sjednávají jako místně příslušný obecný soud podle sídla objednatele.
- 7.4. V případě, že jakékoliv ustanovení této smlouvy se po jejím uzavření stane neplatným nebo neúčinným, neovlivní to platnost nebo účinnost této smlouvy jako celku nebo jejích ostatních ustanovení. V takovém případě budou smluvní strany usilovat o to, aby takovéto ustanovení bylo nahrazeno ustanovením novým, které se svým významem co možná nejvíce přiblíží obsahu a cíli původního ustanovení.
- 7.5. Poskytovatel je povinen v souladu s § 147a odst. 4) a 5) ZVZ předložit objednateli seznam subdodavatelů dodavatele veřejné zakázky, ve kterém uvede subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny veřejné zakázky nebo z části ceny veřejné zakázky uhrazené veřejným zadavatelem v jednom kalendářním roce, pokud doba plnění veřejné zakázky přesahuje 1 rok.
- 7.6. Poskytovatel je povinen předložit výše uvedený seznam subdodavatelů nejpozději do 60 dnů od splnění smlouvy nebo, v případě, že splnění smlouvy přesahuje 1 rok, do 28. února následujícího kalendářního roku.
- 7.7. V případě, že poskytovatel nedodá objednateli výše uvedený seznam subdodavatelů, nebude objednatel moci splnit svou povinnost podle §147a odst. 6) ZVZ. Pokud objednatel v souvislosti s porušením povinnosti podle §147a odst. 6) ZVZ vznikne v této souvislosti škoda, má objednatel právo vymáhat náhradu škody na poskytovateli.
- 7.8. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je jako zadavatel veřejné zakázky povinen v souladu s § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, uveřejnit na profilu zadavatele tuto a dílčí smlouvu, včetně všech jejích změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a seznam subdodavatelů dodavatele veřejné zakázky.
- 7.9. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom povinností pro právnické a podnikající fyzické osoby, které ukládá zákon č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, a je si vědom následků v případě uvedení nepravdivých údajů a čestně prohlašuje, že:

- a) ke dni podání nabídky tj. .... (doplnit datum) je ..... (doplnit název uchazeče) držitelem rozhlasových přijímačů v počtu .....ks, je evidovaným poplatníkem rozhlasových poplatků a ke dnešnímu dni nemá vůči Českému rozhlasu dluh, rozhlasové poplatky hradí pod VS (variabilním symbolem): .....(doplnit variabilní symbol uchazeče) .....(doplnit ročně nebo čtvrtletně).
- b) k dnešnímu dni není držitelem rozhlasových přijímačů.
- 7.10. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou z nich.
- 7.11. Tato smlouva obsahuje 3 přílohy: Příloha č. 1 – Seznam podporovaných vybavení, Příloha č. 2 - Specifikace činností poskytovaných v rámci podpory. Příloha č. 3 – Cenová nabídka poskytovatele.

V .....dne .....

V .....dne.....

.....

Český rozhlas

.....

Poskytovatel

Příloha č. 1 smlouvy – Specifikace podporovaných zařízení a požadovaná podpora

PN	Popis	ks	Perioda (roky)	Typ SLA
----	-------	----	----------------	---------

**IPT Infrastruktura**

CISCO2811-V/K9	2811 Voice Bundle,PVDM2-16,SP Serv,128F/512D	1	3	1
MCS7825I4-K9-UCC1	^CUCxn 8.0 MCS 7825 IBM Appliance	1	3	1
MCS-7835-I3-CCX1	HW Only MCS-7835-I3 1x5504 CPU, 4GB RAM, 2x146 HDD	2	3	1
MCS7835I3-K9-CMC2	Unified CM 7.1 7835-I3 Appliance, 0 Seats	2	3	1
VG202	Cisco VG202 Analog Voice Gateway	1	3	1
WS-C2960-24PC-L	Catalyst 2960 24 10/100 PoE + 2 T/SFP LAN Base Image	1	3	1
WS-C2960-24TT-L	Catalyst 2960 24 10/100 + 2 1000BT LAN Base Image	3	3	1
WS-C3560G-48PS-S	Catalyst 3560 48 10/100/1000T PoE + 4 SFP + IPB Image	2	3	1

**IPT koncová zařízení - HW podpora**

CP-7911G=	Cisco UC Phone 7911G	30	3	2
CP-7915=	7915 UC Phone Grayscale Expansion Module	4	3	2
CP-7962G=	Cisco UC Phone 7962, spare	34	3	2
ATA186-I1-A=	^Spare Cisco ATA 186 2-Port Adaptor, 600 Ohm Impedance	10	3	2

**IPT koncová zařízení - SW podpora**

CCX-70-NEW-PRE	CCX 7.0 NEW PREMIUM	1	3	
CCX-70-P-SEAT1	CCX 7.0 PRE Seat Qty 1 (agent or supervisor)	15	3	

