





# SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo HZS: 2021007  
Číslo RETIA: OS21S21072

## I. článek







### Smluvní strany

#### Česká republika – Hasičský záchranný sbor Ústeckého kraje

Sídlo: Horova 1340/10, 400 01 Ústí nad Labem  
Zastoupená: plk. Ing. Romanem Vyskočilem, ředitelem HZS Ústeckého kraje  
IČO: 70886300  
DIČ: CZ70886300 (neplátce DPH)  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
Kontaktní osoba:   
E-mail:   
Telefon:   
(dále jen „objednatel“)

a

#### RETIA, a.s.

Sídlo: Pražská 341, 530 02 Pardubice  
Zastoupená:   
IČO: 25251929  
DIČ: CZ699003219  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
Kontaktní osoba:   
E-mail:   
Telefon:   
Zápis v OR: Krajský soud v Hradci Králové, oddíl B, vložka 1440  
(dále jen „zhotovitel“)

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 objednatel specifikované v čl. II. smlouvy (dále též jen „záznamové zařízení“ nebo jen „zařízení“), ke kterému budou poskytovány servisní činnosti na základě této smlouvy a to za následujících podmínek:

## II. článek

### Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je **servisní činnost pro záznamové zařízení ReDat a ReDat eXperience**. Tyto činnosti se vztahují pouze na produkty dodané zhotovitelem. Pro vyloučení pochybností je uvedeno, že servisní činnost se nevztahuje na virtuální server jako platformu ReDat Experience a HW tohoto virtuálního serveru včetně OS Windows.

**Specifikace zařízení:**

2 ks ReDat3 záznamová jednotka v.č. 1593, 1594 - platí pro HW a SW

2 ks ReDat eXperience v.č. 157, 158 - platí pro SW

**Specifikace servisních činností:**

- Hotline
- přijetí servisního požadavku
- oprava nefunkčního zařízení aj. vad a závad zařízení přes VPN přístup nebo v místě instalace (záruční i pozáruční servis) v termínech dle článku III.;
- 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.

Předmět smlouvy nezahrnuje:

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

2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli dále následující činnosti, které budou účtovány zvlášť mimo paušální platbu - včetně nákladů na práci, materiál, dopravné a další prokazatelné náklady, a to tyto činnosti:

- objednatel požadované změny na zařízení, které mají charakter rozšíření funkcí nebo změnu prostorového uspořádání kromě oprav;
- vyhledání a odstranění poruch vzniklých neodborným zacházením nebo příčinami, za které zhotovitel nemá zodpovědnost (např. živelná pohroma);
- změny dat, funkcí a konfigurace dodaného zařízení, vyplývající z požadavků provozu;
- vyžaduje-li objednatel výše uvedenou servisní činnost mimo časové období (pracovní dny 8 – 15 hodin), je objednatel povinen zaplatit čas servisních techniků spotřebovaný na tuto činnost. Doba práce se zaokrouhluje na celé hodiny nahoru. V případě, že dojde k překrytí dvou pásem časového pokrytí, jsou odpracované hodiny účtovány podle pásma časového pokrytí, ve kterém byla odpracovaná hodina zahájena;
- práce technika zhotovitele při řešení servisního požadavku, výsledkem kterého bude zjištění, že problém je na jiné části související technologie než na zařízeních specifikovaných v tomto článku.

### **III. článek Způsob práce**

**Doba odezvy, typy časového období servisu a způsoby kalkulace**

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

Kategorie závady	Doba odezvy	Odstranění závady/uzavření požadavku
A – Kritická závada	do 4 hodin	do 24 hodin nebo převod do jiné kategorie
B – Střední závada	do 8 hodin	do 48 hodin nebo převod do jiné kategorie
C – Nízká závada	do 16 hodin	do 120 hodin
D – Informace	do 72 hodin	do 7 pracovních dnů

Vysvětlení pojmů:

Kategorie závady A – kritická závada

Specifikace:

Závada audio záznamu, záznamy nevznikají.

Audio záznamy nejsou žádným způsobem dostupné pro přehrávání v aplikaci ReDat eXperience.

Nefunkční GUI ReDat eXperience, totální nefunkčnost platná pro všechny uživatele.

-----  
Kategorie závady B – střední závada

Specifikace:

Jedna z komponent HA konfigurace CTI není funkční.

Závada procesu archivace.

Díličí závada GUI Experience, trvalá závada, platná pro všechny uživatele.

-----  
Kategorie závady C – nízká závada

Specifikace:

Díličí závada GUI Experience, nahodilá závada, platná pro omezený počet uživatelů.

