

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo ZZS JČK: xxxxxx
Číslo RETIA: OS20S20506

RETIA, a.s.

se sídlem Pražská 341, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice

IČ: 25251929, DIČ: CZ699003219

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. B, číslo vložky 1440

zastoupená: Ing. Alešem Kvíderou, MBA, předsedou představenstva
(dále jen „**zhotovitel**“)

a

ZZS Jihočeského kraje

se sídlem: B. Němcové 1931/6, 370 01 České Budějovice

IČ: 48199931, DIČ:

jejímž jménem jedná: MUDr. Marek Slabý, MBA, LL.M, ředitel

(dále jen „**objednatel**“)

uzavírají podle občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) tuto **servisní smlouvu** (dále jen „servisní smlouva“ nebo jen „smlouva“) na zařízení, jehož specifikace je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „záznamové zařízení“ nebo jen „zařízení“), ke kterému budou poskytovány servisní služby na základě této smlouvy a to za následujících podmínek:

I. Předmět plnění

Výše uvedené smluvní strany uzavírají mezi sebou tuto smlouvu na provádění servisních činností v rozsahu dle článku III. Obsah plnění na dodané a nainstalované záznamové zařízení specifikované v příloze č. 1.

II. Trvání smlouvy

Zhotovitel se zavazuje k poskytování služeb a prací pro zajištění provozu záznamového zařízení ReDat a ReDat eXperience a to na dobu 2 let počínaje dnem nabytí účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta pro obě strany je 6 měsíců.

III. Obsah plnění

Zhotovitel zajišťuje v rámci této servisní smlouvy pro objednatele dále uvedené činnosti dle článku III.

1. V rámci servisních služeb se zavazuje zhotovitel zajistit tyto činnosti:

Služba SE 24/7 FIX

Tyto služby zahrnuje:

- ✓ Hotline
- ✓ přijetí servisního požadavku
- ✓ oprava nefunkčního zařízení, aj. vad a závad zařízení přes VPN přístup (záruční i pozáruční servis) nebo na místě instalace v termínech dle článku IV;
- ✓ poskytování technických informací a konzultací pro obsluhu a provoz záznamového zařízení;
- ✓ technická pomoc při obsluze zařízení dodaných zhotovitelem
- ✓ evidence servisních problémů v informačním systému zhotovitele

Tyto služby nezahrnuje:

- ✓ konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem
- ✓ preventivní údržbu
- ✓ opravy mimo smlouvenou dobu
- ✓ školení
- ✓ materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době

IV. Doba odezvy, typy časového období servisu a způsoby kalkulace

Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby opravy nefunkčního zařízení a jiných vad v následujících termínech a garantuje, že doba odezvy servisních pracovníků je:

Kategorie závady	Doba odezvy	Odstranění závady
A	Do 8 hodin	Do 24 hodin nebo převod do kategorie B
B	Do 24 hodin	Do 2 pracovních dnů
C	Do 24 hodin	Do 5 pracovních dnů

Vysvětlení pojmů:

Kategorie závady A – Kritická závada: doba odezvy do 8 hodin, odstranění závady do 24 hodin 7 dní v týdnu = nefunkčnost pořizování záznamu v dané lokalitě u více jak 10 % nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 10 % kanálů.

Kategorie závady B – Střední závada: doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 2 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu v dané lokalitě u méně jak 10 % nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 10 % kanálů.

Kategorie závady C – Nízká závada: doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B

Odezva: Odezvou se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započetí prací.

Oprávněná osoba: osoba vyškolená zhotovitelem na diagnostikování závad dodaných zařízení a pro vykonávání prvotního servisu.

Výše uvedené časy se počítají od zprovoznění dálkového přístupu objednatelem.

Mimopracovní doba (pracovní dny 15:00 – 7:00) se účtuje sazba pro mimopracovní dobu dle přílohy č. 2.

So, Ne, stát. sv. (0:00 – 24:00 hod) se účtuje dle sazby pro volné dny dle přílohy č. 2.

IV. Dohoda o ceně a platbách

1. Obě smluvní strany se dohodly na stálé (paušální) úhradě za servisní činnosti ve výši

Měsíčně bez DPH	DPH	Měsíčně s DPH
15 437,92 Kč	3 241,96 Kč	18 679,88

Čtvrtletně bez DPH	DPH	Čtvrtletně s DPH
46 313,75 Kč	9 725,88 Kč	56 039,65

V případě části čtvrtletí se platí alikvotní část ceny, tj. násobek denní sazby v konkrétním čtvrtletí a počet dnů účinnosti této smlouvy v tomto čtvrtletí.

2. Fakturace za službu provádí zhotovitel se zdanitelným plněním k poslednímu dni posledního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí.
3. První faktura dle této smlouvy bude vystavena k 1.1.2021.
4. Zvlášť objednané práce dle odstavce č. 2 článku III. zhotovitel fakturuje objednateli bezprostředně po provedení těchto prací.
5. Obě strany souhlasí po uplynutí každého ročního období se změnou ceny paušálu za servis o roční míru inflace tj. o meziroční přírůstek indexu spotřebitelských cen, v České republice stanovené v ročence Českého statistického úřadu, a to vždy za uplynulý rok. Tuto změnu lze provést v souladu s odstavcem 1. článku II a odstavcem 6. článku VI. Tato změna musí být vzájemně odsouhlasena a zahrnuta do nového dodatku k této smlouvě.
6. Pokud dojde ze strany objednatele k prodlení ve splatnosti faktury, má zhotovitel právo účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% denně z dlužné částky za dobu prodlení. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.
7. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržáním lhůt uvedených v čl. IV. smlouvy, je objednatel oprávněn zhotoviteli účtovat pokutu ve výši 100,- CZK za každou započatou hodinu prodlení. Nárok na náhradu škody není tímto dotčen.

V. Fakturační a platební podmínky

1. Splatnost faktur dle této smlouvy je 30 kalendářních dnů ode dne jejího vystavení objednateli.
2. Doručená faktura (daňový doklad) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V opačném případě ji má objednatel právo zhotoviteli s uvedením důvodů vrátit, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručením opravené faktury (daňového dokladu) začíná běžet nová doba její splatnosti.

VI. Všeobecná ustanovení

1. Poruchy zařízení a požadavky na ostatní servisní zásahy ohlašuje objednatel do servisního střediska zhotovitele telefonem a okamžitě následně potvrdí e-mailem na adrese **helpdesk@retia.cz**.
2. Objednatel nahlašuje poruchy zařízení a ostatní servisní požadavky způsobem tak, jak je uvedeno v odst. 1. tohoto článku:

Adresa helpdesku (URL):	https://www.redat.cz/cs/kontakty
Pracovní doba:	8:00 - 17:00 hodin
Tel. v pracovní době:	+420 466 852 549
Tel. mimo pracovní dobu:	+420 724 169 112
Email:	helpdesk@retia.cz

Náležitosti pro ohlášení závady (struktura):

Pro nahlašování incidentů je primárně určen komunikační nástroj JIRA – přístup bude udělen po podpisu smlouvy

Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:

1. Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat následujícím způsobem:

1.1. Elektronicky:

- servisní portal <https://servisdesk.retia.cz/> u případů s nejvyšší prioritou potvrdí požadavek telefonicky

1.2. 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,

2. Náležitosti pro ohlášení závady:

- Oprávněná osoba vyplní formulář servisdesku
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- úroveň závady,

- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

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.

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 výše.
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.

3. Kontaktní osoby:

Za poskytovatele	Za objednatele
Ing. Marcel Šparlinek – ředitel obchodu	Ing. Miroslav Beneš – provozně technický náměstek ZZS JČK
Ing. Luboš Sádlo – odpovědný za obchodní část plnění ve smyslu smlouvy	<u>Bc. Jan Pitálek - vedoucí oddělení informačních a komunikačních technologií</u>
Jiří Juška – odpovědný za technickou část ve smyslu plnění smlouvy	

4. Seznam odpovědných osob k nahlašování závad ze strany objednatele:

Ing. Miroslav Beneš
Bc. Jan Pitálek
Marek Oktábec
Pavel Berit
Václav Klečka
Dohled RCS Kladno

5. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace má objednatel i poskytovatel možnost kontaktovat telefonicky osoby zmíněné v odst. 3 tohoto článku.
6. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí k ochraně osobních údajů ve shodě s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation, dále jen GDPR) a případnými souvisejícími závaznými právními předpisy, nebo ve shodě s Kodexy a jinými obdobnými směnicemi, které Správce v oblasti ochrany osobních údajů přijal a zavázal se je dodržovat, pokud o přijetí takových Kodexů a směrníc Poskytovatele uvědomí a poskytne mu jejich přesné a aktuální znění.

7. Smluvní strany berou na vědomí, že na tuto smlouvu se vztahují povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany si tímto ujednávají, že zveřejnění dle tohoto zákona zajistí kupující způsobem v rozsahu a ve lhůtách z něho vyplývajících.
8. Poskytovatel dodá seznam zaměstnanců (Jméno a Příjmení, mobilní telefon, e-mail) pověřených provádět vzdálený přístup na lokalitu odběratele. Odběratel na jejich základě vygeneruje přihlašovací údaje unikátní pro každého zaměstnance. Poskytovatel garantuje, že tito zaměstnanci budou přihlašovací údaje chránit a nebudou je nikomu předávat. V případě změny těchto zaměstnanců, nebo kompromitaci přihlašovacích údajů, je poskytovatel povinen objednatele neprodleně informovat.
9. Objednatel je povinen zhotoviteli umožnit připojení na servisované zařízení prostředky dálkového dohledu a administrace. Dále umožní přístup do prostor společností pro provádění servisních prací.
10. Pro navázání spojení vzdálené plochy poskytne operátor objednatele ID a heslo pro přístup na vzdálenost plochu.
11. V případě řešení servisního požadavku musí být Operátor objednatele po celou dobu navázaného spojení k dispozici u záznamového zařízení ReDat.
12. Pracovník zhotovitele nesmí v žádném případě provádět jinou činnost, než činnost určenou k obnovení provozu zařízení Redat3 nebo činnosti specifikované v této smlouvě.
13. Objednatel garantuje, že veškeré výkony údržby na servisovaném zařízení budou vykonávány jen prostřednictvím pracovníků zhotovitele nebo dalšími subjekty, které mají od zhotovitele k tomu pověření.
14. Pokud používá objednatel pro provoz zařízení programy od zhotovitele nebo další speciální dokumentaci, zavazuje se, že nebude tyto programy a dokumentaci měnit, rozmnožovat ani předávat dalším subjektům, s výjimkou osob, které budou vykonávat v souladu s odst. 4 tohoto článku údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany zhotovitele.
15. Změny a doplňky této smlouvy mohou být platně provedeny pouze na základě vzestupně číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
16. Zhotovitel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této smlouvy dozví, a to i po skončení této smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany objednatele. Stejně tak objednatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se zhotovitele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této smlouvy dozví, a to i po skončení této smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany zhotovitele.
17. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech originálech, z toho dva zůstanou objednateli a dva zhotoviteli.

18. Tato smlouva nabývá účinnosti od 1.1.2021.

19. Objednatel je povinen konzultovat veškeré změny navazujících technologií předem se zhotovitelem. V případě, že toto nebude dodrženo, budou veškeré související a oprávněné náklady účtovány objednateli.

20. Písemnosti doručované podle zákona nebo podle této smlouvy se považují za doručené třetím dnem následujícím po jejich odeslání na adresu smluvní strany- adresáta uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebude-li prokázáno skutečné datum jejich doručení. To platí i v případě, že se zásilka vrátí zpět smluvní straně odesílateli jako nedoručená z jakéhokoli důvodu.

21. Seznam příloh

- příloha č.1 - Specifikace dodaného zařízení
- příloha č.2 – Ceník náhradních dílů ReDat

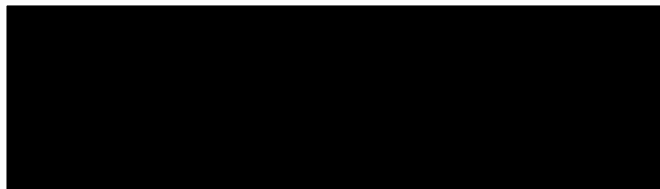
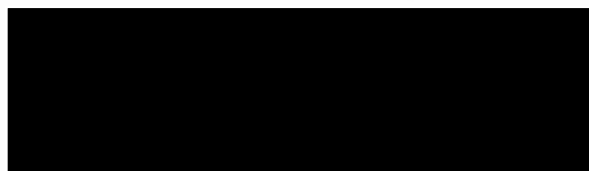
Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Zhotovitel

V Pardubicích dne 12.01.2021

V Pardubicích dne _____



ZZS JČK

MUDr. Marek Slabý, MBA, LL.M
ředitel

RETIA, a.s.

Ing. Aleš Kvídera, MBA
předseda představenstva

Příloha č. 1 - Specifikace dodaného zařízení:

Typ zařízení

ReDat 3 záznamová jednotka
platí pro HW a SW

Výrobní číslo

1628

ReDat eXperience
platí pro SW

192

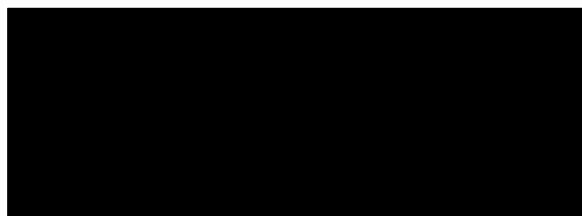
Objednatel

V Č. Ž. DĚJVÍČIČH dne 12.01.2021



Zhotovitel

V Pardubicích dne _____



RETIA, a.s.

Ing. Aleš Kvídera, MBA
předseda představenstva

Příloha č. 2 – aktuální ceník ND



Telefon helpdesk: 466 852 549 (8 - 17 h)
Hot line v mimoprac. době: +420 724 169 112
E-mail: helpdesk@retia.cz

Ceník náhradních dílů ReDat - platný od května 2020

Kód	Práce technika Kč/hod	1200	Kód	Skříň	Cena bez DPH
	Práce technika po 15 hod, volné dny Kč/hod	1600, 2000	509000000025	RACK výsuv (sada) 19"	4324
	Cestovné (Kč/km)	15	523999000005	Police do 19" skříň RAB-UP-450-A1	484
	Čas technika strávený na cestě Kč/hod	400	523999000026	Police do 19" skříň výsuvná RAB-UP-X08-A1	2080
	Záruční doba na práci	3 měs.	523999000011	Police do 19" skříň pro klávesnici RAB-UP-X09-A1	787
	Záruční doba na materiál	6 měs.	502000000014	Miditower, bez zdroje	672
	Paměťové moduly	Cena bez DPH	502000000017	Šasi průmyslové ER-4411 BÉŽOVÉ	14960
502200000030	DIMM 1GB DDR2 KVR667D2N5/1G	402	502000000018	Šasi průmyslové ER-4410 BÉŽOVÉ	14960
	Procesory		502000000022	Průmyslová skříň 8U GH-820SR	19764
502203000048	INTEL DUAL-CORE CELERON E3400 2,6 GHZ	857	502000000023	Šasi průmyslové RACK 360G bez zdroje	4740
	Ventilátory, chladiče			Pasivní sběrnice	
471000000019	Ventilátor PC-4010L05C	154	502101000021	PXE-13S	2510
471000000001	Ventilátor do síťového zdroje KD-1208	55	502101000012	PX-14S3	2609
471000000017	Ventilátor KD1206PTB3	116	502101000020	PXE-19S2-R10	3653
471000000012	Ventilátor TFD-6010	157		Monitory	
471000000059	Ventilátor do průmyslové skříň ER (přední)	539	999999004736	LED monitor 18.5" Philips; 193V5LSB2/10	1698
471000000041	Ventilátor ME92251V1-0000-G99	91	999999003243	LCD Monitor 19" AOC I960SRDA 1280x1024	3042
	Základní desky			Počítač pro ReDat3-P	
502100000047	INTEL BLK0945GCLF mini ITX (MB)	1364	501001000025	POČÍTAČ NISE 2420	31000
502100000049	IMBA-9454G-R40 (MB)	6096		* Interfaceové karty ReDat3	
502100000052	AIMB-781QG2-00A1E, osazená CPU, 4GB DDR3 (MB)	16776	RN006031	APCX (R3 IB APCX)	25100
502102000098	PCIE-Q57A-R10, osazená INTEL Core i5-660, 4GB DDR3	28540	RP006022	PCM-P (R3 IB PCMP)	20000
	Grafické karty		RP006023	PCM-A (R3 IB PCMA)	30000
502102000052	AGP ATI Radeon 7000 64MB	610	RN016009	Deska UDRM (R3 IB UDR-M)	15000
502102000073	PCI ATI Radeon 7000 64MB	917	RN016008	Deska APCM (R3 IB APC-M)	12000
	Pevné disky ATA, SATA			* Doplnky ReDat	
502201000058	WD RE4 WD1003FBYX 1TB SATA/300	2280	RP 006 013	Signalizační modul externí	6500
502201000083	HARDDISK 500GB WD5003AZEX	2090	RP 006 001	ASL audiosluchovač	2500
502201000075	HARDDISK 1TB WD1003FBYX WD RE	1586	RP 012 058	FI filtr ISDN	1900
502201000081	HARDDISK 1TB WD1005FBYX	1969	RP 012 056	OTL oddělovač telefonní linky	2900
	DVD mechaniky, RAID		RP 012 054	ORxD oddělovač RS232	1900
503100000023	Médium DVD-RAM 4,7GB	50	RP 012 051	OZS oddělovač zesilovač PCM traktu	9000
503002000039	MECHANIKA DVD GH24NS95 SATA	542	RP 006 002	Dvojnásobný odděl. zesilovač PCM traktu	16000
502205000007	Radlč zrcadlení disků SR2611-2S-S2R+	6269	RP 006 003	Trojnásobný odděl. zesilovač PCM traktu	21000
	Síťové komponenty		RP 049 002	Box KMM	20000
502102000088	INTEL PRO/1000GT PWLA839 1G TBLK	944	RP 049 003	Box DVI	42500
	UPS - záložní zdroje		RP 012 052	GKT2	5200
500005000011	APC-Back-UPS CS 650	2202		Kabely (cena za m), RJ spojky, rozdvójky	
	Síťové zdroje		312004000003	Kabel 4 žilový	2
502002000036	PC ATX ACE-A140A-R10 400W	3218	311008000001	Kabel BELDEN	6
502002000037	MRW-6420P (upravený pro diagnostiku ReDat3)	10752	330000000010	Kabel síťový	44
502002000040	STC-48500RD, 48V, redundantní	19716	401009000005	Spojka dvojitá RJ 45 8/8	20
502002000045	ZDROJ FSP:FSP060-DAAN2(9NA0605410)	676		RJ konektory	
502002000032	PC ATX TC-400R8A redundantní	11956	401010900007	RJ 45 8/8, licna stíněný	5
509000000036	Adaptér SYS1250-A319	720	401010900002	RJ 45 8/8	3
	Externí reproduktory			Přepětové ochrany	
500999000003	Repro aktivní 60W	151	140100000004	Kompl. jištění KJ2b (v krytu)	441
500999000004	Repro aktivní 120W	277	140100000002	Antiblesk modul SAFE PCM	1006
500999000017	Repro SP-U115	164	140100000003	Antiblesk modul SAFE ISDN	1006
	Klávesnice			Patch panely	
500001000002	Průmyslová MK-KTP5W, touchpad	6288	504001000005	PATCH PANEL 48XRJ45, UTP CAT 5E	1499
500001000023	DELUXE 250 BLACK CZ USB OEM	276		Radice	
	Myši		502102000058	RISER CARD PCI 1-1 (32B) PRO EM-141	145
500001001008	OPTICAL MOUSE USB	168	502102000090	RISER KARTA JM-137A 1-2 PCI	304
	Přijímače časových značek				
500999000001	RPC modul B, DCF-77	1799			
RW 012 057	Prodlužovací kabel 10m	537			