



SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo objednatele: 
Číslo zhotovitele: 

I. článek

Smluvní strany

Česká republika – Hasičský záchranný sbor Královéhradeckého kraje

Sídlo: Hradec Králové 3, nábřeží U Přívozu 122/4, PSČ 500 03

Zastoupená: plk. Ing. Davidem Poučem, ředitelem

IČO: 70882525

DIČ: CZ70882525 (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: Ing. Alešem Kvíderou, MBA – předsedou představenstva

IČO: 25251929

DIČ: CZ699003219

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

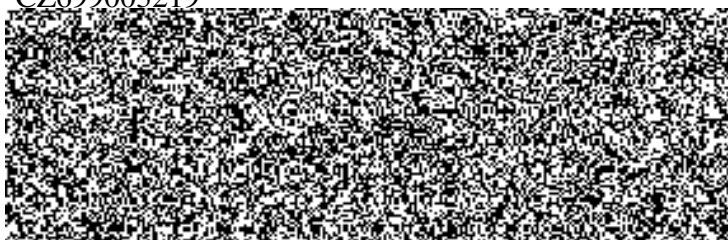
Kontaktní osoba:

E-mail:

Telefon:

Zápis v OR:

(dále jen „zhotovitel“)



uzavírají podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“):

II. článek Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je **servisní činnost pro záznamová zařízení ReDat a ReDat eXperience**, přičemž tyto činnosti se vztahují pouze na produkty dodané zhotovitelem. 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.1597, 1598

Platí pro HW a SW

2 ks ReDat eXperience v.č. 161, 162

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 záznamových 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 smluvenou dobu;
- školení;
- materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době;
- updaty jednotlivých částí systému.

2. Zhotovitel se dále zavazuje provádět pro objednatele následující činnosti, které budou hrazeny zvláště mimo paušální platbu - včetně nákladů na práci, materiál, dopravné a další prokazatelné náklady:

- Objednatelem 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 nenese zodpovědnost (např. živelní pohroma);
- změny dat, funkcí a konfigurace dodaného zařízení, vyplývající z požadavků provozu;
- vyžaduje-li objednatel servisní činnost, která je hrazena paušální platbou, v jinou dobu, než v pracovních dnech od 8 do 15 hod., je objednatel povinen zaplatit čas servisních techniků potřebný pro 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 odst. 1 tohoto článku.

III. článek

Kategorie závad a časová odezva

Zhotovitel se zavazuje zajišťovat servisní činnost pro výše specifikovaná zařízení 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.

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

Kategorie závady C – nízká závada

Specifikace:

Dílčí 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 rozumí 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.

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

Oprávněnou osobou objednatele se rozumí osoba vyškolená zhotovitelem na diagnostikování závad dodaných zařízení a pro vykonávání prvotního servisu (viz. čl. IX. bod 5.1. smlouvy).

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

Za servisní činnost poskytnutou v jinou dobu, než v pracovní dnech od 8 do 15 hod. je objednatel povinen zhotoviteli zaplatit dle sazby pro mimopracovní dobu uvedené v příloze smlouvy.

Za servisní činnost poskytnutou v sobotu, v neděli a o státních svátcích (0:00 – 24:00 hod) je objednatel povinen zhotoviteli zaplatit dle sazby pro volné dny uvedené v příloze smlouvy.

IV. článek **Místo plnění**

Místem plnění je sídlo objednatele.

V. článek **Lhůta plnění**

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

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

1. Smluvní strany se dohodly na základě nabídky zhotovitele, že objednatel zaplatí za sjednané servisní činnosti částku

228 750,50 Kč včetně 21% DPH (189 050 Kč bez DPH)

Slovy: (dvě stě dvacet osm tisíc sedm set padesát 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 sazbu daně z přidané hodnoty.

2. Cena dle odst. 1 tohoto článku bude hrazena postupně za uplynulá čtvrtletí 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

3. Fakturace provádí zhotovitel se zdanitelným plněním k poslednímu dni posledního měsíce kalendářního čtvrtletí. První faktura dle této smlouvy bude vystavena k 31. 3. 2021. Poslední faktura musí být však objednateli doručena nejpozději 15. 12. 2021. Bude – li faktura doručena objednateli po tomto datu, mění se splatnost takové faktury na 60 kalendářních dnů ode dne

jejího doručení objednateli bez ohledu na údaj o splatnosti uvedeného na této faktuře.

4. Zvláště objednané práce dle čl. II odst. 2 smlouvy zhotovitel fakturuje objednateli bezprostředně po provedení těchto prací v souladu s cenami uvedenými v příloze smlouvy.

5. Splatnost faktur je 30 dnů od dne jejich doručení do sídla objednatele, s výjimkou uvedenou v odst. 3 tohoto článku. Zhotovitel zašle faktury elektronicky na e-mail:



6. Doručená faktura (daňový doklad) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. 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 měsíců** od jejich poskytnutí.

VIII. článek **Sankce a odstoupení od smlouvy**

1. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržáním lhůt uvedených v čl. III. smlouvy, je objednatel oprávněn zhotoviteli účtovat smluvní 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 se smlouvou nepřekročí 50 % z částky stanovené jako celková cena za servisní činnosti v čl. VI. odst. 1 smlouvy.
2. Za prodlení se zaplacením faktury bude objednateli účtován úrok z prodlení 0,05 % z dlužné částky za každý, i započatý, den prodlení.
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 neplněním sjednaných servisních služeb v souladu se smlouvou,
 - b) zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat činnosti dle smlouvy,
 - c) zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. XI. 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. článek Postup při nahlašování závad

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

1.1. Elektronicky na servisním portálu  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.

2. Náležitosti nahlášení závady:




- Vyplnění formuláře servisdesku,
- uvedení typu zařízení a jeho výrobního čísla,
- uvedení kategorie závady,
- popis závady a toho, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

3. V případě, že nahlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) právo si tyto informace od objednatele dodatečně vyžádat. V tomto případě se však za okamžik zahájení opravy považuje den či hodina, kdy byly dodány všechny požadované informace o vzniklé závadě.

4. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli součinnost, zejména

- Ohlásit servisní požadavek dle pravidel specifikovaných výše,
- poskytnout odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích,
- zajistit vzdálený přístup po VPN pro systém ReDat,
- zajistit přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele; zajistit fyzický přístup k Záznamovému Systému ReDat.

5. Kontaktní osoby:

Za poskytovatele	Za objednatele
 ředitel obchodu záznamových systémů ReDat	
 odpovědný za obchodní část plnění ve smyslu smlouvy	

Jiří Juška – odpovědný za technickou část ve smyslu plnění smlouvy	
---	--

5.1. Seznam oprávněných osob objednatele k nahlašování závad:



6. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace, má objednatel i poskytovatel možnost kontaktovat telefonicky osoby zmíněné v odst. 5. tohoto článku.

X. článek

Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen zhotoviteli umožnit připojení na servisovaná zařízení prostředky dálkového dohledu a administrace. Toto VPN připojení musí být funkční a dostatečně kvalitní. Dále objednatel umožní přístup do prostor pro provádění servisních prací. Objednatel se zavazuje, že veškeré výkony údržby na servisovaném zařízení budou vykonávány jen prostřednictvím pracovníků zhotovitele nebo dalšími subjekty, které k tomu mají od zhotovitele pověření.
2. 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 čl. IX. bodem 5.1. smlouvy údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení zhotovitele od této smlouvy.
3. 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.

XI. článek

Povinnosti zhotovitele

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 objednatele od této smlouvy.

XII. článek Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu stranou, která ji podepisuje jako druhá v pořadí a účinnosti dnem uveřejnění 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 písemnými číslovanými dodatky.
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v čl. I smlouvy.
4. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku 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 díla.
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 je 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 – Ceník prací a náhradních dílů

Za objednatele:

.....
plk. Ing. David Pouč
ředitel HZS Královéhradeckého kraje
(elektronicky)

David
Pouč
Digitálně podepsal
David Pouč
Datum: 2021.02.25

za zhotovitele:

.....
Ing. Aleš Kvídera, MBA
předseda představenstva
(elektronicky)

Ing. Aleš
Kvídera,
Digitálně
podepsal Ing. Aleš
Kvídera, MBA
Datum:
2021.02.26