-----  
Kategorie závady D - Informace

Specifikace:

Požadavek na informaci ohledně funkcionalit systému – upřesnění konkrétní funkce.

-----  
Termínem závada se myslí stav změny funkčnosti, kdy je zastavena nebo nedostupná funkce dříve využívaná.

Závady jsou odstraňovány v SLA limitech pomocí obnovení konfiguračního stavu po instalaci nebo patchování systému, v případě nutné součinnosti objednatele na obnovení záloh virtuálního serveru nebo databáze je po dobu čekání na součinnost zastaveno vyhodnocování SLA limitu, objednatel vytváří zálohy jím spravovaných systému automaticky.

Podmínkou zahájení analýzy vedoucí k odezvě na vzniklý servisní požadavek je připojení technika zhotovitele pomocí VPN.

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

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

Výše uvedené časy se počítají od obnovení funkčnosti systému a zprovoznění dálkového přístupu objednatelem.

Mimopracovní doba (pracovní dny 15:00 – 8:00) se účtuje sazba pro mimopracovní dobu dle přílohy č. 1.

So, Ne, stát. sv.(0:00 – 24:00 hod) se účtuje dle sazby pro volné dny dle přílohy č. 1.

#### **IV. článek Místo plnění**

Místem plnění je požární stanice ÚO Ústí nad Labem, Masarykova 342/380, Ústí nad Labem.

#### **V. článek Lhůta plnění**

Zahájení plnění: **1. 3. 2021**  
Ukončení plnění: **31. 12. 2021**

#### **VI. článek Cena a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly na základě nabídky zhotovitele na stálé (paušální) úhradě za sjednané servisní činnosti v celkové výši

**228 750,50 Kč včetně 21% DPH** (189 050 Kč bez DPH)  
slovy Dvěstědvacetosmtisícšedmsetpadesát korun českých padesát haléřů.

Uvedená cena je cenou pevnou a nejvýše přípustnou po celou dobu trvání smlouvy s možností změny pouze v případě změny právních předpisů určujících sazby daně z přidané hodnoty.

2. Cena dle odst. 1 tohoto článku bude hrazena postupně za uplynulá čtvrtletí (v případě části čtvrtletí alikvotní část) takto:

za I. čtvrtletí 2021	18 905 Kč bez DPH
za II. čtvrtletí 2021	56 715 Kč bez DPH
za III. čtvrtletí 2021	56 715 Kč bez DPH
za IV. čtvrtletí 2021	56 715 Kč bez DPH

2. Fakturace provádí zhotovitel se zdanitelným plněním k poslednímu dni posledního měsíce kalendářního čtvrtletí. První faktura dle této smlouvy bude vystavena k 31. 3. 2021

4. Zvlášť objednané práce dle článku II. odst. 2 smlouvy zhotovitel fakturuje objednateli bezprostředně po provedení těchto prací.

5. Splatnost předložených faktur je 30 dnů od dne jejich doručení do sídla objednatele.

6. 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. Přílohou faktury (daňového dokladu) v případě prací dle čl. II. odst. 2 smlouvy bude předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

## VII. článek Záruka za jakost

Zhotovitel poskytuje na provedené servisní činnosti záruku v délce **3 měsíce** od jejich poskytnutí.

## VIII. článek Sankce a odstoupení od smlouvy

1. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržením lhůt uvedených v čl. III. smlouvy, je objednatel oprávněn zhotoviteli účtovat pokutu ve výši 200 Kč za každou započatou hodinu prodlení. Nárok na náhradu škody není zaplacením smluvní pokuty dotčen. Celková výše smluvních pokut v souvislosti s touto Smlouvou nepřekročí 50% ročního plnění za činnosti technické podpory.
2. Za prodlení se zaplacením faktury bude objednateli účtován úrok z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené příslušným právním předpisem.
3. Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 30 kalendářních dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení stranou oprávněnou, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména v případě, že:
  - a) zhotovitel poruší povinnosti z této smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména pro nesplnění zahájení plnění smlouvy nebo parametrů sjednaných servisních služeb,
  - b) zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat činnosti dle této smlouvy,
  - c) zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. IX. odst. 9 smlouvy.

Odstoupení musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně. Práva a povinnosti smluvních stran vzniklé před účinností ukončení smlouvy tímto nejsou dotčena.