CUWL-LIC	^CUWL Top Level	1	3	
LIC-UWL-ENTRY1	Services Mapping SKU, Under 1K UWL ENTRY users	229	3	
LIC-UWL-STD1	Services Mapping SKU, Under 1K UWL STD users	20	3	
L-UCSS-CCX	UCSS for Cisco Unified Contact Center Express - eDelivery	1	3	
L-UCSS-CCX-P-3-1	UCSS for CCX PRE for Three Years - 1 users	15	3	
L-UCSS-UWL-STD-PAK	L-UCSS-UWL-STD-PAK	1	3	
L-UCSS-UWL-STD-3-1	3-Yr UCSS for 1 STD user - UWL	20	3	
L-UCSS-UWL-ENT-PAK	UWL ENTRY UCSS - PAK	1	3	
L-UCSS-UWL-ENTRY-3	3-Yr UCSS for 1 ENTRY user - UWL	229	3	

#### Agregace ZOOM support

ZQM-M2Y	ZOOM Maintenance - včetně renewalu od 1.11.2013	1	3	
---------	---	---	---	--

#### Služby zajištění provozní a konzultační podpory

SU_MACD_CoC	SU (service units) pro služby MACD/CoC - 16 SU/měs	192	3	
-------------	--	-----	---	--

#### Zařízení pod smlouvou od 1. 1. 2014 na období 24 měsíců

CP-7925G-E-K9=	2811 Voice Bundle,PVDM2-16,SP Serv,128F/512D	1	2	2
L-CUWL-ADDON-STDK9	Unified Workspace Licensing - Top Level for STD	1	2	
L-LIC-UWL-STD1	Services Mapping SKU, Under 1K UWL STD users	2	2	
CCX-85-ADDON-LIC	CCX 8.5 ADDON - eDelivery LICENSES ONLY	1	2	
CCX-85-A-P-LIC	CCX 8.5 ADDON PREMIUM Seat Qty 1 LICENSE	2	2	

Příloha č. 2 Smlouvy - Specifikace činností poskytovaných v rámci podpory:



1. Technický servis poskytovaný na stávajících zařízeních podle typu SLA:

**SLA typ 1**

8 x 5 x 4 fix time NBD, což znamená, že zadavatel je oprávněn hlásit požadavky v pracovní dny, 8 hodin denně (9,00 – 17,00) a poskytovatel je povinen reagovat do 4 hodin od nahlášení požadavku včetně dodání náhradního dílu na místo, fix time NBD znamená provedení opravy do následujícího pracovního dne od nahlášení požadavku.

**SLA typ 2**

8 x 5 x NBD fix time 2NBD, což znamená, že zadavatel je oprávněn hlásit požadavky v pracovní dny 8 hodin denně (9,00 – 17,00) a poskytovatel je povinen reagovat následující pracovní den od nahlášení požadavku včetně dodání náhradního dílu, fix time 2NBD znamená provedení opravy do druhého pracovního dne od nahlášení požadavku.

**Odstranění vady nahlášené objednatelem je poskytovatel povinen provést ve lhůtě k odstranění vady (provedení opravy) následujícím způsobem:**

- a. telefonickou konzultací – pracovník HotLine poskytovatele se pokusí odstranit nahlášenou vadu konzultací po telefonu. Pokud to není možné, dohodne se s pracovníkem objednatele na nezbytné součinnosti a řeší vadu osobním zásahem on-site.
- b. vzdáleným přístupem – pracovník poskytovatele odstraní vadu – pokud je to možné - vzdáleně pomocí internetu, modemového připojení apod.
- c. zásahem on-site – pracovník poskytovatel odstraní vadu osobním zásahem on-site opravou nebo výměnou za nové zařízení. Pokud je nutné nahradit vadné díly, nahradí je díly novými a bezvadnými.
- d. poskytnutím náhradního zařízení - v případě, že poskytovatel není schopen vadu odstranit ve lhůtě pro odstranění vad ani jedním z výše uvedených způsobů, je povinen zapůjčit objednateli bezplatně náhradní bezvadné zařízení tak, aby byla ve lhůtě k odstranění vady zajištěna plná funkčnost systému, jehož je zařízení součástí. Poskytovatel bezplatně zapůjčí náhradní bezvadné zařízení objednateli s tím, že zapůjčené zařízení bude nahrazeno bez zbytečného prodlení opraveným zařízením objednatele, respektive novým zařízením objednatele, jakmile toto zařízení bude k dispozici nejpozději však do 14 dní od uplynutí lhůty k odstranění vady.

Způsob hlášení servisních požadavků: telefonicky na servicedesk poskytovatele....., nebo emailem..... (doplň uchazeč). Požadavky je objednatel oprávněn vznášet v režimu 8x5.

Objednatel je v případě prodlení poskytovatele s provedením opravy ve stanovené lhůtě oprávněn opravit zařízení sám prostřednictvím výrobce či jiné odborně způsobilé osoby zařízení na náklady poskytovatele.

2. Poskytování odborných služeb v oblasti počítačových sítí v rozsahu 8 hodin měsíčně:

- telefonické konzultace technické podpory pro stávající zařízení, které budou poskytovány v pracovní dny od 9,00 do 17,00 na čísle servisní Hot-line..... (doplň uchazeč).

- diagnostické a testovací činnosti,
- konfigurační zásahy,
- konzultační činnost,

Nevyčerpané hodiny v rámci měsíce jsou převoditelné do následujícího měsíce v rámci dvanácti měsíců po sobě jdoucích v souladu s ustanovením smlouvy.

Příloha č. 3 Smlouvy – Cenová nabídka poskytovatele