

SMLOUVA O DÍLO č. OS20S18293

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi níže uvedenými smluvními stranami

I. Smluvní strany

Objednatel: Město Uherské Hradiště

se sídlem: Uherské Hradiště, Masarykovo nám. 19, PSČ 686 01,
zastoupené: Ing. Stanislavem, Blahou, starostou města
IČ: 00291471
DIČ: CZ00291471
bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s., č. účtu: 19-1543078319/0800

dále jen: „objednatel“,

a

Zhotovitel: RETIA, a. s.

se sídlem: Pardubice – Zelené Předměstí, Pražská 341, PSČ 53002,
zastoupená: Ing. Alešem Kvíderou, MBA, předsedou představenstva
IČ: 25251929
DIČ: CZ699003219
bankovní spojení: Commerzbank, č. účtu: 10630807/6200
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. B, číslo vložky 1440
K operativnímu jednání ve věci této smlouvy je oprávněn:
Ing. Luboš Sádlo, 466 852 534, lsadlo@retia.cz,
Ve věcech implementačních je v rámci této smlouvy oprávněn:
Pavel Beneš, 466 852 513, pbenes@retia.cz,

dále jen: „zhotovitel“,

Výše uvedené smluvní strany, které jsou společně dále označovány jako: „smluvní strany“ nebo „strany“ uzavírají spolu tuto smlouvu o dílo takto:

II. Předmět a rozsah díla

Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje provést a objednatel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje odebrat a zaplatit dílo, jehož předmět plnění se smluvními stranami vymezuje následovně:

Předmětem díla je dodávka, instalace, školení a zprovoznění digitálního záznamového systému ReDat3 a dále dodávka a instalace SW aplikací včetně poskytnutí příslušných licencí. Podrobný popis a technická specifikace díla jsou provedeny v **příloze č. 1: Položkový rozpis dodávky a v příloze č. 2: Technické podmínky zařízení RD 006 001 v 4.03r9.**, které tvoří nedílnou součást této smlouvy.

III. Cena díla

- 1) Smluvní strany v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, dohodly za předmět díla uvedený v čl. II této smlouvy cenu (bez DPH) ve výši:

189 510,00 Kč (slovy: stoosmdesátdevět tisíc pět setdeset korun českých),

Cena s DPH v její aktuálně platné sazbě:

229 307,10 Kč

K ceně bez DPH bude připočtena DPH, přičemž DPH bude účtována podle platných daňových

zákonů v době uskutečnění zdanitelného plnění, čímž se skutečně účtovaná konečná cena může lišit od výše uvedené ceny s DPH.

- 2) Cena uvedená v odst. 1 zahrnuje všechny náklady nutné k provedení díla a jeho předání objednateli.

IV. Doba plnění

Dílo bude provedeno do jednoho měsíce od uzavření této smlouvy a nejpozději do 30.11.2020.

V. Fakturační a platební podmínky

- 1) Po řádném splnění předmětu díla a po jeho písemné akceptaci objednatelem vystaví zhotovitel fakturu (daňový doklad).
- 2) Splatnost faktury dle této smlouvy je 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Zaplacením se rozumí den připsání částky faktury na bankovní účet příjemce platby.
- 3) Doručená faktura (daňový doklad) musí obsahovat potřebné náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH, jinak má právo ji objednatel vrátit zhotoviteli s uvedením důvodů vrácení, nejpozději však do 5 (pěti) pracovních dnů ode dne doručení. Doručením opravené faktury (daňového dokladu) začíná běžet nová doba její splatnosti. Přílohou faktury (daňového dokladu) dle odst. 1), bude předávací protokol díla podepsaný oběma smluvními stranami.
- 4) Objednatel se zavazuje, že předmět díla až do úplného zaplacení celkové sjednané ceny nezcižít, ani nepronajme, nezapůjčí, ani jakýmkoli způsobem právně nezatíží. Pokud poruší tuto povinnost, zavazuje se uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši konečné ceny díla dle čl. III., odst. 1). Smluvní pokuta bude uplatněna a hrazena na základě faktury zhotovitele.
- 5) Objednatel se zavazuje vrátit předmět díla na vlastní náklady zhotoviteli v případě, že faktura dle článku V., odst. 1) nebude uhrazena ani do 21 dnů od data splatnosti.

VI. Podmínky provedení a předání díla

- 1) Zhotovitel se zavazuje, že provedené dílo předá objednateli po jeho odborném předvedení a ověření jeho funkčnosti, a to na základě předávacího protokolu díla. Drobné vady nebo drobné odchylky od stanovených parametrů díla touto smlouvou, které nebrání řádnému a bezpečnému užívání díla, jež zhotovitel písemně uzná a zaváže se je v dohodnutém termínu řádným způsobem odstranit, nejsou důvodem k odmítnutí převzetí díla. Objednatel nemůže odmítnout převzít takové dílo nebo dílo bez jakýchkoli vad nebo odchylek. V opačném případě má zhotovitel právo na vystavení faktury dle článku V., odstavce 1) a na zaplacení celkové ceny díla, aniž by byl objednatelem podepsán předávací protokol a/nebo dodací list a přiložen k příslušné faktuře vystavené zhotovitelem.
- 2) Místem plnění dodávky technologie a materiálu potřebného k provedení díla je: Městská policie Uherské Hradiště.
- 3) Dopravu technologie a materiálu ze skladu zhotovitele na místo plnění dodávky zajišťuje zhotovitel na své náklady a nebezpečí.
- 4) Zhotovitel je povinen dodávanou technologií a materiál opatřit na své náklady vhodným obalem a připravit je k dodání objednateli. Připravenost k vlastnímu předání provedeného díla objednateli je zhotovitel povinen oznámit objednateli nejpozději 3 pracovní dny před předpokládaným termínem předání a převzetí díla jako celku. Zhotovitel provede vyrozumění objednatele prokazatelným způsobem.
- 5) Řízení o předání a převzetí díla bude uskutečněno protokolárním způsobem prostřednictvím pověřených osob zhotovitele a objednatele. Nedostaví-li se pověřené osoby objednatele k předání a převzetí díla ve stanovený termín, uvede tuto skutečnost zhotovitel do předávacího protokolu, čímž se bude mít za to, že objednatel dílo převzal.

- 6) Součástí předání díla bude i zaškolení pracovníků objednatele a dále i odevzdání příslušné dokumentace k dílu, zejm. návodu na obsluhu záznamového systému ReDat3 v češtině a prohlášení o shodě.
- 7) Objednatel se zavazuje, že poskytne zhotoviteli na jeho výzvu další potřebnou součinnost při provádění díla a jeho předání objednateli, kterou lze po něm spravedlivě požadovat. Při instalaci díla je nutná přítomnost odpovědného technika objednatele.
- 8) Objednatel zajistí, že přípojný místo linek určených pro záznam bude zakončeno přístupovou svorkovnicí nebo telefonní zásuvkou a bude umístěno max. 3 m od stanoviště systému ReDat. Zásuvka napájecího napětí bude max. ve vzdálenosti 1,5 m od stanoviště systému ReDat.
- 9) Objednatel dále zajistí přivedení LAN sítě ke stanovišti systému ReDat a připraví statickou IP adresu pro tento systém.
- 10) Objednatel bere na vědomí, že tato jeho součinnost popsaná v odstavcích 8) a 9) tohoto článku VI. je zcela nezbytnou k instalaci a předvedení provedeného díla. Pokud by objednatelem tato součinnost nebyla poskytnuta, nebo byla poskytnuta jen částečně, prodlužuje se adekvátně doba plnění dle článku IV. o dobu než bude objednatelem součinnost plně poskytnuta.

VII. Záruka a odpovědnost za vady díla

- 1) Zhotovitel prohlašuje, že provedené dílo bude mít vlastnosti stanovené touto smlouvou a požadované příslušnými relevantními českými technickými normami a že dílo bude zcela funkční a bezpečné pro určený způsob používání.
- 2) Zhotovitel na dodaný předmět díla poskytuje záruku 24 měsíců (záruční doba), která počíná běžet dnem akceptace díla objednatelem, tj. dnem jeho podpisu předávacího protokolu díla.
- 3) Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní záruční vady díla, které vzniknou v průběhu záruční doby.
- 4) Záruka se nevztahuje na případy, kdy k vadě došlo v důsledku, že nebyly respektovány objednatelem předané písemné pokyny obsažené v předané dokumentaci, nesprávným používáním dodaného zařízení, cizím zásahem, nevhodným skladováním, vyšší mocí anebo jednáním třetích osob. V těchto případech zhotovitel neodpovídá za vzniklé vady a následnou škodu. I při těchto závadách má však zhotovitel povinnost provést opravy a výměny dílů jako při záruční opravě, avšak s tím, že náklady na takovéto opravy nese objednatel, a to podle Ceníku oprav..
- 5) V případě, že během poskytnuté záruční doby vykáže dodané dílo nebo provedené práce vady, za něž podle této smlouvy nese odpovědnost zhotovitel, je zhotovitel povinen reklamované vady odstranit na své náklady. Místem plnění servisních zásahů v době záruky je místo instalace.
- 6) Objednatel je povinen o zjištěných vadách v záruce neprodleně písemně informovat zhotovitele a ohlásit je zhotoviteli ve smyslu tohoto článku, odstavce 7).
- 7) Každá závada musí být ohlášena v souladu s Technickými podmínkami RD 006 001 v 4.03r9.
- 8) Objednatel je povinen řídit se Návodem na obsluhu záznamového zařízení a Technickými podmínkami zařízení RD 006 001 v 4.03r9, přičemž tyto dokumenty tvoří, jako **příloha č. 2** nedílnou, součást této smlouvy. Tuto povinnost se objednatel zavazuje přenést i na případné další (koncové) uživatele.
- 9) Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli při odstraňování vad potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

VIII. Smluvní sankce

- 1) Zhotovitel má právo požadovat po objednatelem zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% celkové

konečné ceny díla za každý započatý kalendářní den prodlení s povinností zaplatit fakturu uvedenou v článku V., odstavci 1).

- 2) Objednatel má právo požadovat po zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05% celkové ceny díla bez DPH za každý započatý kalendářní den prodlení v případě prodlení při dodržení doby plnění předmětu smlouvy, uvedené v článku IV. této smlouvy.
- 3) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany požadovat náhradu škody způsobené v důsledku porušení sankcionované povinnosti, anebo škody, která poškozené smluvní straně vznikla v důsledku porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy anebo obecně závazných právních předpisů druhou smluvní stranou.
- 4) Veškeré smluvní pokuty dle této smlouvy, jakož i náhrady škod, jsou splatné do 15-ti dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.
- 5) Zhotovitel odpovídá za případné prokazatelné vady předmětu plnění a vzniklé škody způsobené objednateli i v souvislosti s předmětem plnění této zakázky.
- 6) Zhotovitel se zavazuje nahradit škodu spočívající mj. i v případně uložených sankcích, které vznikly porušením jeho povinností, a to do 30 dnů ode dne, kdy obdrží písemnou výzvu objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- 7) Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené použitím vadných podkladů převzatých od objednatele v těchto případech:
 - pokud ani při vynaložení veškeré odborné péče nemohl zjistit, že převzaté podklady od objednatele jsou vadné
 - upozornil objednatele na vadné podklady, ale ten na jejich použití trval

IX. Licenční ujednání na software

- 1) Součástí záznamového zařízení je software. Software je chráněn autorským právem platným v ČR, a to zejména zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále rovněž jen: „autorský zákon“).
- 2) Zhotovitel vlastní výhradní licenci k používání software na záznamové zařízení.
- 3) Zhotovitel prohlašuje, že objednateli poskytuje nevýhradní licenci k SW aplikaci a to na dobu neurčitou, k užití v rámci telekomunikačních služeb zákaznické linky objednatele. Objednatel však není povinen licenci užívat. V případě zániku objednatele přechází na případného právního nástupce v plném rozsahu tohoto ujednání.
- 4) Cena za licenci je zahrnuta v ceně za dílo.
- 5) Objednatel nesmí do SW aplikace provádět žádné neoprávněné zásahy, nesmí jej dále šířit ani pro svoji potřebu.
- 6) Zhotovitel prohlašuje, že veškeré programové vybavení použité při tvorbě SW aplikací nabylo legální formou a že užívání předmětu smlouvy není vázáno na žádné další licence ani právní omezení. Zhotovitel prohlašuje, že SW aplikace vznikla v režimu zaměstnaneckého díla dle příslušných ustanovení autorského zákona.
- 7) V případě, že by vyšlo najevo, že uzavřením této smlouvy došlo k porušení práv duševního vlastnictví třetích osob a došlo by k uplatnění dalších práv z tohoto porušení vyplývajících vůči objednateli, zavazuje se zhotovitel převzít veškerou odpovědnost za porušení práv duševního vlastnictví třetích osob vůči těmto osobám, zejména autorovi (spoluautorům) díla, vést veškerá jednání s těmito osobami bez účasti objednatele a případně také uhradit veškeré škody, které by v této souvislosti objednateli či třetím osobám vznikly.
- 8) V případě porušení jakýchkoli licenčních podmínek užívání SW podle této smlouvy má zhotovitel právo požadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty v částce 100.000,- Kč (jedno sto tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení. Právo na náhradu škody není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

X. Přechod rizik a vlastnického práva

- 1) Přechod nebezpečí a rizik k předmětu smlouvy přechází na objednatele okamžikem písemné akceptace předmětu díla v místě plnění.
- 2) Vlastnické právo k dodanému předmětu díla přechází na objednatele uhrazením celkové ceny za dílo dle této smlouvy.

XI. Zánik smlouvy

- 1) Tato smlouva může být ukončena jedním z následujících způsobů:
 - a) na základě písemné dohody obou smluvních stran;
 - b) odstoupením jedné ze smluvních stran z níže uvedených důvodů, a to na základě písemného oznámení doručeného druhé smluvní straně.
- 2) Zhotovitel má právo od této smlouvy odstoupit v těchto jednotlivých případech:
 - a) Objednatel opakovaně poruší licenční podmínky užívání software dodaného dle této smlouvy a toto porušení neodstraní ani ve lhůtě 30-ti dnů od doručení písemného upozornění zhotovitele na toto porušení.
 - b) Objednatel nepřevzal dílo za podmínek uvedených v článku VI. této smlouvy a toto porušení nenapravit ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté k tomu zhotovitelem v písemné výzvě k nápravě doručené objednateli s tím, že tato lhůta nesmí být kratší než třicet (30) dnů.
 - c) Objednatel je v prodlení s jakoukoli platbou podle této smlouvy více než 30 dnů.
 - d) Vůči objednateli bude zahájeno insolvenční řízení, nebo toto insolvenční řízení bude zastaveno pro nedostatek majetku objednatele.
 - e) Objednatel vstoupí do likvidace.
- 3) Objednatel má právo od této smlouvy odstoupit v těchto jednotlivých případech:
 - a) Zhotovitel je v prodlení s dodržáním doby plnění podle článku IV. déle než 30 dnů,
 - b) Vůči zhotoviteli bude zahájeno insolvenční řízení, nebo toto insolvenční řízení bude zastaveno pro nedostatek majetku zhotovitele.
 - c) Zhotovitel vstoupí do likvidace.
- 4) V písemném odstoupení od smlouvy musí odstupující smluvní strana uvést, v čem spatřuje důvod odstoupení od smlouvy, případně připojit k tomuto úkonu doklady prokazující tvrzené důvody. Účinky oprávněného odstoupení od smlouvy nastanou okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od smlouvy druhé smluvní straně.

XII. Mlčenlivost

- 1) Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost a nijak nepředat třetím osobám jakékoli informace technického, výrobního, obchodního nebo finančního charakteru, které se o sobě dozví a které nebyly zveřejněny a /nebo informace týkající se podmínek této smlouvy, neboť se jedná o informace důvěrné, tvořící součást obchodního tajemství obou smluvních stran. V pochybnostech o charakteru konkrétní informace se má vždy za to, že se jedná o informaci důvěrnou, podléhající povinnosti mlčenlivosti podle tohoto odstavce.
- 2) Za porušení povinnosti týkající se důvěrných informací, má smluvní strana právo uplatnit u druhé smluvní strany, která tyto povinnosti porušila, nárok na zaplacení smluvní pokuty.
- 3) Výše smluvní pokuty je stanovena na 100.000 Kč (slovy: jednostotitisíc korun českých) za každý jednotlivý prokázaný případ porušení povinnosti. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody.

XIII. Vyšší moc

- 1) Každé zdržení nebo selhání při plnění závazků z této smlouvy kteroukoli smluvní stranou nebude nesplněním závazku, ani důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou, jestliže takového zdržení nebo nesplnění je zapříčiněno výskytem okolnosti, která vznikla nezávisle na vůli smluvních stran, která nemohla být předpokládána, které nemohlo být zabráněno, a která brání řádnému plnění smluvních povinností. Zejména, nikoli však výlučně, to mohou být požár, přírodní kalamity zahrnující např. povodně, vichřice, sněhové bouře, zemětřesení, dále události společenského charakteru jako např. neohlášené stávky, občanské nepokoje, války. Pod pojem vyšší moc však nespadá podnikatelské riziko, jako např. opožděné dodávky subdodavatelů smluvních stran, zahájení insolvenčního řízení vůči obchodním partnerům (např. subdodavatelům) smluvních stran aj.
- 2) Jestliže je zřejmé, že vlivem okolností, uvedených v odstavci 1), smluvní strany nebudou schopny včas splnit svoje závazky vyplývající z této smlouvy, zavazují se o tom druhou smluvní stranu bezodkladně e-mailem nebo písemně informovat a zároveň sdělit předpokládanou dobu trvání dané okolnosti vyšší moci.
- 3) O dobu trvání okolností vyšší moci uvedenou v odstavci 1) se prodlužují termíny, lhůty a doby stanovené touto smlouvou, kromě doby záruční stanovené v článku VII., odstavci 2).
- 4) Trvají-li okolnosti vyšší moci u jedné smluvní strany déle než 30 dnů, má druhá smluvní strana právo od této smlouvy odstoupit.

XIV. Další ujednání

- 1) Jestliže je nezbytné podle této smlouvy nebo podle aplikovatelného práva doručit písemné oznámení druhé smluvní straně k nabytí jeho právních účinků a nebude-li prokázáno datum skutečného doručení oznámení, bude se mít za to, že k doručení došlo třetího dne od jeho odeslání na adresu smluvní strany adresáta, uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo aktuálně uvedenou v obchodním rejstříku. To platí i v případě, že se zásilka s doručovaným oznámením vrátí zpět smluvní straně – odesílateli jako nedoručená z jakéhokoli důvodu.
- 2) Smluvní strany shodně prohlašují, že mezi nimi nevznikla žádná ustálená praxe, která by mohla mít povahu obchodních zvyklostí. Aplikaci obchodních zvyklostí ve vztazích vyplývajících z této smlouvy smluvní strany tímto vylučují.
- 3) Smluvní strany tímto vylučují aplikaci ustanovení § 1765 občanského zákoníku.
- 4) Nedílnou součástí této smlouvy jako její **příloha č. 3** jsou „**Všeobecné obchodní, licenční technické a servisní podmínky ReDat**“

XV. Závěrečná ustanovení

- 1) Závazkové vztahy mezi smluvními stranami touto smlouvou, avšak v ní výslovně neupravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku ve znění aktuálně platném k prvnímu dni účinnosti této smlouvy a dále relevantními dalšími obecně závaznými právními předpisy v aktuálně platných zněních, vztahujícími se na předmět této smlouvy.
- 2) Nároky smluvních stran vzniklé v průběhu plnění této smlouvy lze u druhé smluvní strany uplatnit e-mailem na e-mailové adresy smluvních stran uvedené v článku I. této smlouvy nebo písemně doporučeným dopisem anebo faxem, či do datové schránky.
- 3) Jakékoli změny nebo doplnění této smlouvy lze provádět pouze v písemné formě a v podobě vstoupně číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami, jinak se ke změnám nebo doplňkům této smlouvy nepřihlíží.
- 4) V případě, že by po uzavření této smlouvy došlo k vydání relevantního obecně závazného právního předpisu, se kterým by se některé ustanovení této smlouvy dostalo do rozporu a tento rozpor by způsoboval neplatnost smlouvy jako celku, se budou obě smluvní strany řídit příslušnými relevantními obecně závaznými předpisy do doby, než bude bez zbytečného odkladu mezi nimi uzavřena nová platná smlouva s totožným platným obsahem, k čemuž se

tímto obě smluvní strany zavazují. V případě vzniku neplatnosti nebo neúčinnosti některého ustanovení této smlouvy zůstává tato smlouva v platnosti a účinnosti jako celek. Smluvní strany se zavazují neplatné nebo neúčinné ustanovení dodatkem k této smlouvě bez zbytečného odkladu nahradit ustanovením platným a účinným nejvíce se blížícím smyslu a účelu ustanovení původního.

- 5) Smluvní strany tímto prohlašují, že obsah této smlouvy je výsledkem jejich svobodného jednání a každá smluvní strana měla příležitost tento obsah smlouvy ovlivnit. Dále smluvní strany prohlašují, že si text této smlouvy řádně přečetly, porozuměly mu a plně s ním souhlasí.
- 6) Tato smlouva nabývá platnosti podpisy obou smluvních stran, a to ke dni podpisu této smlouvy v pořadí druhé z nich, a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smlouva byla vypracována ve čtyřech stejnopisech, které mají stejnou platnost, a po jejím podpisu obdržel dva stejnopisy zhotovitel a dva stejnopisy objednatel.
- 7) Smluvní strany při vědomí svých závazků vyplývajících z této smlouvy a v úmyslu být touto smlouvou vázány, potvrzují její autentičnost podpisy osob oprávněných k podpisu této smlouvy a prohlašují, že byla uzavřena na základě jejich svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak nevýhodných podmínek.
- 8) V případě, že je nezbytné tuto smlouvu k nabytí její účinnosti uveřejnit v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., nebo ji uveřejnit podle dalších relevantních předpisů, zavazuje se toto uveřejnění provést na vlastní náklady objednatel. Pro dané případy uveřejnění této smlouvy se smluvní strany dohodly, že Příloha č. 1 má povahu obchodního tajemství, nepodléhajícího povinnosti uveřejnění dle konkrétní právní úpravy konkrétního předpisu, což se týká i veškerých dodatků k této smlouvě eventuálně uzavřených v budoucnu.
- 9) Dodavatel se zavazuje, že v případě nabytí statutu „nespolehlivý plátce“, ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, bude o této skutečnosti neprodleně objednatele informovat. Objednatel je poté oprávněn zaslat hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty přímo na účet správce daně v režimu podle § 109a výše uvedeného zákona.
- 10) Doložka podle ust. § 41 zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění:
O uzavření této smlouvy bylo rozhodnuto v souladu s vnitřním předpisem schváleným usnesením Rady města Uherské Hradiště č. 1526/89/RM/2018 ze dne 08. 10. 2018.
- 11) Seznam příloh, které tvoří nedílnou součást této smlouvy:
 - Příloha č. 1 – Položkový rozpis dodávky,
 - Příloha č. 2 - Technické podmínky zařízení RD 006 001 v 4.03r9,
 - Příloha č. 3 – Všeobecné obchodní, licenční, technické a servisní podmínky ReDat.V případě rozporů mezi textem této smlouvy a Přílohou č. 3, platí text této smlouvy.

Objednatel: **Město Uherské Hradiště**

Zhotovitel: **RETIA, a.s.**

V Uherském Hradišti dne

V Pardubicích dne

.....
Ing. Stanislav Blaha, starosta

.....
Ing. Aleš Kvídera, předseda představenstva

Příloha č. 1 ke smlouvě o dílo č. 19S18309

Položkový rozpis dodávky

ReDat® Recording System by RETIA, a.s.					ReDat®
Projekt:		Partner (IČO):	Mpo Uherské Hradiště	Firma (IČO):	RETIA, a. s. (25251929)
Varianta:	náhrada R3 vč 1130	Kontaktní osoba:	p. F. Mrkván	Obchodní manažer:	Ing. Luboš Sádlo
REF číslo:	OBP-2018-293	Email:		Email:	lsadlo@retia.cz
Platnost nabídky do:	2020-12-07	Tel. číslo:		Tel. číslo:	+420 466 852 534
Datum:	2020-09-08	Sleva na HW:	10%	Sleva na SW:	10%
		Sleva na služby:	0%		
Kód produktu	Popis produktu	Cena [CZK/ks]	Cena [CZK/ks] po slevě	Počet ks	Celková cena [CZK] bez DPH
	ReDat3® Záznamová Jednotka 1		164 920,00 CZK		
R3 HW IC	HW platformy Průmyslové 19" PC, komerční board, 4U, pro maximální počet 6 karet	51 000,00 CZK	45 900,00 CZK	1	45 900,00 CZK
R3 IB APC-M	Interfaceové karty a zařízení Karta analogových vstupů pro 8 kanálů + redukce PCI (PCIM konektor)	12 000,00 CZK	10 800,00 CZK	1	10 800,00 CZK
R3 IB UDR-M	Karta digitálních vstupů pro 8 kanálů, podpora sterea + redukce PCI (PCIM konektor)	15 000,00 CZK	13 500,00 CZK	1	13 500,00 CZK
R3 IB ETH1	Ethernet karta pro záznam VoIP ze SPAN portu (single ethernet port)	800,00 CZK	720,00 CZK	1	720,00 CZK
R3 OSSW	SW pro ReDat®3 Záznamová Jednotka + OS QNX SW vybavení zařízení ReDat®3 Záznamová jednotka + OS QNX	35 000,00 CZK	31 500,00 CZK	1	31 500,00 CZK
R3 LIC TEL1	Licence pro záznam Licence pro záznam jednoho telefonního kanálu (fyzický kanál) - cena platí pouze při převodu licencí z ReDat3 vč 1130	8 000,00 CZK	5 000,00 CZK	5	25 000,00 CZK
R3 LIC IPT1	Licence pro záznam jednoho VoIP kanálu - cena platí pouze při převodu licencí z ReDat3 vč 1130	9 000,00 CZK	6 000,00 CZK	4	24 000,00 CZK
R3 ARCH RAID1	Licence a HW pro zálohování (archivaci) Interní RAID1 HW řadič, zrcadlení dvou SATA disků, hotswap, autorebuilt	15 000,00 CZK	13 500,00 CZK	1	13 500,00 CZK
	Licencované produkty pro přístup, správu, diagnostiku a dohled				
R3 CLI LIC4	ReDat®3 LAN Client, programové vybavení pro vzdálený přístup, licence pro 1 - 4 pracovní stanice	0,00 CZK	0,00 CZK	1	0,00 CZK
	Servisní položky / služby		24 590,00 CZK		
SRV R INST	Instalace systému a uvedení systému do provozu, akceptační testy.	24 590,00 CZK	24 590,00 CZK	1	24 590,00 CZK
Ceníková cena					229 390,00 CZK
Sleva					-39 880,00 CZK
VÝSLEDNÁ CENA					189 510,00 CZK
- cena za HW					84 420,00 CZK
- cena za SW					80 500,00 CZK
- cena za Služby					24 590,00 CZK

Příloha č. 2 ke smlouvě o dílo č. OS19S18309

Technické podmínky zařízení RD 006 001 v 4.03r9

ReDat 3

Technické podmínky

RD 006 001

Vydání: 02/2020 v 4.03 rev. 11

Výrobce:



RETIA, a.s.
Pražská 341
Zelené Předměstí
530 02 Pardubice

s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP



V textu jsou použity následující stylistické úpravy pro odlišení významu textu:

Tučné

- názvy programů, souborů, služeb, modulů, funkcí, parametrů, ikon, databází, databázových tabulek, čísla a názvy kapitol v textu, cesty, formáty, IP adresy.

Tučné, kurzíva

- názvy vybíraných položek (volby combo boxů), jméno uživatele, stupně oprávnění, jména rolí, nadpis příkladů, příkazy.

ODKAZ

- v elektronické podobě funkční odkaz v rámci dokumentu.

Courier, tučné

- zdrojové kódy, texty z logů, texty z konfiguračních souborů.

Příklad, názorná ukázka.

Poznámka, tip.

Upozornění, výstraha.



Obsah

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ.....	4
2. URČENÍ VÝROBKU	4
3. TECHNICKÝ POPIS.....	5
3.1 VLASTNOSTI	5
3.2 PROVEDENÍ.....	6
3.3 OZNAČENÍ VÝROBKU.....	6
3.3.1 Souvislost se starší verzí typového označení	6
3.4 ZÁKLADNÍ SESTAVA REDAT3.....	6
3.5 LOKÁLNÍ REPRODUKCE AUDIO.....	7
3.6 SOFTWARE REDAT3.....	7
3.7 ROZŠÍŘENÍ A DOPLŇKOVÁ VÝBAVA.....	7
4. POPIS FUNKCE.....	9
5. TECHNICKÉ PARAMETRY	10
5.1 SOULAD S NORMAMI	11
5.1.1 Klimatické podmínky pro sestavy ReDat3-P	12
5.2 DALŠÍ PARAMETRY	13
5.3 OMEZENÍ PRO ZPRACOVÁNÍ SIGNALIZAČNÍCH PROTOKOLŮ.....	17
5.3.1 Rozdíly mezi režimy TELEF a VOX (RTP) v prostředí bez CTI.....	17
5.3.2 Proces akceptace.....	18
6. PŘIPOJENÍ K TELEKOMUNIKAČNÍM SÍTÍM.....	19
6.1 TELEKOMUNIKAČNÍ ROZHRANÍ	19
6.2 PODMÍNKY PRO PŘIPOJENÍ.....	19
7. LICENČNÍ OSVĚDČENÍ.....	21
8. ZÁRUKA.....	21
8.1 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY	21
8.2 ZÁRUČNÍ SERVIS	22
8.3 VNĚJŠÍ VLIVY A SERVISNÍ SLUŽBY	22
8.4 POZÁRUČNÍ SERVIS	22
8.5 NÁHRADNÍ DÍLY	23

1. Všeobecná ustanovení

Tyto technické podmínky (dále TP) stanovují technické vlastnosti záznamového zařízení ReDat3 z hlediska funkce, provedení, parametrů, spolehlivosti provozu a určují organizačně-obchodní a technické podmínky standardní dodávky a záruky.

2. Určení výrobku

ReDat3 je digitální záznamové zařízení na principu otevřené architektury osobního počítače PC-AT s využitím COTS součástí (kromě speciálních interface karet z produkce RETIA, a.s.). Je určeno pro záznam a archivaci, kontrolu a následné prohlížení a přehrávání pořízených záznamů audia, videa a dat integrované komunikace. Modulární koncepce systému umožňuje záznam různých typů dat podle instalovaných HW a SW modulů. Výrobce je RETIA, a.s. Pardubice.

3. Technický popis

3.1 Vlastnosti

Záznam dat:

- ukládání dat na pevný disk velké kapacity s možností zrcadlení disků (primární záznamové médium);
- současný záznam i přehrávání, záznamové funkce nejsou ovlivněny běžnými operacemi v uživatelském prostředí;
- integrace do LAN/WAN sítí;

Typy vstupních rozhraní:

- analogové telefonní linky, radiostanice, mobilní telefony, různé zdroje analogových audiosignálů;
- linky ISDN BRI na rozhraní S₀;
- rozhraní pro digitální telefony U_{po} (Ericsson, Siemens, Lucent, Bosch, Alcatel, Matra...);
- PCM 2Mbit/G.703 se signalizací S7, Q-sig, DSS1...;
- PCM 2Mbit – sériový tok dat;
- IP telefonie (SIP, RTP, ED-137B/C, SIPREC, etc.), Ethernet data, screen recording;
- radarová data (Asterix, Redil, ...), povelová a diagnostická data;
- signalizační data.

Provoz:

- plně automatický;
- nepřetržitý v režimu 365/7/24
- ovládání odpovídá obvyklým systémům PC na bázi klient-server s využitím časové synchronizace;
- různé úrovně přístupových práv obsluhy;
- přehrávání (včetně regulace hlasitosti) přes vestavěný reproduktor nebo externě (konektor audio výstupu), třídění, vyhledávání, filtrace a statistika;
- interní diagnostika - POST, hw/sw watchdog, diagnostický sw.
- administrativní funkce přístupné z klávesnice systému, ze vzdáleného terminálu nebo po LAN;
 - možnost vzdáleného vytěžování pomocí aplikací LAN Client a ReDat AS, ReDat eXperience
 - přehrávání, stahování, filtrování záznamů viz dokumentace
 - možnost vzdálené konfigurace pomocí terminálové aplikace Phindows

3.2 Provedení

Systém ReDat3 poskytuje širokou variabilitu možných sestav a funkcí pro řešení záznamu audio-video-datové komunikace. Jednotlivé komponenty dávají uživateli možnost dalšího postupného rozšiřování systému.

Podle požadavků zákazníka je záznamový systém ReDat3 konfigurován pro připojení konkrétních datových zdrojů.

3.3 Označení výrobku

Výrobek je označen typovým štítkem umístěným na zadním panelu zařízení:

ReDat3 RS 006 xxxx P,

kde **xxxx** označuje číslo verze sestavy (zároveň výrobní číslo);

P je provedení: **M, C, IC, II, II2, P** (popis viz kapitola 3.4);

Na typovém štítku je též uvedeno zvlášť výrobní číslo.

3.3.1 Souvislost se starší verzí typového označení

V tabulce jsou zachyceny ekvivalentní typy podle staršího a současného značení:

Původní značení	Současné značení
ReDat3 CA Lite, ReDat3 MINI	Ukončena výroba
ReDat3 CA	ReDat3 C
ReDat3 IA	ReDat3 IC
ReDat3 IA Plus	ReDat3 II
ReDat3 IA Maxi	ReDat3 II2
	ReDat3 P

3.4 Základní sestava ReDat3

Standardně obsahuje:

- osobní počítač (platforma x86):

ReDat3 C (obchodní kód R3 HW C):

- v polo průmyslovém provedení 4U/19" (event. midiTOWER) s 4 PCI, 2 PCIe;

ReDat3 IC (obchodní kód R3 HW IC):

- v průmyslovém provedení 4U/19" s 4 PCI, 2 PCIe;

ReDat3 II (obchodní kód R3 HW II):

- v průmyslovém provedení 4U/19" s pasivní sběrnici 7+1* PCI, 3 PCIe;

ReDat3 II2 (obchodní kód R3 HW II2):

- v průmyslovém chassis 8U/19" s pasivní sběrnici 15+1* PCI, 2 PCIe;

ReDat3 P (obchodní kód R3 HW P):

- v kompaktním provedení s 2 PCI sloty, zcela pasivní sestava (pasivní chlazení, SSD disk).

Volné sloty je možné doplňovat dalšími kartami do max. kapacity skříně.

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

Záznamové jednotky je možné provozovat v jednoduché, zálohované (back-up) a redundantní konfiguraci.



*) Pozici lze osadit pouze kartou low-profile.

- pevný disk (SATA), minimální dodávaná velikost 320 GB;
- pevný disk SSD (provedení **ReDat3 P**), minimální dodávaná kapacita 32GB;
- rozhraní Ethernet pro připojení do LAN (TCP/IP), na NTP Server: norma RFC 1305, port 123, protokol UDP;
- paralelní port, 2x sériový port (RS232), 2x USB port, SVGA, PS/2;
- instalace systému QNX6 a softwarového vybavení ReDat3;

Dále podle konfigurace:

- karty APCx pro vstup analogových telefonních linek a dalších audio signálů;
- karty UDRx s verzemi FW pro různá vstupní rozhraní digitální telefonie;
- karty PCM pro připojení digitálních vstupů 2Mbit / G.703;
- karty Ethernet pro záznam IP telefonie (VoIP).



Pro připojení do LAN a eventuálně i pro záznam VoIP je nutné vyhradit jeden či více PCI slotů pro karty Ethernet. Počet využitelných slotů pro karty RETIA, a.s. se tím úměrně snižuje.

3.5 Lokální reprodukce audio

Lokální reprodukce audiozáznamů je možná pouze u sestav, které obsahují karty APCx. U sestav, které karty APCx neobsahují, je možná pouze reprodukce po LAN.

3.6 Software ReDat3

Zařízení ReDat3 je koncovým zákazníkům dodáváno jako „black-box“ bez instalačních médií a přístupu do systému na úrovni **root**. Instalační médium a oprávnění **root** je dostupné pouze vyšskoleným smluvním partnerům RETIA, a.s..

3.7 Rozšíření a doplňková výbava

- Klávesnice, myš, track-ball, touch-pad, reprodukční zařízení;
- monitor SVGA min. 15", SVGA 17" resp. 19" LCD;
- HDD s větší kapacitou, druhý pevný disk;
- RAID1 - řadič pro zrcadlení disků s funkcí výměny a provedení kopie disků za provozu zařízení;
- mechanika DVD RAM 4,7 GB pro manuální event. automatickou archivaci;
- oddělovací zesilovač RP 012 051 resp. RP 006 002-4 pro připojení traktu G.703 PCM 2 Mbit;
- oddělovací zesilovač digitálních linek RP 006 050 pro připojení rozhraní U_{po};
- oddělovač linky OL RP 012 056 pro galvanické oddělení a zakončení analogových audio linek;
- konvertor Uk0 RP 006 027 pro připojení ReDat3 na rozhraní U_{k0};

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

- konvertor I2C-RS RP 006 044 pro připojení terminálů RCT radiostanic systému TETRAPOL;
- filtr ISDN RP 012 058 pro odrušení linek ISDN;
- oddělovač RS 232 RP 012 054 a RP 012 055 pro galvanické oddělení signálu Rx/D;
- oddělovač telef. linek OTL RP 006 020 pro oddělení a přenos napěťových signalizací analog. linek;
- audio slučovač ASL resp. ASL2 RP 006 051 pro sloučení dvou audiosignálů nestejných úrovní;
- připojení mobilního telefonu RW 012 063 adapter pro nahrávání z mobilního telefonu;
- připojení GSM telefonů Jablotron, RP 006 049;
- signalizační modul externí RP 006 013 pro vizuální a akustickou kontrolu stavu zařízení;
- signalizační kontakt RP 006 045;
- generátor kontrolního tónu GKT a GKT2 RP 006 028 pro diagnostiku připojeného vedení;
- detektor připojení linky DPL RN 016 012;
- aktivní oddělovač telefonní linky RP 006 054;
- přijímač časového signálu DCF-77 resp. přijímač GPS pro časovou synchronizaci;
- přepěťové ochrany sdělovacích vedení;
- nepřerušitelný zdroj napájení UPS;
- ochranný filtr pro síťové napětí;
- skříň 19" pro zástavbu průmyslového provedení ReDat3 – I včetně klávesnice 19";
- programy síťového rozšíření pro OS MS Windows (2000, XP, Vista, Win7, Win8).

4. Popis funkce

Spolu s výrobkem se dodává následující průvodní technická dokumentace:

Technické podmínky	RD 006 001
Návod k obsluze – popis zařízení	RD 006 006
Návod k obsluze – popis ovládání	RD 006 004
Síťové rozšíření	RD 006 008
Provozní řád	RD 006 016 (dodává se na vyžádání).

5. Technické parametry

Režimy činnosti:

- Záznam na primární médium v proprietárním raw formátu přímo na oddíl (partition) HDD, data jsou ukládána do kruhového bufferu;
- Záznam na archivační médium DVD-RAM, DVD+/-R(W), USB flash/DVD;
- Reprodukce zaznamenaných dat z primárního (sekundárního) média;
- Reprodukce z archivačního média;
- Souběžně je možná libovolná kombinace výše uvedených režimů.

Formát záznamu:

- Telefonie - volitelně mono/stereo (stereo -> odchozí směr – kanál A, příchozí směr – kanál B).
- VoIP pouze formát stereo.
- Data ukládána v raw formátu přímo po sektorech na partition HDD.
- Nejsou využívány služby file-systému.

Automatizovaná hlášení systému:

- Při odpojení vstupu, ztrátě časové synchronizace, při vytížení záznamového kanálu mimo nastavený rozsah, při výskytu chyby hardware (RAID, ventilátory, ...).

Pracovní podmínky:

- Napájení: 230 V AC $\pm 15\%$ / 2A / 50Hz $\pm 5\%$ nebo 48V DC/8A
- Mechanická odolnost: Určeno pro provoz v normálním prostředí bez vibrací.

5.1 Soulad s normami

Klimatická odolnost testována podle norem:

Standard	Zkouška	Požadované meze
ČSN EN 60068-2-14	Zkouška pevnosti při působení změny teploty (skladovací teplota)	-20°C/+70°C
ČSN EN 60068-2-1	Zkouška nízkou teplotou	pracovní teplota 0°C; mezní teplota -20°C
ČSN EN 60068-2-2	Zkouška vysokou teplotou	pracovní teplota 40°C; mezní teplota 70°C
ČSN EN 60068-2-78	Zkouška vlhkým teplem	vlhkost 85 % při 30°C

Elektromagnetická kompatibilita testována podle norem:

Standard	Popis	Zkoušeno pro typ ReDat3
EMC emise/bezpečnost		
EMC emise		
ČSN EN 55022 ed. 2	Zařízení informační techniky - Charakteristiky rádiového rušení-Meze a metody měření	C, IC, II, II2
ČSN EN 61000-3-2 ed. 3	Elektromagnetická kompatibilita (EMC) - Část 3-2: Meze- Meze pro emise proudu harmonických (zařízení se vstupním proudem ≤ 16A)	C, IC, II, II2
ČSN EN 61000-3-3 ed. 2	Elektromagnetická kompatibilita (EMC) - Část 3-3: Meze - Omezování změn napětí, kolísání napětí a flikru v rozvodných sítích nízkého napětí pro zařízení se jmenovitým fázovým proudem ≤ 16 A, které není předmětem podmíněného připojení	C, IC, II, II2
EMC - odolnost		
ČSN EN 55024	Zařízení informační techniky - Charakteristiky odolnosti - Meze a metody měření	IC, II, II2
ČSN EN 61000-4-9	Elektromagnetická kompatibilita (EMC) - Část 4 Zkušební a měřicí technika. Oddíl 9: Pulsy magnetického pole – zkouška odolnosti	IC, II, II2
ČSN EN 61000-4-12 ed.2	Elektromagnetická kompatibilita (EMC) - Část 4-12: Zkušební a měřicí technika – Tlumená sinusová vlna - Zkouška odolnosti	IC, II, II2
Elektrická bezpečnost		
ČSN EN 60950	Zařízení informační technologie - Bezpečnost - Část 1: Všeobecné požadavky	C, IC, II, II2



Tento výrobek je třídy A. Ve vnitřním prostředí může tento výrobek způsobovat radiové rušení.

V takovém případě může být požadováno, aby uživatel přijal příslušná opatření.

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

Standard	Popis	Poznámka
ČSN ETS 300 001 ed. 4: 1998	Připojení k veřejné komutované telefonní síti (PSTN) - Všeobecné technické požadavky na zařízení připojovaná k analogovému účastnickému rozhraní	Záznamové vstupy jsou připojeny vysokoimpedančně.
ČSN ETS 300 648 ed. 1: 1998	Veřejná komutovaná telefonní síť (PSTN) - Předání identifikace volajícího (CLIP) - doplňková služba - Popis služby	Software ReDat3 detekuje obsah CLIP.
ČSN EN 301 437 V1.1.1: 2001	Koncová zařízení (TE) - Požadavky panevropského schválení na připojení TE hlasové telefonní služby, v nichž se síťové adresování, je-li zajištěno, provádí dvoutónovou multifrekvenční signalizací (DTMF), k analogovým veřejným komutovaným telefonním sítím (PSTN)	Software ReDat3 podporuje detekci obsahu DTMF.
ČSN ETS 300 011: 1995 + A1: 1996 + A2: 1996	Digitální síť integrovaných služeb (ISDN). Rozhraní mezi uživatelem a sítí s primárním přístupem. Specifikace vrstvy 1 a principy zkoušek	Záznamové vstupy jsou připojeny vysokoimpedančně.
ČSN ETSI EN 300 403-1 V1.3.2: 2000	Digitální síť integrovaných služeb (ISDN) - Protokol digitálního účastnického signalizačního systému číslo jedna (DSS1) - Signalizační síťová vrstva pro řízení základního volání v okruhovém módu - Část 1: Specifikace protokolu (mod ITU-T Q.931 : 1993)	Software ReDat3 extrahuje obsah signalizační informace z protokolu DSS1.
ČSN ETS 300 012-1 ed. 2: 1999	Digitální síť integrovaných služeb (ISDN) - Základní rozhraní mezi uživatelem a sítí (UNI) - Část 1: Specifikace vrstvy 1	Záznamové vstupy jsou připojeny vysokoimpedančně.
ČSN ETSI EN 300 420 V1.2.1: 2002	Koncová zařízení a přístup k síti (AT) - Strukturalizované digitální pronajaté okruhy 2 048 kbit/s (D2048S) - Rozhraní koncového zařízení	Záznamové vstupy jsou připojeny vysokoimpedančně.

5.1.1 Klimatické podmínky pro sestavy ReDat3-P

Varianta ReDat3-P je varianta s pasivním chlazením s omezenou velikostí chladicí plochy. Podmínky provozuschopnosti ReDat3-P:



- Nutno zajistit, aby teplota okolí nepřesáhla dlouhodobě 40°C.
- Nezakrývat skříň ReDat3-P (která tvoří pasivní vnější chladič) a zajistit volný přístup okolního vzduchu k povrchu skříně.
- Nevystavovat skříň ReDat3-P slunečnímu nebo jinému tepelnému záření.

5.2 Další parametry

Rozměry (Š) x (V) x (H)	ReDat3 C	180 x 414 x 490 mm
	ReDat3 IC, II	438 x 178 x 500 mm
	ReDat3 II2	430 x 310 x 500 mm
	ReDat3 P	195 x 101 x 200 mm
Hmotnost	ReDat3 C	cca 10 kg
	ReDat3 IC, II	cca 24 kg
	ReDat3 II2	cca 26 kg
	ReDat3 P	do 3,5 kg
Funkčnost po zapnutí		do 50 sec
Střední doba mezi poruchami (MTBF)		72 904 hod.
Střední doba opravy		30 min.
Operační systém		QNX 6
Programové aplikační vybavení		ReDat3

Audio, telefonie

Počet vstupů*):	určen počtem pozic PCI/PCle daného provedení		
ReDat3 C, IC	6 slotů	48 kanálů	} 8 vstupů na kartu
ReDat3 II	10 slotů	80 kanálů	
		360-600 kanálů (pro G.703, 30kanálů na trunk)	
ReDat3 II2	17 slotů	136 kanálů (8 kanálů na kartu)	
		1020 kanálů (pro G.703, 30kanálů na trunk)	
ReDat3 P	2 sloty	16 kanálů	



*) Při použití karet APCX, které obsahují 16 kanálů na kartu, se kapacita fyzických kanálů úměrně zvyšuje.

Max. počet současně nahrávaných kanálů telefonie	300	
Počet výstupů:		
audio	1	
do linky 600 Ω	1 z každé karty APCx	
Komprese zvuku	A-law, u-law 64kbit, ADPCM 64,32,16 a 12 kbit, GSM FR 13kbit	
Standardní šířka pásma audio kanálu/3 dB:	300 až 3450 Hz při 64 kbit/sec	
Kapacita záznamu pro 1 audio kanál (mono),		
100% zatížení,	32 kbit ADPCM	13 kbit GSMFR
okamžitě přístupný (disk 100 GB)	289 dnů	712 dnů
archivovaný (DVD 4,7 GB)	27 dnů	66 dnů
archivovaný (floppy 3,5")	5 minut	14 minut

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

Spínání záznamu:	Podle úrovně audiosignálu, podle signalizace, kontaktem, trvalý záznam, manuálně, z externí aplikace (CTI).
nastavitelný předběh	0 – 4 sec
nastavitelný doběh záznamu	0 – 64 sec
Komparační úrovně pro karty APCx:	
zvednutí vidlice	<15 V (default) <15 V – 45 V
odpojení linky	<2 V
Max. rozsah vstupního signálu	-60dBm až +3dBm
Detekce audiosignálu,	
Nastavení prahové úrovně VOX	-54 dBm až 0 dBm,
Rozsah vstupních napětí pro AVC	-57 dBm až 0 dBm
Nastavitelné zesílení kanálů:	
vstupní	-60 až +20 dB
výstupní	-60 až +20 dB
Přeslechy	> 50dB
Poměr signál/šum (64kbit/s)	> 40dB
Harmonické zkreslení	< 3%
Detekce vyzvánění	ano
Identifikace příchozího/odchozího čísla	ano
Rozlišení příchozího/odchozího hovoru (signalizace)	ano (podle detekce vyzvánění nebo digitální signalizace)
Typy zpracovávaných signalizací	„In band“ (tónové signalizace, DTMF, ZVEI, TRS FSK, pulzní volba, ...), digitální signalizace (DSS1, SS7,...) proprietární typy signalizací
Impedance:	
APCx analogové vstupy:	1 M Ω -DC, 60 k Ω při 10 kHz
max. dovolené vstupní napětí na analogových vstupech:	270 V*)
analogový výstup:	10 k Ω , volitelně 600 Ω do linky, výstup do stereo sluchátek
UDRx digitální vstupy:	>1 k Ω při f <1 MHz

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

PCM digitální vstupy:	120 Ω /75 Ω (>1 k Ω přes oddělovací zesilovač)
digitální výstup:	120 Ω /75 Ω

Příkon:

APCx 4W

UDRx 3W

PCM 1W

Průmyslové PC v ustáleném stavu (bez osazených karet): 120VA

Maximální podporované délky digitálních poboček pro připojení:

UDRx-E (Ericsson)	1100 m	<i>(Pro jiné parametry připojení</i>
UDRx-S (Siemens)	1000 m	<i>poboček mimo uvedené</i>
UDRx-N (Kapsch)	700 m	<i>rozsahy si výrobce vyhrazuje</i>
UDRx-A (Alcatel 4400)	900 m	<i>právo na posouzení</i>
UDRx-M (Matra)	500 m	<i>konkrétních podmínek</i>
UDRx-L (Alcatel 4300)	700 m	<i>připojení a na provedení event.</i>
UDRx-P (Panasonic)	600 m	<i>úprav standardních verzí karet</i>
UDRx-D (Ericsson Dect)	2000 m	<i>UDRx.)</i>
UDRx-U (Lucent)	1000 m	
UDRx-I (ISDN-BRI)	podle konfigurace sběrnice S ₀	

Délka paralelního přívodu pro úsek vedení:

Monitorovaná linka <=> vstup karty UDRx max. 3 m (pro UDRx-A max. 1,5 m)



**) Platí od PS verze 05. V případě výskytu vyšších napětí na monitorované lince musí být použita externí přepěťová ochrana.*

IP telefonie

Způsob připojení:

a) Monitorování datového toku na SPAN portech aktivních síťových prvků.

b) Aktivní způsob nahrávání směrovaných RTP streamů (pouze Cisco, Avaya, Aastra).



Při konfiguraci zrcadlení je třeba dbát, aby nedošlo k zahlcení cílového (SPAN) portu provozem ze zdrojových/zrcadlených portů. Obdobně při konfiguraci aktivního způsobu nahrávání je třeba zajistit dostatečnou kapacitu pro přenos všech současně nahrávaných kanálů k záznamové jednotce. Šířka pásma, potřebná pro přenos jednoho nekomprimovaného hlasového kanálu (G.711) přes síť Ethernet, je cca 80 kb/s

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

Limit VoIP provozu (pasivní režim nahrávání):	20 000 VoIP paketů/s (RTP+signalizace); údaj platí pro standardní hw sestavy a průměrnou velikost RTP paketů cca 220 Byte. Je nutno zajistit, aby podíl VoIP provozu z celkového zrcadleného IP provozu přicházejícího na vstup ReDat3, byl min. 80%.
Rozhraní:	Ethernet 10 Mbit/100 Mbit/1Gbit
Podporované technologie VoIP:	Cisco CUCM, SKINNY protokol, Alcatel-Lucent, Avaya, Ericsson, Matra, Siemens, SIP, MGCP
Počet vstupů Ethernet pro záznam:	max. 8
Počet hlasových kanálů:	Konfigurovatelných max. 2000, současně nahrávaných max. 200. Pro sestavy ReDat3 M je max. počet současně nahrávaných kanálů 60.
Podporované kodeky:	G.711, G.723, G.729, G.722, ILBC
Komprese zvuku:	A-law, u-law, ADPCM 64,32,16 a 12 kbit, GSM FR 13kbit nebo proprietární
Kapacita záznamu:	viz parametry pro telefonii (nutno uvážit, že záznam VoIP je vždy ve stereoformátu; požadavky na kapacitu záznamového média jsou tudíž dvojnásobné v porovnání s mono záznamem telefonie a stejnou kompresí).
Identifikace:	Číslo a pojmenování volaného a volajícího, detekce vyzvánění a délky vyzvánění, MAC adresy, ...
Spínání záznamu:	Podle signalizace, přítomností RTP, podle detektoru VOX, manuálním řízením, z externí aplikace (CTI).

Kontrola integrity hlasových záznamů

Kontrola přítomnosti pilotního signálu – využití GKT modulů nebo generuje nahrávaná technologie.

Kontrola souladu stavu kanálu a CTI (vyžaduje začlenění ReDat AS/eXperience do záznamového systému).

Záznam screenů:

Maximální počet současně nahrávaných kanálů screenů: 32 (pro sestavy ReDat3 M max. 8)
 Maximální počet konfigurovaných kanálů screenů: 256 (pro sestavy ReDat3 M max. 64)

Požadavky na IP konektivitu pro začlenění ReDat3 do LAN:

Standardní služby - FTP, SFTP, SSH, telnet, NTP

Terminálový přístup **phindows** – port 4868/TCP

LAN interface – porty TCP 8003 až 8020

LAN interface SSL – porty TCP 8103 až 8120

SNMP – porty UDP 161, 162

Časová synchronizace:

Volitelně DCF-77, GPS, NTP (RFC-1305)

Synchronizace s produkty jiných výrobců:

Je k dispozici dokumentované API rozhraní, které je součástí produktu ReDat eXperience.

5.3 Omezení pro zpracování signalizačních protokolů.

Pro realizaci záznamového systému jsou preferována řešení na bázi CTI serveru.

Pokud není možné CTI server využít, platí pro záznamový systém následující omezení:

Pro proprietární typy telefonních rozhraní (není veřejně dostupná aktuální dokumentace rozhraní) je řešení záznamu bez CTI pouze nouzové a garantuje pouze omezeně detekci signalizace pro základní typy scénářů vedení telefonní komunikace. Signalizací se rozumí číslo volajícího eventuálně číslo volaného podle směru volání.

Základní typy scénářů:

Přijmutí příchozího interního volání směrovaného na konkrétní pobočku.

Přijmutí příchozího externího volání směrovaného na konkrétní pobočku.

Odchozí volání interní bez využití předvolby nebo zkrácené volby.

Odchozí volání externí bez využití předvolby nebo zkrácené volby.

V případě realizace záznamu bez CTI řízení pro všechny další scénáře (např. předání hovoru s oznámením/bez oznámení, konferenční hovory, konzultační hovory, volání na skupinu, volání na agenta v ACD skupině, dělení hovoru při zaparkování atd.), není garantována detekce signalizace a tudíž ani kompletní rekonstrukce „call-flow“. Požadavky na podporu scénářů nad rámec základních musí být v tomto případě řešeny smluvně.

5.3.1 Rozdíly mezi režimy TELEF a VOX (RTP) v prostředí bez CTI.

Záznamový kanál v režimu VOX (RTP) je řízen přítomností audiosignálu stanovené úrovně (přítomností RTP paketů) na daném vstupu. Telefonní hovor tedy nemusí být zaznamenán jako jeden souvislý záznam, ale může být zaznamenán jako několik záznamů (segmentů), které neobsahují intervaly s déletrvajícím tichem. Signalizační informace má v režimu VOX pouze informativní význam a je zpravidla obsažena pouze u prvního segmentu. V režimu RTP není signalizační informace zpracovávána vůbec.

Záznamový kanál v režimu TELEF je řízen logikou zpracování signalizační informace. Telefonní hovor je v režimu TELEF zaznamenán jako jeden souvislý záznam.

5.3.2 Proces akceptace

Garance signalizace a funkčnosti záznamu vyžaduje provedení akceptačních testů v prostředí zátěže reálného provozu. V případě nevyhovující signalizace může být součástí akceptačních testů zkušební provoz, v průběhu kterého může dojít k úpravám algoritmu zpracování signalizace, délka zkušebního provozu je stanovena podle posouzení dodavatele na základě náročnosti úprav.

6. Připojení k telekomunikačním sítím

6.1 Telekomunikační rozhraní

Zařízení ReDat3 je možné připojovat na rozhraní:

- analogové 2drátové, 4drátové (2x 2drátové linky)
- ISDN BRI S₀, ISDN PRI, E1 - G.703
- všech provozovatelů veřejné telefonní sítě v ČR.

Stav bezpečnosti propojovacích obvodů:

Konstrukce zařízení zabezpečuje, že všechna telekomunikační rozhraní a jejich obvody splňují požadavky na telekomunikační obvody TNV.

Všechna doplňková zařízení (viz bod 3.5) pro galvanické oddělení nebo úpravu signálu, které je možné vložit do cesty signálu, jsou buď nenapájená, nebo jsou zařízeními třídy ochrany III (jsou napájená z obvodů SELV a není v nich generováno nebezpečné napětí).



TNV – obvod s napětím telekomunikační sítě (podle ČSN EN 60950),

SELV – obvod s bezpečným malým napětím (podle ČSN EN 60950).

6.2 Podmínky pro připojení

Dodavatel oznámí odběrateli nejpozději 2 dny před plánovanou instalací datum jejího zahájení, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak.

Odběratel zajistí, že přípojné místo zdrojů signálů určených pro záznam, zakončené přístupnou svorkovnicí nebo telefonní zásuvkou, bude umístěno max. 3 m od stanoviště ReDat3 a zásuvka napájecího napětí max. 1,5 m.

Při instalaci do ústředny, nebo dispečerského pultu a p., je nutná přítomnost odpovědného technika uživatele.

V případě připojení k veřejné telekomunikační síti (VTS) je před instalací ReDat3 uživatel povinen uzavřít smlouvu s provozovatelem veřejné telekomunikační sítě a po uvedení do provozu ohlásit připojení provozovateli VTS. Zařízení smí připojit pouze osoba k tomu oprávněná na základě živnostenského oprávnění.

K instalaci ReDat3 musí uživatel splnit povinnosti dané telekomunikačním zákonem příslušného státu (tj. uzavřít smlouvu s provozovatelem veřejné telekomunikační sítě nebo získat povolení k připojení od pověřeného orgánu, montáž provedená oprávněným subjektem) k připojení zařízení k telekomunikační síti.

K zařízení ReDat3 se připojují:

analogové telefonní linky	a-b drát, paralelně nebo třibodově
euro ISDN2	paralelně k rozhraní S ₀
digitální telefony U _{p0}	paralelně k rozhraní U _{p0}
trakt PCM 2Mbit / G.703	paralelně za NT přes oddělovací zesilovač

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

radiostanice	a-b drát, (výstup kontaktu signalizace)
mikrotelefon	výstup mikrofону a reproduktoru
IP telefonie	rozhraní Ethernet, SWITCH-SPAN port

Pro připojená venkovní sdělovací vedení je nutná instalace přepěťových ochran. Doporučuje se použití filtru pro ochranu a odrušení síťového napájení.

7. Licenční osvědčení

Licenční osvědčení dodávané k záznamovému zařízení umožňuje užívat programové vybavení ReDat3 v plném rozsahu jeho funkcí. Uživatel má právo provozovat programové vybavení produktu ReDat3 na jednom záznamovém zařízení a nemá právo jej využívat mimo nebo samostatně.

Programové vybavení je na pevném disku PC a výrobce nedodává instalační média s výjimkou médií pro programové vybavení síťového rozšíření.

8. Záruka

8.1 Záruční podmínky

Výrobce ručí za zařízení ReDat3 a jeho díly vyrobené podle výrobní dokumentace a těchto technických podmínek, případně podle odchylek a změn odsouhlasených odběratelem před převzetím.

Záruční doba, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak, je stanovena:

24 měsíců pro hardware vyráběné firmou Retia.

6 měsíců na software z produkce Retia.

Pro hardware třetích stran je záruční lhůta stanovena podle technických podmínek těchto výrobků.

Záruční podmínky se mohou měnit jen po oboustranné dohodě.

Výrobce ručí za vlastnosti zařízení ReDat3 jen za předpokladu používání způsobem, který není v rozporu s těmito technickými podmínkami a návodem k obsluze. Záruka se vztahuje na všechny vady, které se na výrobcích vyskytnou v důsledku vadného materiálu, nekvalitní práce nebo chyby v SW vybavení.

Záruční doba se automaticky prodlužuje o dobu řešení reklamace. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou ...).

Odběratel nesmí sám bez souhlasu dodavatele vykonávat v záruční době jakékoliv zásahy do výrobku, jinak ztrácí nárok na bezplatnou opravu a dodavatel nemusí uznat případnou další reklamaci.

Dodavatel může odmítnout reklamaci, vznikne-li vada vinou odběratele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, chybným používáním nebo prováděním nedovolených oprav či zásahů.

8.2 Záruční servis

Objednatel nahláší poruchy zařízení a ostatní servisní požadavky následujícím způsobem:

V pracovní době poskytovatele (pracovní dny po – pá od 8.00 do 17.00) na:

- tel.: +420 466 852 549 (HelpDesk)
+420 724 169 112 (v případě nedostupnosti pevné linky)
- e-mail: helpdesk@retia.cz
- web formulář na <http://www.retia.cz/cs/helpdesk>

Mimo uvedenou pracovní dobu (od 17:00 do 8:00) na:

- tel.: +420 724 169 112 - potvrdit na e-mail helpdesk@retia.cz

Náležitosti pro ohlášení závady (struktura):

- jméno a příjmení oprávněné (kontaktní) reklamující osoby objednatele a telefonické spojení na ni;
- název společnosti a adresu místa, kde se nalézá vadné Zařízení;
- **typ zařízení a jeho výrobní číslo;**
- příznaky a popis, jak se závada projevuje, popř. hlášení diagnostiky systému,

Termín zahájení prací a místo opravy po ohlášení závady jsou dány objednávkou nebo kupní smlouvou.

Pokud nejsou tyto termíny dojednány, platí standardní podmínky záručních oprav:

- Oprava bude provedena nejpozději do 30 dní ode dne předání zařízení.
- Místem opravy je sídlo výrobce v Pardubicích

8.3 Vnější vlivy a servisní služby

Výrobce ručí za funkčnost zařízení za technických podmínek a stavu telekomunikační infrastruktury ke dni předání zařízení do provozu (provedení akceptace). Do provedení akceptace se na zařízení vztahují pouze standardní záruční podmínky (oprava do 30 dnů od předání zařízení, místem opravy je sídlo výrobce). Nadstandardní servisní služby jsou aktivovány až po úspěšném provedení akceptace.

Vliv na nesprávnou funkčnost mohou mít především změny protokolů při updatech telefonní ústředny, změny síťové infrastruktury, změny délky přípojných vedení apod. Pokud nastane některý z uvedených případů, je nutné objednat a provést upgrade záznamového zařízení a zopakovat akceptační testy.

8.4 Pozáruční servis

Dodavatel zabezpečí pozáruční servis po celou dobu technické životnosti zařízení ReDat3, která je 5 let od data převýšení. Podmínky pozáručního servisu mohou být závislé od podepsané servisní smlouvy, nicméně doba provozování zařízení ReDat3 by neměla v žádném případě přesáhnout dobu 10 let. V důsledku tepelné degradace se zvyšuje intenzita poruch a tím se snižuje hodnota MTBF (střední doba mezi poruchami) pod hodnotu,

ReDat 3 - Technické podmínky RD 006 001

která je stanovena pro nové zařízení. Tím se zvyšuje pravděpodobnost poruchy jednotlivých součástí a hrozí následné selhání systému.

8.5 Náhradní díly

Dodavatel je po dohodě s odběratelem schopen dodat na základě zvláštní smlouvy sadu náhradních dílů.



RETIA, a. s. v rámci plnění ustanovení zákona 185/2001 Sb. o odpadech je zapojena do kolektivního systému **RETELA**  (www.retela.cz), který zabezpečuje zpětný odběr a likvidaci nebezpečného odpadu, tj. použitých a vyřazených **zařízení ReDat**.

Tyto použité výrobky se klasifikují jako elektronický odpad a v žádném případě se nesmí mísit s komunálním odpadem, vzhledem k jejich škodlivému vlivu na životní prostředí.



RETIA, a. s. podle zákona o obalech je zapojena do Systému sdruženého plnění EKO-KOM pod klientským číslem EK-F06022669, zajišťující zpětný odběr a využití odpadů z obalů.

Příloha č. 3 ke smlouvě o dílo č. OS19S18309

Všeobecné obchodní, licenční, technické a servisní podmínky ReDat

Všeobecné obchodní, licenční, technické a servisní podmínky Záznamového Systému ReDat

Vydání:

12/2020 v1.21

Zhotovitel:



Pražská 341

Zelené Předměstí
530 02 Pardubice

s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP

**RETIA, a.s.**

Se sídlem: Pražská 341, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí

IČ: 252 51 929

DIČ: CZ699003219

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn. B 1440

(dále jen „Zhotovitel“)

Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí všech smluvních vztahů uzavřených mezi zhotovitelem a objednatelem, které mají souvislost se Záznamovým Systémem ReDat (dále jen „**Smlouva**“). Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle zhotovitele (Pražská 341, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí) nebo elektronicky na www.redat.cz.

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, platí namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení takové ustanovení, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost nebo účinnost ostatních ustanovení.

Jsou-li ve Smlouvě a ve všeobecných obchodních podmínkách ustanovení, která upravují rozdílně stejnou problematiku, mají ujednání ve Smlouvě přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.

Toto znění všeobecných obchodních podmínek je plané a účinné ode dne 1. Ledna 2019 a ruší předchozí znění všeobecných obchodních podmínek včetně jejich součástí.

Zhotovitel je oprávněn tyto všeobecné obchodní podmínky měnit. Zhotovitel oznámí změnu všeobecných obchodních podmínek objednateli a novelizované znění všeobecných obchodních podmínek zašle objednateli a zároveň je zveřejní elektronicky na www.redat.cz.

Obsah

1. ČÁST A: OBCHODNÍ PODMÍNKY	4
2. ČÁST B: LICENČNÍ PODMÍNKY	6
3. ČÁST C: ŽIVOTNÍ CYKLUS PRODUKTŮ REDAT	10
4. ČÁST D: TECHNICKÉ PODMÍNKY	14
5. ČÁST E: IMPLEMENTAČNÍ PODMÍNKY	15
6. ČÁST F: ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODMÍNKY	16

Seznam obrázků

OBRÁZEK 1: UKÁZKA FÁZE ŽIVOTNÍHO CYKLU	12
--	----

Seznam tabulek

TABULKA 1: LICENČNÍ POLITIKA JEDNOTLIVÝCH PRODUKTŮ ZÁZNAMOVÉHO SYSTÉMU REDAT.....	9
TABULKA 2: ŽIVOTNÍ CYKLUS SW PRODUKTŮ REDAT - VERZE	12

1. ČÁST A: Obchodní podmínky

I. Předmět díla

Předmětem díla je Záznamový Systém ReDat nebo některá jeho část, která je definovaná v cenové nabídce.

II. Cena díla

1. Struktura ceny a celková cena předmětu díla je vždy uvedena v cenové nabídce.
2. DPH je účtováno podle platných daňových zákonů v ČR v době fakturace.

III. Doba plnění

Předání a uvedení díla do provozu je z pravidla provedeno v termínu do 2 měsíců od podpisu smlouvy o dílo, pokud není dohodou mezi oběma smluvními stranami stanoveno jinak.

IV. Podmínky provedení a předání díla

1. Zhotovitel se zavazuje, že provedené dílo předá objednateli protokolárním způsobem pověřenými zaměstnanci zhotovitele a objednatele. Drobné vady a nedodělky, které nebrání řádnému a bezpečnému užívání díla, jež zhotovitel písemně uzná a zaváže se je v dohodnutém termínu řádným způsobem odstranit, nejsou důvodem k odmítnutí převzetí díla.
2. Místem plnění dodávky technologie a materiálu potřebného k provedení díla je místo uvedené objednavatelem ve smlouvě o dílo nebo v závazné objednávce.
3. Dopravu technologie a materiálu ze skladu zhotovitele na místo plnění dodávky zajišťuje zhotovitel na své náklady a nebezpečí, pokud není dohodou stanoveno jinak.
4. Zhotovitel je povinen dodávanou technologii a materiál opatřit na své náklady vhodným obalem a připravit je k předání a převzetí objednatel. Připravenost k předání technologie a materiálu objednateli je zhotovitel povinen oznámit objednateli nejpozději 3 pracovní dny před předpokládaným termínem předání a převzetí dodávky. Zhotovitel provede vyrozumění objednatele prokazatelným způsobem.
5. Objednatel se zavazuje, že poskytne zhotoviteli na jeho výzvu potřebnou součinnost při provádění díla a jeho předání objednateli, kterou lze po něm spravedlivě požadovat. Základní požadavky na součinnost jsou uvedeny v Části E, čl. II.
6. Při instalaci je nutná přítomnost odpovědného technika objednatele.

V. Fakturační a platební podmínky

1. Po řádném splnění předmětu díla a po jeho písemné akceptaci objednatel vystaví zhotovitel fakturu (daňový doklad) na celkovou smlouvenou cenu zhotoveného díla, dle čl. II. odst. 1. Splatnost faktury je 21 kalendářních dnů ode dne jejího vystavení, pokud není dohodou mezi oběma stranami stanoveno jinak.
2. Vystavená faktura (daňový doklad) obsahuje všechny potřebné náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty (o DPH).
3. V případě, že daňový doklad nebude splňovat náležitosti podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty (o DPH), má právo ji objednatel vrátit zhotoviteli s uvedením důvodů vrácení nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení. Doručením opravené faktury (daňového dokladu) začíná běžet nová doba její splatnosti. Přílohou faktury (daňového dokladu) bude dodací list podepsaný oběma stranami. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den převzetí uvedený v dodacím listu.

4. Objednatel se zavazuje, že předmět díla až do úplného zaplacení sjednané ceny nezciží, ani nepronajme. Pokud poruší tuto povinnost, zavazuje se uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši ceny díla. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od porušení povinnosti objednatele.

VI. Záruka a odpovědnost za vady díla

1. Zhotovitel prohlašuje, že provedené dílo bude mít vlastnosti požadované příslušnými českými technickými normami a dílo bude zcela funkční a bezpečné pro určený způsob používání.
2. Zhotovitel na dodané HW díly poskytuje záruku v délce 24 měsíců a na programové vybavení v délce 6 měsíců, která počíná běžet dnem akceptace díla objednatelem, pokud není dohodou mezi oběma stranami stanoveno jinak.
3. Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní všechny vady díla, které vzniknou v důsledku vady dodaného předmětu díla, která je přičitatelná zhotoviteli.
vady jím dodaného předmětu díla.
4. Záruka se nevztahuje:

- 4.1 na případy, kdy k vadě došlo v důsledku toho, že nebyly respektovány pokyny obsažené v předané dokumentaci,
- 4.2 na vady vzniklé vinou odběratele/uživatele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, nesprávným používáním, nevhodným skladováním nebo cizím zásahem a prováděním nedovolených úprav, oprav či zásahů,
- 4.3 na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou, ...),
- 4.4 na vady vzniklé vlivem kooperujících technologií třetích stran, které nebyly předmětem dodávky.

V těchto případech zhotovitel neodpovídá za vzniklé vady, způsobenou škodu a případný ušlý zisk. I při těchto závadách má však zhotovitel povinnost provést opravy a výměny dílů ve stejných lhůtách jako při záruční opravě, avšak s tím, že náklady na takovéto opravy hradí objednatel.

5. V případě, že během poskytnuté záruční doby vykáže dodané dílo nebo provedené práce vady, za něž podle této smlouvy nese odpovědnost zhotovitel, je zhotovitel povinen reklamované vady odstranit na své náklady.
6. Objednatel je povinen o zjištěných vadách v záruční době neprodleně písemně informovat zhotovitele.
7. Každá závada musí být ohlášena v souladu s technickými podmínkami:
 - 7.1 RD 006 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat3 Záznamová Jednotka,
 - 7.2 RD 016 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Phone Recorder (UAM a UDM moduly),
 - 7.3 RD 016 009 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Recorder,
 - 7.4 RD 016 012 - technické podmínky pro záznamovou Gateway ReDat Voice Recording Gateway,
 - 7.5 RD 049 001 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat KMM Box,
 - 7.6 RD 049 005 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DVI Box,
 - 7.7 RD 049 008 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DP Box,
 - 7.8 RD 044 001 - technické podmínky pro aplikační nadstavba ReDat eXperience.
8. Objednatel i koncový uživatel je povinen řídit se Popisem ovládání a Technickými podmínkami zařízení, které si objednatel objednal a zhotovitel dodal.

9. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli při odstraňování vad potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

VI. Další ujednání

1. Přechod nebezpečí a rizik k předmětu díla přechází na objednatele okamžikem písemné akceptace předmětu díla v místě plnění.
2. Vlastnické právo k dodanému předmětu díla přechází na objednatele až úplným uhrazením celé výše ceny za dílo (výhrada vlastnického práva).
3. Obchodně závazkové vztahy vzniklé mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění anebo jiného obecně závazného právního předpisu.

2. ČÁST B: Licenční podmínky

I. Definice pojmů

- **Licence** je doklad potvrzující zakoupení a zároveň opravňuje uživatele k používání Softwaru.
V licenci jsou uvedeny přesné podmínky, za kterých smí objednatel/uživatel s daným produktem nakládat. Licence představují právo využívat Software buď v zemi nabyvatele, nebo v zemích, kam má nabyvatel licence úmysl licenční výrobek vyvážet.
- **Nabyvatel licence** znamená fyzickou či právnickou osobu, která je oprávněna dle smlouvy využívat licencované Moduly, zpravidla to bývá objednatel či koncový uživatel.
- **Zhotovitel** je výrobce Softwaru ReDat, konkrétně společnosti RETIA, a.s.
- **Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v dokumentaci a určený pro spouštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.
- **Modulem** se rozumí část Softwaru v určité verzi, který je součástí systému ReDat, včetně Dokumentace.
- **Dokumentace** znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Softwaru a způsob a podmínky jeho užívání.
- **Nová verze** znamená aktualizaci Softwaru a Dokumentace nahrazující jejich užívané verze, přičemž nová a stará verze se nesmějí užívat současně.

II. Obecné licenční ujednání pro užívání Záznamového Systému ReDat

1. Součástí dodávaného Záznamového Systému ReDat od společnosti RETIA, a.s. je Software specifikovaný v cenové nabídce. Software společnosti RETIA, a.s. je chráněn autorským právem platným v ČR a podléhá licenčnímu omezení.
2. Nabyvatel licence v dodávce získává vlastní (výhradní) licence k používání softwarových produktů (dále jen Modulů) Záznamového Systému ReDat, které jsou předmětem dodávky.
3. Licence může být smluvně převedena na konečného uživatele zařízení. Nabyvatel licence získává tímto nevýhradní a nepřevoditelné právo užívat Moduly za předem stanovených podmínek.
4. Na základě dohody lze realizovat také pronájem licencí a to za podmínek definovaných v nájemní smlouvě. Ta je uzavírána s každým zákazníkem individuálně.
5. Nabyvatel licence je povinen za poskytnutá oprávnění užívat Moduly zaplatit sjednanou cenu v dohodnutém termínu.
6. Nabyvatel licence nemá právo poskytnout licenci jinému subjektu.

7. Příslušné licence na využívání Modulů Záznamového Systému ReDat se zřizují zpravidla na dobu neurčitou a v případě zániku objednatele (konečného uživatele) zanikají, nebo přechází na případného právního nástupce.
8. Jestliže zhotovitel neposkytne objednateli licence na využívání software společnosti RETIA, a.s. na dobu neurčitou, jsou poskytnuty licence na dobu používání Záznamového Systému ReDat dodaného dle objednávky nebo smlouvy o dílo, vyhotovenou mezi oběma smluvními stranami. Ceny za licence jsou zahrnuty v cenové nabídce nebo v ceně za dílo.
9. Nabyvatel licence je oprávněn používat Moduly pouze v takovém rozsahu, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Modulů.
10. Nabyvatel licence se zavazuje, že nebude do software společnosti RETIA, a.s. provádět žádné zásahy, úpravy, doplňky či změny, a že jej nebude dále šířit, ani pro svoji potřebu. A že jej neposkytne k užívání třetím osobám. V případě porušení tohoto ustanovení uhradí firmě RETIA, a.s. vzniklou škodu a ušlý zisk.
11. Nabyvatel licence je povinen zachovat podobu počítačového kódu Modulů. Nabyvatel licence je povinen zdržet se všech pokusů o rekonstrukci počítačového kódu Modulů a je rovněž povinen jakékoli pokusy o rekonstrukci počítačového kódu Modulů neumožnit a nestrpět.
12. Nabyvatel licence je oprávněn pořídit kopie Modulů, a to pouze za účelem archivace a zálohování. K pořizování jiných kopií není Nabyvatel licence oprávněn.
13. Nabyvatel licence je oprávněn pořizovat si výlučně pro vlastní využití kopie Dokumentace Modulů, a to pouze v počtu odpovídajícím nejvyššímu přípustnému počtu uživatelů, kteří jsou podle uzavřené smlouvy a zaplacené ceny oprávněni určitý Modul užívat. K pořizování jiných kopií Dokumentace není Nabyvatel licence oprávněn.
14. Nabyvatel licence je povinen vést úplnou a aktuální evidenci všech míst, kde se kopie Modulů nacházejí, jakož i počtu těchto kopií.
15. Nabyvatel licence je povinen na všech Modulech a jejich kopiích zachovat v neporušené podobě úplné označení takových Modulů, veškeré informace týkající se autorství Modulů, a všechna varování před neoprávněným užíváním Modulů.
16. Nabyvatel licence nesmí užívat Moduly mimo území České republiky bez předchozího výslovného písemného souhlasu společnosti RETIA, a.s.
17. Nabyvatel licence je povinen zajistit, že Moduly jsou používány v souladu s Dokumentací a všemi instrukcemi, jež společnost RETIA, a.s. vydá.
18. Nabyvatel licence je povinen na žádost společnosti RETIA, a.s., maximálně však jednou ročně, vydat písemné prohlášení, v němž výslovně uvede, že Moduly užívá v souladu s těmito licenčními podmínkami.
19. Zhotovitel prohlašuje, že veškeré programové vybavení použité při tvorbě aplikací nabyt legální formou a že užívání předmětu smlouvy není vázáno na žádné další licence ani právní omezení.
20. Vzhledem k ochraně autorských práv si společnost RETIA, a.s. vyhrazuje právo neposkytnout k žádnému svému SW produktu zdrojové kódy, mimo produktu ReDat API, který slouží pro potřeby integrace s aplikacemi jiných výrobců.

III. Licenční politika z pohledu záruky Záznamového Systému ReDat

1. V případě, že vyjde najevo jakákoli právní vada dodaného Modulu, společnost RETIA, a.s. zaručuje nápravu této vady jedním z následujících způsobů:
 - 1.1 získat pro Nabyvatele licence oprávnění užívat dodaný Modul,
 - 1.2 nahradit dodaný Modul nebo ho změnit tak, aby přestal trpět jakoukoli právní vadou a přitom vykonával stejné funkce jako Modul původní.

2. Společnost RETIA, a.s. zaručuje funkčnost Modulů popsanou v Dokumentaci a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
3. Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
 - 3.1 moduly nesplňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané, nebo
 - 3.2 moduly nebude možno využívat bez přerušení, nebo
 - 3.3 moduly nejsou bez vad nebo nejsou schopny vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností RETIA, a.s.

V případě výskytu jakékoli faktické vady Modulů společnost RETIA, a.s. zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených ve Všeobecných servisních podmínkách společnosti RETIA, a.s.
4. Společnost RETIA, a.s. není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu a ušlý zisk, které budou převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání modulů).

V. Licenční politika z pohledu servisních podmínek

1. Servisní podmínky, tj. poskytování technické podpory a aplikační podpory k licencovaným modulům, se řídí Všeobecnými servisními podmínkami společnosti RETIA, a.s.

V. Trvání licence a její zánik

1. Nabyvatel licence je oprávněn užívat Moduly po sjednanou dobu, a to za předpokladu uhrazení ceny v plné výši a v dohodnutém termínu.
2. Společnost RETIA, a.s. je oprávněna zrušit předčasně licenci, pokud Nabyvatel licence:
 - 2.1 neuhradí sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu, nebo
 - 2.2 poruší jakoukoli svoji povinnost vůči společnosti RETIA, a.s., vyplývající pro Nabyvatele licence z těchto licenčních podmínek dle článku 2. této části nebo ze zákona.
3. Společnost RETIA, a.s. po uhrazení ceny vystaví Nabyvateli licence licenční certifikát, který uvede přehled licencovaných Modulů, počty licencí a období platnosti jednotlivých licencí.
4. Zrušení licence dle těchto licenčních podmínek musí být učiněno písemně a nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy se společnost RETIA, a.s. dozví o porušení povinnosti Nabyvatelem licence. Nabyvatel licence je poté povinen dle písemného pokynu společnosti RETIA, a.s. zničit nebo vrátit všechny Moduly dodané společností RETIA, a.s. a všechny jejich kopie.
5. V případě zániku Nabyvatele licence nepřecházejí automaticky práva a povinnosti na jeho právního nástupce. Společnost RETIA, a.s. může odepřít převedení licencí dle předchozí věty jen ze závažných důvodů. Právní nástupce Nabyvatele licence a společnost RETIA, a.s. mohou v rámci převodu licencí sjednat nové licenční podmínky.

VI. Licenční politika prodeje produktů

1. Na Software a Moduly společnosti RETIA, a.s. se vztahují základní produktové licence, licence na nahrávaný kanál (v případě screenů na agentské pracoviště), licence na logické a současně nahrávané kanály a licence na objemy zpracovaných dat, popřípadě jejich kombinace.
2. Ceny jednotlivých licencí jsou vedeny vždy v příslušné cenové nabídce popřípadě v ceníku společnosti RETIA, a.s.

3. Na licencovaný software společnosti RETIA, a.s., který je prokazatelně provozován jako záložní (v redundantním provedení), se standardně poskytuje 50% sleva.
4. Redundance jednotlivých komponent Záznamového Systému ReDat je možná těmito způsoby:
 - 4.1 Redundance záznamového zařízení (ReDat3 Záznamová Jednotka a ReDat Recorder):
 - 4.1.1 paralelní (tzv. redundantní) záznamu => vyžaduje redundantní licence,
 - 4.1.2 Hot Standby (tzv. Back-up) => vyžaduje redundantní licence.
 - 4.2 Redundance aplikačního serveru ReDat eXperience:
 - 4.2.1 paralelní přístup na dva servery => vyžaduje redundantní licence,
 - 4.2.2 Hot Standby (tzv. Back-up) => vyžaduje redundantní licence,
 - 4.2.3 na úrovni virtualizační platformy (tzv. Cluster) => nevyžaduje redundantní licence.
5. Záznamový Systém ReDat umožňuje zvýhodnění v počtu licencí na úrovni současně nahrávaných kanálů, které lze aplikovat u produktu ReDat CTI. V případě záznamu kanálů na trunku ISDN30 je možné využít zvýhodnění v počtu licencí na úrovni logických kanálů (není nutné zakoupit licence na celý trunk).
6. Licenční politika jednotlivých produktů je shrnuta v níže uvedené tabulce.

Tabulka 1: Licenční politika jednotlivých produktů Záznamového Systému ReDat

Produkty Záznamového Systému ReDat	Základní produktová licence (LICB)	Licence na nahrávaný kanál (LIC1)	Licence pro logické a současně nahrávané kanály	Licence na objem zpracovaných dat (40h licence)
ReDat3 Recording Unit	✓	✓ **	✓	✗
ReDat Recorder	✗	✓	✗	✗
ReDat ScreenRecording	✗	✓	✗	✗
ReDat eXperience - Catalog	✓	✓	✗	✗
ReDat KAC	✓	✗	✗	✗
ReDat ATC&ATM	✓	✗	✗	✗
ReDat CTI	✓	✗	✓	✗
ReDat QualityChart	✓	✓	✗	✗
ReDat Reporting	✓	✓	✗	✗
ReDat Coaching	✓	✓	✗	✗
ReDat VoiceProcessor	✓	✗	✗	✓
ReDat TopicDetection	✓	✗	✗	✓
ReDat Dashboard	✓	✓	✗	✗
ReDat Verificator	✓	✓	✗	✗
ReDat Encryptor	✓	✗	✗	✗
ReDat Indicator	✓	✓	✗	✗
ReDat Indicator s funkcí řízení záznamů	✓	✓	✗	✗
ReDat Advanced Data Management (ADM)	✓	✗	✗	✗
ReDat API	✓	✗	✗	✗
ReDat SmartConnector	✓	✗	✗	✗
ReDat Management System	✓	✗	✗	✗
ReDat Explorer	✓ *	✗	✗	✗
ReDat INFO35	✓	✗	✗	✗
ReDat JITKA Connector	✓	✗	✗	✗
ReDat Phone Control	✓	✓	✗	✗

Playback to extension	✗	✓	✗	✗
AnalyticTool	✓*	✗	✗	✗

* Produktová licence na jednu pracovní stanici.

** Licence na nahrávaný kanál nebo trunk ISDN30.

V. Licenční politika prodeje SW produktů třetích stran

1. K vývoji Softwaru Záznamového Systému ReDat se využívají open source aplikace, programovací jazyky, a knihovny, u kterých se společnost RETIA, a.s. řídí jejich platnými licenčními podmínkami. Jde především o:
 - APACHE, OpenSSL, PHP, zlib, libpng pod Open Source Licence,
 - FFmpeg, GPG, Java, ZIP/GZIP, LAME pod GNU General Public Licence,
 - FLV jako otevřený formát.
2. V případě, že je součástí dodávaného Záznamového Systému ReDat od společnosti RETIA, a.s. Software od společnosti Microsoft, typicky OS Windows v různých verzích nebo databáze MS SQL, pak se jejich užívání řídí všeobecně dostupnými licenčními podmínkami společnosti Microsoft.
3. V případě, že je součástí dodávaného Záznamového Systému ReDat od společnosti RETIA, a.s. Software od společnosti TOVEK nebo Phonexia, pak se jejich užívání řídí všeobecnými licenčními podmínkami společnosti RETIA, a.s.

3. ČÁST C: Životní cyklus produktů ReDat

1. Na softwarové produkty ReDat je garantována softwarová podpora po dobu 2 let.
2. HW vyrobený ve společnosti RETIA, a.s. je podporován dle technických podmínek konkrétního produktu.
3. Ostatní dodávaný HW (např. HW třetích stran) podléhá smluvní dohodě nebo základní podpoře.

I. Základní pojmy

1. Oprava (tzv. Patch)
 - Patch je jednorázová oprava. Patche nejsou zpravidla evidovány a jsou operativně vytvářeny pro řešení urgentních problémů.
 - Patch nemusí mít instalátor a jeho aplikace může nebo nemusí vyžadovat restart aplikace.
 - Patch může být Management Support též vytvořen za účelem customizace produktu, která nebude nikdy standardní součástí produktu.
2. Souhrnná oprava (tzv. Release, Revize nebo Edice)
 - Release je souhrnná oprava, která je identifikována pořadovým číslem, číslem (identifikací) produktu a číslem verze produktu, na kterou byl Release vydán.
 - V Release nejsou začleněny nové uživatelské funkce (s výhradou úprav, které zajišťují kompatibilitu s technologiemi třetích stran – typicky CTI).
 - Release je vždy vybaven instalátorem.
 - Implementace souhrnné opravy vždy znamená odstavení produktu po dobu nezbytně nutnou na provedení instalace souhrnné opravy.
 - Kategorie souhrnných oprav:
 - o Vydané Release - všechny souhrnné opravy (včetně oprav vytvořených pro interní/testovací účely),
 - o Uvolněné Release - ověřené souhrnné opravy schválené k distribuci.

- Ke každému uvolněnému Release jsou vydávány Release notes. Release notes jsou uloženy na firemním webu.
 - Release notes obsahují zpravidla Patche, které byly vydány před uvolněním/vydáním souhrnné opravy (s výjimkou Patchů, které byly vytvořeny za účelem customizace produktu).
 - Struktura Release notes je následující:
 - o datum vydání,
 - o identifikace (produkt, verze, pořadové číslo),
 - o obecný popis,
 - o sekce popisující opravy chyb,
 - o sekce popisující změny vlastností.
3. Vyšší verze produktu (tzv. Nová verze)
- Vyšší verze produktu obsahuje kromě oprav oproti předchozí verzi nové uživatelské funkce. Toto neplatí, pokud se jedná o první verzi nového produktu.
 - Za vydané verze produktu se považují verze vytvořené pro interní účely.
 - Za uvolněné verze produktu se považují ověřené release nové verze schválené k distribuci.
 - Označení verze: X.Y.Z rel.xx
 - o Revize (rel.xx) je označení vydané souhrnné opravy vztahující se k označené verzi.
 - o Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice Z (minor) představuje drobnější změny stávajících funkcí, začlenění nových funkcí bez změny celkové koncepce funkce a ovládání produktu. Žádné nebo minimální změny v GUI ReDat eXperience nebo významnější technologická změna řešení modulů.
 - o Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice Y představuje významnější změny. Je však zachována celková koncepce funkce a ovládání produktu. Významnější změny v GUI nebo významnější technologická změna řešení modulů.
 - o Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice X představuje změněná koncepce a ovládání produktu. Radikální změny v GUI ReDat eXperience.
 - Verze produktu jsou vybaveny uživatelskou a servisní (instalační) dokumentací.
 - Uvolnění nové verze je spojeno s uvolněním nové uživatelské dokumentace (verzování dokumentace odpovídá verzování produktu).
- Pozn.: Syntaxe označení verze X.Y.Z rel.xx platí pro produkt ReDat eXperience. Verze ostatních produktů ReDat mají jednodušší syntaxi Y.Z rel.xx.*
4. Road-map
- Dokument obsahující vývojové plány podporovaných produktů.
 - Specifikuje plán uvolňování nových verzí v horizontu 2 let.
 - Road-map je aktualizována čtvrtletně.
 - Road-map produktů je uveřejněna na partnerském portálu.

II. Fáze životního cyklu produktů ReDat

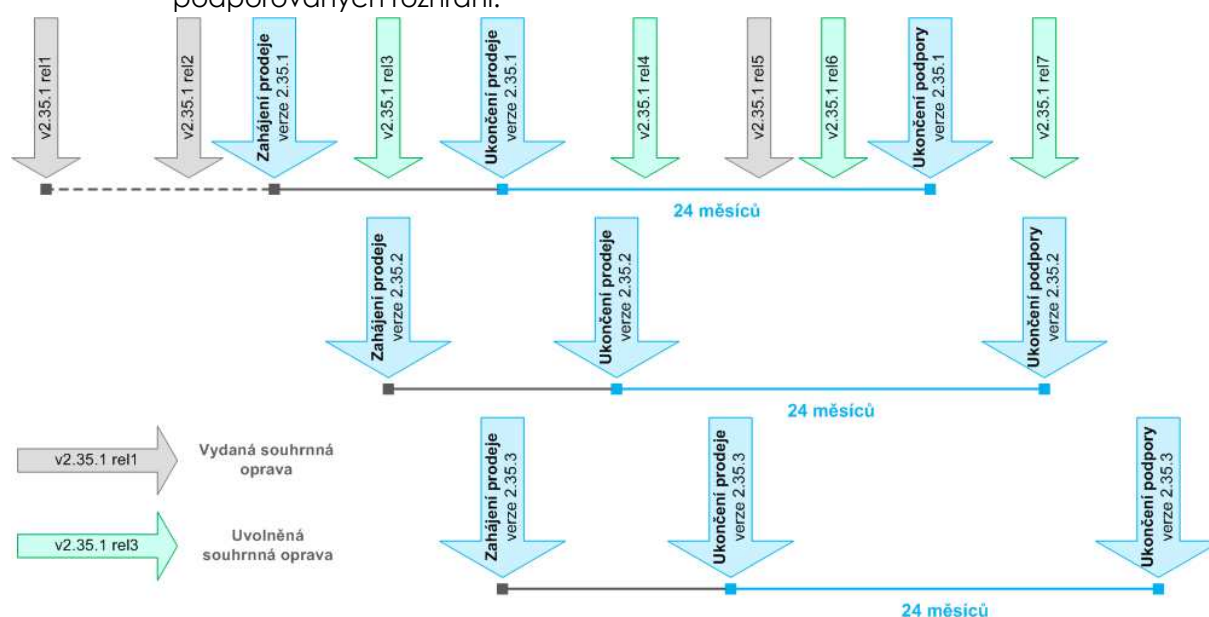
1. Obecné
- Produkt / verze produktu se může nacházet v jedné ze tří fází:
 - o ve Fázi prodeje,
 - o ve Fázi ukončení prodeje s trvajícím technickou podporou, a
 - o ve Fázi bez technické podpory.
 - Fáze technické podpory po ukončení prodeje produktu/verze produktu je garantována na dobu 24 měsíců.
2. Podpora produktu, verze produktu
- Podpora produktu neznamená začleňování nových funkcí podle požadavků zákazníků. Nové funkce jsou plánovány v rámci produktových road-map a jsou

začleňovány do nových verzí stávajících produktů, případně do produktů nových podle plánovaných termínů.

- Technická podpora produktu/verze se vztahuje pouze na Fázi prodeje a na Fázi ukončení prodeje s trvalou technickou podporou.
- Podpora produktu/verze znamená uvolňování aktualizací (opravy a souhrnné opravy) a možnost přijímat servisní požadavky na opravy/úpravy s eskalací na R&D (vývojová oddělení). Nutným předpokladem pro uplatnění požadavku na podporu může být povýšení verze produktu na poslední (aktuální) minor verzi v rámci řady major, na kterou je uplatňován požadavek na podporu.
- Výrobce poskytuje záruku 6 měsíců na uvolněné opravy/souhrnné opravy.
- Na produkt/verzi bez technické podpory nejsou servisní požadavky přijímány s výjimkou řešení záruk na uvolněné opravy a souhrnné opravy.
- Stav podpory produktu resp. verzí produktu je prezentován na stránkách firemního webu.

3. Servisní požadavky

- Předpokladem přijetí servisního požadavku je uznání servisního požadavku (konstatování, že se jedná o chybu/vadu a nikoliv o vlastnost produktu).
- Pro eskalaci na R&D není rozlišována úroveň závažnosti, resp. řešeny jsou všechny uznané servisní požadavky.
- Příjem servisních požadavků na podporovaný produkt probíhá v průběhu záruky, v průběhu platné maintenance nebo servisní smlouvy, případně podle jiného smluvního vztahu.
- Servisní požadavky se mohou vztahovat i na podporu rozhraní k produktům třetích stran (typicky CTI), pokud se jedná pouze o dílčí evoluci již podporovaných rozhraní.



Obrázek 1: Ukázka fáze životního cyklu

Tabulka 2: Životní cyklus SW produktů ReDat - verze

Produkt	Produkt	Zahájení prodeje (uvolnění verze produktu)	Ukončení prodeje	Ukončení technické podpory	Etapa
ReDat3 Záznamová jednotka a ReDat3 LAN Client	4.02	17.1. 2012	1.3. 2013	1.3. 2015	Bez technické podpory
	4.03	28.2. 2013	1.9. 2015	1.9. 2017	Bez technické podpory
	4.04	1.6. 2015			V prodeji
ReDat Voice Recording Gateways (RVRG)	1.00	1.9. 2017			V prodeji

ReDat Explorer SNMP (Windows)	1.0.21	25.7. 2017	31.8. 2019	31.8.2021	V prodeji
	1.0.25	31.8. 2019			Plán vývoje
ReDat eXperience	1.03	16.09. 2013	19.12. 2013	31.12. 2015	Bez technické podpory
	1.04	19.12. 2013	1.11. 2014	1.11. 2016	Bez technické podpory
	2.10*	1.11. 2014	1.1. 2016	1.1. 2018	Bez technické podpory
	2.20*	1.1. 2016	1.5. 2016	1.5. 2018	Bez technické podpory
	2.30*	1.5. 2016	1.9. 2016	1.9. 2018	Bez technické podpory
	2.31*	1.9. 2016	1.11. 2016	1.11. 2018	Bez technické podpory
	2.32*	1.11. 2016	1.5. 2017	1.5. 2019	Bez technické podpory
	2.33*	1.5. 2017	28.7. 2017	28.7. 2019	Technická podpora
	2.34.0	28.7. 2017	5.10. 2017	5.10. 2019	Technická podpora
	2.34.1	5.10. 2017	28.2. 2018	28.2. 2020	Technická podpora
	2.34.2	28.2. 2018	30.4. 2018	30.4. 2020	Technická podpora
	2.35.0	25.7. 2018	16.11. 2018	16.11. 2020	Technická podpora
	2.35.1	16.11. 2018	7.3. 2019	7.3. 2021	Technická podpora
	2.35.2	7.3. 2019	30.6. 2019	30.6. 2021	Technická podpora
	2.35.3	4.7. 2019	31.10. 2019	31.10. 2021	Technická podpora
	2.35.4	31.10. 2019	15.1. 2020	15.1.2022	V prodeji
	2.35.5	15.1. 2020	15.4.2020		Plán vývoje
ReDat Recorder	1.13	1.4. 2014	1.3. 2016	1.3. 2018	Bez technické podpory
	1.14	1.3. 2016	1.11. 2016	1.11. 2018	Bez technické podpory
	1.15	1.11. 2016	5.3. 2018	5.3. 2020	Technická podpora
	2.00	5.3. 2018	30.4. 2019	30.4. 2021	Technická podpora
	3.00	30.6. 2019	1.4. 2020		V prodeji
	3.01	1.4. 2020			Plán vývoje
ReDat Indicator (pro ReDat eXperience)	3.0	22.2. 2018			V prodeji / Technická podpora
ReDat Aplikační Server	3.14	22.3. 2011	1.12. 2011	1.12. 2013	Bez technické podpory
	3.15	23.11. 2011	1.6. 2013	1.6. 2015	Bez technické podpory
	3.16	1.6. 2013	1.6. 2014	1.6. 2016	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje, nahrazen novou generací aplikace ReDat eXperience				
ReDat Indicator (pro ReDat Aplikační Server a ReDat3)	2.0	15.1. 2014	31.12. 2015	31.12. 2017	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
ReDat LineMonitor (pro ReDat Aplikační Server)	1.3.3	22.9. 2014	31.12. 2015	31.12. 2017	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
ReDat Explorer (pro ReDat3)	4.02	1.1. 2012	1.3. 2013	1.3. 2014	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
ReDat Phone Recorder	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
ReDat Mobile Recorder	1.00	15.4. 2015	14.4. 2016	14.4. 2018	Bez technické podpory
	1.01	15.4.2016	31.10.2017	31.10.2019	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				

* Pozn.: Verze produktu ReDat eXperience 2.10 až 2.33 spadají do major řady 2.34.x

III. Politika služby Maintenance

1. V rámci Maintenance Programu jsou na produkty systému ReDat poskytovány zdarma opravy, souhrnné opravy a nové verze produktu.
2. Maintenance Program je vázán na produkt.
3. S ukončením životního cyklu produktu je ukončen i Maintenance Program.

IV. Životní cyklus HW produktu ReDat3 Záznamová Jednotka

1. Na základě technických podmínek je poskytována garance životnosti zařízení ReDat3 Záznamová Jednotka od akceptace v těchto úrovních:
 - 1.1 Zařízení ve stáří do 5 let => není stanoveno omezení pro upgrade nebo rozšíření až do limitů konkrétního provedení. Servisní podpora je zajišťována pro hardware, ale i pro software ReDat3.
 - 1.2 Zařízení ve stáří mezi 5 až 10 lety => povolujeme rozšíření pouze po konzultaci. Servisní podpora je zajišťována pro hardware, ale i pro software ReDat3.
 - 1.3 Zařízení starší než 10 let => je podpora poskytována pouze na základě smluvního vztahu, Upgrade není povolen a servis je omezen na instalaci té stejné verze, která byla již použita. Přidání omezeného množství licencí je možné. Servisní podpora je zajišťována pouze v případě platné servisní smlouvy.

4. ČÁST D: Technické podmínky

I. RD dokumenty

1. Podrobný popis technických podmínek záznamových zařízení a aplikačních nadstaveb Záznamového Systému ReDat je obsažen v níže uvedených technických dokumentech (tzv. RD dokumentech):
 - 1.1 **RD 006 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat3 Záznamová Jednotka,
 - 1.2 **RD 016 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Phone Recorder (UAM a UDM moduly),
 - 1.3 **RD 016 009** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Recorder,
 - 1.4 **RD 016 012** - technické podmínky pro záznamovou Gateway ReDat Voice Recording Gateway,
 - 1.5 **RD 049 001** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat KMM Box,
 - 1.6 **RD 049 005** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DVI Box,
 - 1.7 **RD 049 008** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DP Box,
 - 1.8 **RD 044 001** - technické podmínky pro aplikační nadstavba ReDat eXperience.
2. V případě, že uvedené dokumenty z čl. I. odst. 1 nejsou součástí odeslané cenové nabídky nebo technické dokumentace k návrhu řešení, včetně jejich příloh, pak má objednatel právo si tyto dokumenty vyžádat u zhotovitele. Ten je povinen na základě této žádosti tyto dokumenty objednateli dodatečně poskytnout.

II. Podporovaný software třetích stran

1. **Operační systém** - Záznamový Systém ReDat podporuje OS Windows. Konkrétní verze podporovaných OS Windows pro jednotlivé typy produktu ReDat jsou uvedeny ve výše uvedených RD Dokumentech.
2. **Databáze** - Záznamový Systém ReDat podporuje databázi MS SQL. Mezi podporované verze databáze MS SQL patří: MS SQL Server Express Edition, MS SQL Server Standard Edition and MS SQL Server Enterprise Edition.
 - 2.1 Databáze MS SQL Server Express Edition je typ databáze, která je poskytována dle licenční politiky společnosti Microsoft zdarma. To má svá omezení. Největším omezením této databáze je limit její velikosti (10 GB). Tato kapacita odpovídá přibližně 6 mil. záznamů, které lze v rámci Záznamového Systému ReDat do databáze ve sledovaném období maximálně uložit.
 - 2.2 V případě většího počtu záznamu, doporučujeme použít licencované verze databáze MS SQL, které jsou více odolné a rychle pracují při načítání dotazů

z prostředí aplikačního serveru ReDat eXperience. Mezi licencované a podporované verze MS SQL databáze patří: MS SQL Server Standard Edition nebo MS SQL Server Enterprise Edition. Cena plná verze databáze MS SQL se odvíjí od platné cenové a licenční politikou společnosti Microsoft.

III. Ostatní platné technické podmínky Záznamového Systému ReDat

1. Provedení připojovací kabeláže vstupů záznamové jednotky není standardně součástí návrhu řešení a základní cenové nabídky. Pokud je v cenové nabídce z nějakého důvodu tato cena uvedena, pak jde pouze o orientační cenu. Provedení připojovací kabeláže bude účtováno podle platných ceníkových položek dle skutečně provedené práce a objemu spotřebovaného materiálu (kabelů, koncovek, konektorů, průchodů, kabelových žlabů, síťových prvků atd.).
2. Pro realizaci záznamového systému jsou preferována řešení na bázi CTI serveru. Pokud není možné CTI server využít, pak společnost RETIA, a.s. může garantovat podporu pouze základních typů scénářů. Podrobný popis pro řešení záznamového systému bez CTI pro záznamové zařízení ReDat3 Záznamová Jednotka je uveden v RD dokumentu RD 006 001, viz kapitola: 5.1 Omezení pro zpracování signalizačních protokolů a pro záznamové zařízení ReDat Recorder je uveden v RD dokumentu RD 038 011, viz kapitola: 8.2.2 Zpracování signalizačních protokolů.
3. Specifické technické podmínky prodeje záznamové jednotky ReDat Phone Recorder (UAM a UDM modul) jsou uvedeny v dokumentu RD 016 001, viz kapitola 2.5: Technické parametry UAM a UDM.

5. ČÁST E: Implementační podmínky

Implementaci Záznamového Systému ReDat v prostředí objednatele provádí společnost RETIA, a.s. sama nebo společností RETIA, a.s. proškolený a certifikovaný partner.

I. Fáze implementace

Průběh implementace se skládá z 9 základních fází:

1. Definice požadavků na záznam (zákazník / partner).
2. Průzkum lokality před zahájením implementace.
3. Dodávka SW popřípadě HW komponent Záznamového Systému ReDat.
4. Instalace všech komponent Záznamového Systému ReDat a jejich konfigurace.
5. Testovací provoz.
6. Ladění systému na základě zjištěných nedostatků z testovacího provozu.
7. Vyhodnocení zkušebního provozu a technické úrovně řešení.
8. Uživatelské, případně administrátorské školení.
9. Provedení akceptace a předání díla do produkce.

II. Obecné požadavky na součinnost objednatele.

Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele patří:

1. Přístup na pracoviště pro definované techniky zhotovitele:
 - pokud bude požadováno, pak umožnění přístupu pro předběžný průzkum lokality,
 - umožnit přístup v místě instalace pro realizaci v definovaném termínu,
 - zajištění přístupových cest pro dodávku systémů, rozměry a počet budou definovány.

2. Zajistit školení pro definované pracovníky zhotovitele, pokud je toto podmínkou objednatele.
3. Předání pracoviště před zahájením prací.
4. Součinnost pracovníků objednatele při práci v lokalitě, zejména při připojování všech typů vstupů záznamového systému.
5. Zajištění přístupů LAN/WAN dle definované komunikační matice.
6. Zajištění volného prostoru určeného k instalaci HW Záznamového Systému ReDat.
7. Zajištění VPN přístupu na HW určený pro instalaci Záznamového Systému ReDat pro vzdálený přístup ze společnosti RETIA a.s.
8. V případě že veškerý HW poskytuje objednatel, pak musí zajistit potřebného počtu HW (serverů nebo virtuálních strojů a úložiště) dle specifikovaných parametrů, určených pro instalaci jednotlivých komponent Záznamového Systému ReDat.
9. Zajištění 230V napájení pro dodávané systémy v místě instalace.
10. Zajištění LAN/ WAN konektivity dodávaných zařízení, zejména zajištění pevných IP adres pro každou aktivní komponentu dodávaného systému.
11. Zajištění zpřístupnění telefonní kabeláže a její přípravy pro instalaci Záznamového Systému ReDat.
12. Zajištění plně funkčního systému telefonie (zapojené a funkční telefony určené k záznamu), včetně plně funkčního systému CTI řízení záznamu použité technologie ze strany ústředny.
13. V případě pasivního způsobu nahrávání VoIP telefonie musí být ze strany objednatele připraven potřebný počet SPAN portů, dostupných v místě instalace Záznamového Systému ReDat.
14. Zajištění prostoru v objednatelem vlastněném MS SQL Serveru pro potřeby databáze aplikační nadstavby Záznamového Systému ReDat, včetně LAN přístupu na MS-SQL Server. Požadavky na název a vlastnosti databáze budou upřesněny při realizaci.
15. Před začátkem instalace Záznamového Systému ReDat na připravený HW je nutné provést instalaci veškerého SW, který nedodává RETIA, a.s. (OS, antivirus atd.).
16. V době testování musí být zajištěn přístup k nahrávané technologii (koncová telefonní zařízení), aby mohly být provedeny zkušební hovory.
17. Spolupráce na interních testech zhotovitele po realizaci instalace systémů.
18. Spolupráce na akceptačních testech.
19. Převzetí pracoviště po ukončení práce zhotovitele a akceptaci záznamového systému.
20. Účastnit se uživatelského a administrátorského školení.

V případě, že nebude možné provést instalaci a ostatní dojednané práce z důvodu nepřipravenosti pracoviště nebo nedostatečné součinnosti na straně objednatele, bude náhradní termín práce stanoven po dohodě a více náklady dodavatele budou účtovány mimo domluvený rámec objednávky.

6. ČÁST F: Záruční a pozáruční servisní podmínky

Záruční i pozáruční servisní podporu Záznamového Systému ReDat je po jeho úplné akceptaci možné řešit těmito způsoby:

- Základní (zákonná) podpora – Záruka,
- Nadstandardní servis - Servisní služba (SLA),
- Maintenance Program,
- Nadstandardní podpora - Servisní smlouva.

Cena Servisní služby (SLA) a služby Maintenance Program se odvíjí od velikosti a ceny řešení Záznamového systému ReDat instalovaného u objednatele. V případě rozšíření systému se automaticky zvyšuje také cena těchto služeb.

I. Záruka

1. Společnost RETIA, a.s. odpovídá za funkčnost Záznamového Systému ReDat za technických podmínek a stavu telekomunikační infrastruktury ke dni předání zařízení do provozu (provedení akceptace).
2. Záruka se vztahuje na všechny vady, které se na Záznamovém Systému ReDat vyskytnou v důsledku vadného materiálu, nekvalitní práce nebo chyby v SW vybavení.
3. Záruka se nevztahuje:
 - 3.1 na vady vzniklé vinou odběratele/uživatele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, chybným používáním nebo prováděním nedovolených úprav, oprav či zásahů,
 - 3.2 na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou, atd.),
 - 3.3 na vady vzniklé vlivem kooperujících technologií třetích stran, které nebyly předmětem dodávky.
4. Záruční doba začíná běžet od podepsání akceptačního protokolu objednatelem, popřípadě dodacího listu, nejpozději však od uhrazení faktury.
5. Záruční doba, pokud není smluvně dohodnuto jinak, je stanovena:
 - 5.1 na 24 měsíců pro HW vyráběný společností RETIA, a.s.,
 - 5.2 na 6 měsíců pro programové vybavené (SW) z produkce společnosti RETIA, a.s.
6. Pro hardware popřípadě software třetích stran je záruční lhůta stanovena podle technických podmínek těchto výrobků.
7. Po uplynutí záruční doby nemá objednatel právo na bezplatnou opravu předmětu díla. Oprava je účtována dle servisního ceníku.
8. Záručním servisem se rozumí uvedení výrobku v záruční době do stavu shodného s průvodní technickou dokumentací, v němž může plnit požadovanou funkci. Při uznané reklamaci veškeré náklady na opravu hradí zhotovitel, tedy firma RETIA, a.s. Při neoprávněné reklamaci, kdy opravovaná vada není záruční vadou, hradí náklady opravy objednatel dle servisního ceníku.
9. Průvodní technickou dokumentací se rozumí technické podmínky k danému výrobku a návod k obsluze popřípadě dokumentace skutečného provedení, akceptační protokol.
10. Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní všechny vady díla, které vzniknou v důsledku vady dodaného předmětu díla, která je přičitatelná zhotoviteli, a to do 30 dnů ode dne převzetí zařízení do opravy.
11. Místem opravy je vždy sídlo společnosti RETIA, a.s.
12. Během záručního servisu si firma RETIA vyhrazuje právo instalovat jiný release popř. jinou verzi SW produktu.
13. Záruční servis zahrnuje:
 - 13.1 přijetí servisního požadavku,
 - 13.2 evidence servisního požadavku v systému společnosti RETIA, a.s.,
 - 13.3 řešení závady v zákonem stanovené lhůtě nebo dle termínů uvedených v SLA či servisní smlouvě.
14. Záruční servis nezahrnuje:
 - 14.1 konfigurační úpravy vyžádané objednatelem,
 - 14.2 preventivní údržbu,
 - 14.3 školení,
 - 14.4 nárok na customizaci.

II. Servisní služby SLA (Service Level Agreement)

Servisní službu SLA lze využít v případě, že je ze strany objednatele na předmět díla požadován nadstandardní servis, který není určen servisní smlouvou. Rozlišujeme 5 typů Servisních služeb SLA.

1. **SRV R SE 12 FIX** (servis systému ReDat v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 12 hodin od nahlášení poruchy, doba odezvy do 6 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 6 hodin, odstranění závady do 12 hodin = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 24 hodin = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 2 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

2. **SRV R SE 24 FIX** (servis systému ReDat v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 24 hodin od nahlášení poruchy, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 24 hodin = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 2 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

3. **SRV R SE 24 FIX NBD** (servis systému ReDat v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 24 hodin od nahlášení poruchy v pracovní dny, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin v pracovní dny, odstranění závady do 24 hodin v pracovní dny = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 3 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

4. **SRV R SE 72 FIX** (servis systému ReDat v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 72 hodin od nahlášení poruchy v pracovní dny, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 72 hodin v pracovní dny = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
 - **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
 - **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 10 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.
5. **SRV R SE 48 FIX L3** (servis systému ReDat v místě instalace na úrovni L3 supportu, vyřešení problému do 48 hodin od nahlášení poruchy v rámci pracovních dnů, nefunkční systém - nelze nahrávat hovory).
 6. Odezvou se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započítání prací.
 7. Tyto typy servisních služeb zahrnují:
 - hot line 24/7,
 - přijetí servisního požadavku,
 - evidence servisního požadavku v IS RETIA,
 - opravu HW, SW v záruční době v časových limitech služby.
 8. Tyto typy servisních služeb nezahrnují:
 - konfigurační úpravy vyžádané objednatelem,
 - preventivní údržbu,
 - opravy mimo smlouvenou dobu,
 - školení,
 - materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době.
 9. Návrh servisní služby bývá zpravidla součástí cenové nabídky. V případě, že její součástí není, pak má objednatel právo si ji u svého obchodního zástupce zhotovitele vyžádat. Na základě této žádosti je zhotovitel povinen návrh servisní služby objednateli poskytnout.
 10. Kategorizace závažnosti závad může být dojednána servisní smlouvou jinak.

III. Maintenance Program

Maintenance Program je primárně určen k zajištění aktuálnosti všech softwarových Produktů ReDat tvořící systém Objednatele. Maintenance Program zaručí, že Objednatel využívá poslední uvolněný patch/release/verzi softwaru se všemi dostupnými změnami, vylepšeními a opravami. Pro plnění závazků, ale i pro případné rozšíření systému jak do velikosti, tak i o nové moduly, je třeba mít systém ve fázi životního cyklu, ve kterém je poskytována technická podpora. Objednatel má tedy během smluvního období přístup k nejnovějším verzím softwaru.

1. Maintenance Program je zajišťován na základě konkrétních objednávek nebo smluvního vztahu s Objednatelem a to po celé období, ve kterém má Objednatel nárok na čerpání služeb Maintenance Programu.
2. V rámci Maintenance Programu je možné žádat o aktualizaci softwaru na aktuální uvolněnou verzi produktu, informace o uvolněných verzích jsou dostupné na webových stránkách výrobce, případně na telefonický dotaz.
3. Náplň Maintenance Programu se liší podle instalovaných produktů ReDat a jejich modulů. U základních modulů se jedná zejména o vylepšení vnitřních funkcí, GUI a aktualizaci verzí. U modulů Quality Managementu se může jednat i o zcela nové funkce, kdy se např. zavádí nové grafy, reporty i šablony formulářů mnoha druhů.

4. V případě nasazení modulů hlasových analýz je v rámci programu nárok na update jazykového modelu včetně jeho instalace, a to každé čtvrtletí po dohodě s Objednatelem.
5. V systému ReDat je také několik nakupovaných knihoven a komponent třetích stran, Maintenance Program proto zahrnuje i podporu od těchto výrobců, která je smluvně zajištěna mezi firmou RETIA, a.s. a výrobcem komponenty.
6. Aktualizace softwaru záznamových zařízení nemusí být nutně vázán na upgrade aplikačního serveru ReDat eXperience a naopak. V některých případech však může být vyžadován. Aktualizace aplikačního serveru ReDat eXperience je možné provést bez jakéhokoliv omezení v průběhu přechodu mezi verzemi, a to od verze 2.20 na verzi 2.35.2 a vyšší.
7. Služba Maintenance Program obsahuje:
 - 7.1 nárok na novou verzi (patch, releases) SW vybavení pro daný produkt, z produkce firmy RETIA a to jednou ročně,
 - 7.2 softwarové licence pro aktualizovaný software, včetně nových funkcí a vylepšení funkcí zahrnutých v licenčních balíčcích dříve dodaných Poskytovatelem, případně jejich ekvivalentních náhrad,
 - 7.3 doporučení týkající se hardwaru pro aktualizovaný software,
 - 7.4 dokumentaci související s aktualizacemi,
 - 7.5 poskytování technických informací a konzultací v pracovní době 7 – 15 hodin,
 - 7.6 u vybraných druhů maintenance programů také školení a implementaci.
8. Služba Maintenance Program neobsahuje:
 - 8.1 nárok na customizaci resp. nové funkcionality,
 - 8.2 práci spojenou s implementací nové verze, popř. release a patch po VPN v pracovní době 7 – 15 hodin, popřípadě implementace v termínech dohodnutých s objednatel mimo pracovní dobu a o víkendech,
 - 8.3 práci spojenou s implementací nové verze, popř. release a patch v místě (u objednatele), tj. cestovní náklady (čas technika na cestě a cestovné),
 - 8.4 technickou podporu na jiné produkty než od společnosti RETIA, a.s.,
 - 8.5 technickou podporu na nepodporované verze produktů od společnosti RETIA, a.s.,
 - 8.6 řešení servisních požadavků,
 - 8.7 preventivní údržbu,
 - 8.8 u vybraného druhu maintenance programu školení na nové funkce instalovaného SW.
9. Cena provedení příslušného upgradu je účtována podle skutečně odvedené práce. Cena se odvíjí od typu upgradovaného SW ReDat, jeho velikosti a od doby a dne, ve kterém je upgrade proveden. Pracnost upgradu se pohybuje v rozmezí mezi 0,5 až 3 MD.

Pozn.: U řešení se speciálními integracemi nebo customizací systému je vždy před provedením upgradu sestavena cenová nabídka na práce spojené s jeho provedením.
10. Objednatel je povinen zajistit součinnost. V případě nezajištění součinnosti ze strany Objednatele není firma RETIA, a.s. povinna službu poskytnout.

IV. Servisní smlouva

1. V případě, že objednatel požaduje dodání předmětu díla pod servisní smlouvou, pak na předmět díla platí takové servisní podmínky (např. reakční dobu, typy časového období servisu, obsah plnění, garantovaná doba opravy, maintenance, atd.), které jsou přesně definované v konkrétní servisní smlouvě, kterou mezi sebou uzavřenou a podepíší obě smluvní strany, tedy objednatel a zhotovitelem. Servisní smlouva dále

definuje typ SLA, úroveň podpory, povinnosti a práva obou smluvních stran a cenu služby.

2. Předmět plnění servisní smlouvy, je provádění servisu na dodané, nainstalovaný a akceptované záznamové zařízení Záznamového Systému ReDat specifikované v cenové nabídce nebo ve smlouvě o dílo.
3. Zhotovitel se v servisní smlouvě zavazuje k poskytování služeb a prací pro zajištění provozu Záznamový Systém ReDat v objektech provozovatele v definovaném rozsahu a za definovaných podmínek v servisní smlouvě. A to po dobu určenou servisní smlouvou a počínaje dnem nabytí účinnosti servisní smlouvy.
4. Servisní smlouva nabývá účinnosti současně s potvrzením akceptace výrobku (úplné akceptace projektu, popř. parciální akceptace výrobku). Do té doby není výrobek provozován v režimu definované servisní podpory. Před nabytím účinnosti smlouvy nejsou platné SLA limity, které jsou stanovené pro produkční provoz => SLA limity jsou platné až po úplné akceptaci.
5. Vyhodnocení servisní smlouvy probíhá kvartálně za účelem vytvoření přehledu servisních případů a dodržení samotné úrovně SLA.
6. Komunikace se servisním oddělením společnosti RETIA, a.s. je prováděna přes servisní portál.
7. Podpora nad rámec základní podpory bez sjednání servisní smlouvy, je placenou službou samostatně, podle ceníku servisních prací.
8. Podpora v čase nad základní podporu pro produkt ReDat3 Záznamová Jednotka je poskytována v rozsahu, který je stanovený životním cyklem produktu (ČÁST C, odstavec IV).
9. *Pozn.: Softwarové produkty (ReDat eXperience, ReDat Recorder a ReDat Explorer) mají servisní podporu omezenou použitým operačním systémem a hardwarovými prostředky. Takové podmínky musí být zohledněny v servisní smlouvě.*

V. Způsob nahlašování servisních požadavků / závad

1. Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat následujícím způsobem:
 - 1.1. Telefonicky:
 - v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: +420 466 852 549,
 - v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: +420 724 169 112,
 - mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: +420 724 169 112, *pozn.:* požadavek je nutné potvrdit na e-mail: helpdesk@retia.cz.
 - 1.2. Elektronicky:
 - e-mailem: helpdesk@retia.cz.
2. Náležitosti pro ohlášení závady:
 - jméno a příjmení oprávněné (kontaktní) reklamující osoby objednatele a telefonické spojení na ni,
 - název společnosti a adresu místa, kde se nachází vadné zařízení,
 - typ zařízení a jeho výrobní číslo,
 - úroveň závady,
 - příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému,
 - kategorie závady.
3. V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) právo si tyto informace dodatečně vyžádat. V tomto případě, se ale za počátek doby opravy bere den či hodina, kdy byly dodány všechny požadované informace o vzniklé závadě.

VI. Součinnost požadovaná od objednatele servisního požadavku

Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele servisního požadavku patří:

1. Ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných v Čl. V.
2. Poskytnutí odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích.
3. Zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém ReDat.
4. Přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele.
5. Zajištění fyzického přístupu k Záznamovému Systému ReDat.



RETIA, a. s. v rámci plnění ustanovení zákona 185/2001 Sb. o odpadech je zapojena do kolektivního systému **RETELA** (www.retela.cz), který zabezpečuje zpětný odběr a likvidaci nebezpečného odpadu, tj. použitých a vyřazených **zařízení ReDat**.

retela

Tyto použité výrobky se klasifikují jako elektronický odpad a v žádném případě se nesmí mísit s komunálním odpadem, vzhledem k jejich škodlivému vlivu na životní prostředí.



RETIA, a. s. podle zákona o obalech je zapojena do Systému sdruženého plnění EKO-KOM pod klientským číslem EK-F06022669, zajišťující zpětný odběr a využití odpadů z obalů.