## IX. Všeobecná ustanovení

1. Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:

Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat následujícím způsobem:



### 1.1. Elektronicky:

- servisní portál  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:



- v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: 
- mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: 

### 1.3 E-mailem

- na adresu  požadavky s nejvyšší prioritou potvrdí telefonicky

Náležitosti pro ohlášení závady:

- oprávněná osoba vyplní formulář servisesku,
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- úroveň závady,

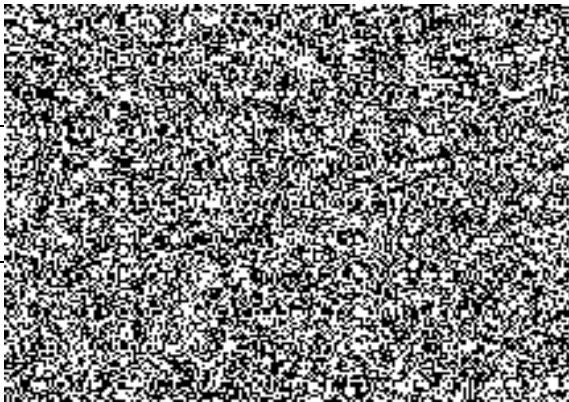
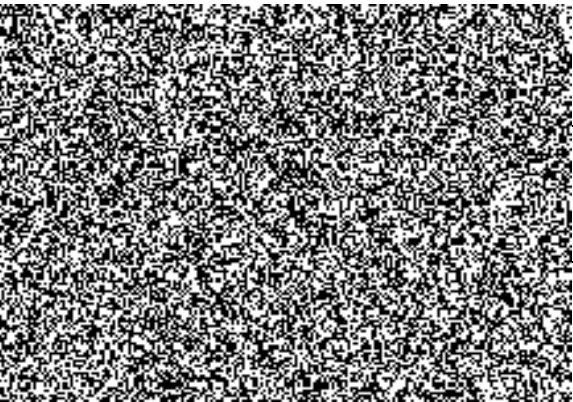
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) po objednateli 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.

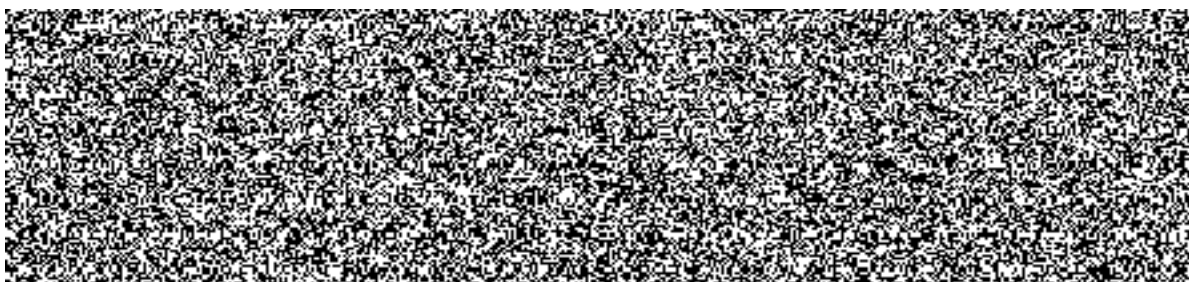
2. Součinnost požadovaná od objednatele servisního požadavku  
Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele servisního požadavku patří:

- Ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných výše
- Poskytnutí odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a Konzultacích
- Zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém ReDat
- Přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele
- Zajištění fyzického přístupu k Záznamovému Systému ReDat.

3. Kontaktní osoby:

Za poskytovatele	Za objednatele
	

4. Seznam oprávněných osob objednatele k nahlašování závad:



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. Objednatel je povinen zhotoviteli umožnit připojení na servisované zařízení prostředky dálkového dohledu a administrace. Toto VPN připojení musí být funkční a dostatečně kvalitní. Dále umožní přístup do prostor společností pro provádění servisních prací.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

## **X. článek**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu stranou, která ji podepisuje jako druhá v pořadí, a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v Registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
2. Tato smlouva může být měněna se souhlasem obou smluvních stran pouze písemnou formou označenou jako číslované dodatky.
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
4. Smluvní strany souhlasí s tím, aby smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené Hasičským záchranným sborem Kraje Vysočina. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovány pro účely vedení evidence smluv. Dále prohlašují, že skutečnosti, uvedené ve smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
5. Zhotovitel bez jakýchkoli výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny plnění.
6. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o

volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

7. Ustanovení neupravená touto smlouvou se řídí obecně platnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.
8. Tato smlouva je uzavřena elektronicky.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že si obsah smlouvy přečetly a považují jej za určitý a srozumitelný a že jim jsou známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy.

Příloha č. 1 – Ceník prací a náhradních dílů

Za objednatele:

Za zhotovitele:

