

SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo HZS: PSM12/2021
Číslo RETIA: OS21S21071


I. článek Smluvní strany

Česká republika – Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje

Sídlo: Pražská tř. 2666/52b, 370 04 České Budějovice 3
Zastoupená: plk. Ing. Lubomírem Burešem, ředitelem HZS Jihočeského kraje
IČO: 708 82 835
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 125 135 881/0710
(dále jen „objednatel“)

a

RETIA, a.s.

Sídlo: Pražská 341, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí
Zastoupená: Ing. Alešem Kvíderou, MBA – předsedou představenstva
IČO: 25251929
DIČ: CZ699003219
Bankovní spojení: Commerzbank, a.s.
Číslo účtu: 10630807/6200
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 zařízeních objednatele specifikovaných v čl. II. odst. 1 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.151, 152

Platí pro HW a SW

2 ks ReDat eXperience v.č. 1587, 1588

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 objednatelem
- preventivní údržbu
- opravy mimo smluvenou 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:

- 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 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 (tj. 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.

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 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 dle čl. IX. odst. 4 smlouvy, 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 obnovení funkčnosti systému a zprovoznění dálkového přístupu objednatelem.

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

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

IV. článek Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele.

V. článek Lhůta plnění

Zahájení plnění: **1. 4. 2021**
Ukončení plnění: **31. 12. 2021**

VI. článek Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly na základě nabídky zhotovitele na jednorázové úhradě za sjednané servisní činnosti v celkové výši

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

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.

2. Ffaktura dle této smlouvy bude vystavena k 1. 4. . 2021

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

4. Splatnost předložených faktur je 30 dnů od dne jejich doručení do sídla objednatele. Částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.

5. 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

1. Zhotovitel se zavazuje provést veškeré práce a činnosti dle této smlouvy v souladu s obecně závaznými právními předpisy a závaznými technickými normami. Zhotovitel se zavazuje provádět servisní činnost dle této smlouvy vlastními kvalifikovanými pracovníky.
2. Zhotovitel poskytuje na provedené servisní činnosti záruku v délce 3 měsíce. Záruční doba začíná běžet dnem, kdy byly práce či činnosti provedeny nebo materiál dodán. Činnosti spojené s odstraněním závady (zejména pak určení závady, dodávka náhradních dílů, doprava na místo určení, výměna či oprava, parametrizace dle původního nastavení, odzkoušení správné funkcionality), na něž se vztahuje záruka za jakost, které se vyskytnou v průběhu záruční doby, provede zhotovitel bezplatně.

VIII. článek

Sankce a odstoupení od smlouvy

1. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržením lhůt stanovených jak pro dobu odezvy, tak pro odstranění závady/uzavření požadavku a 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 dle této smlouvy dotčen. Celková výše smluvních pokut v souvislosti s touto smlouvou nepřekročí 50 % ročního plnění za činnosti technické podpory dle článku VI. odst. 1 smlouvy.
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 předmětu smlouvy nebo parametrů sjednaných servisních služeb dle čl. II. a III. této smlouvy,
 - b) dojde k opakovanému vadnému plnění, na které byl zhotovitel objednatelem písemně upozorněn.
 - c) zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat činnosti dle předmětu této smlouvy,
 - d) 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.

5. Smlouva může být ukončena dohodou obou smluvních stran.

IX. článek

Všeobecná ustanovení

1. Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:

Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat následujícím způsobem:

1.1. Elektronicky:

- servisní portál [redacted] 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: [redacted]

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

1.3 E-mailem

- na adresu [redacted] požadavky s nejvyšší prioritou potvrdí telefonicky

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.

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.

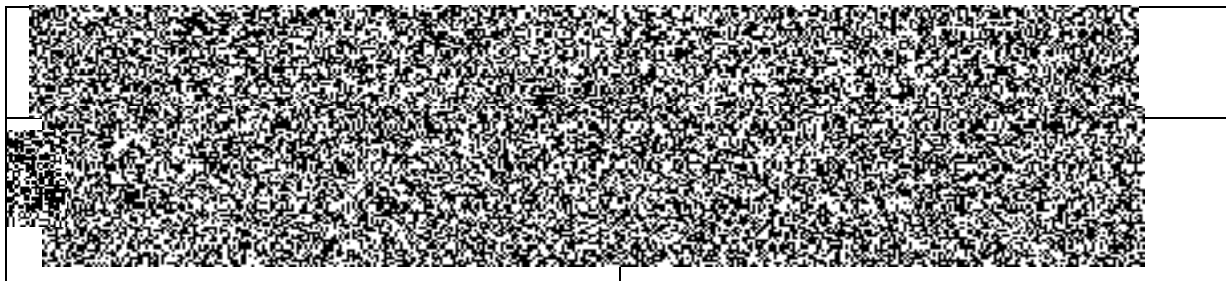
2. Součinnost požadovaná od objednatele servisního požadavku

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

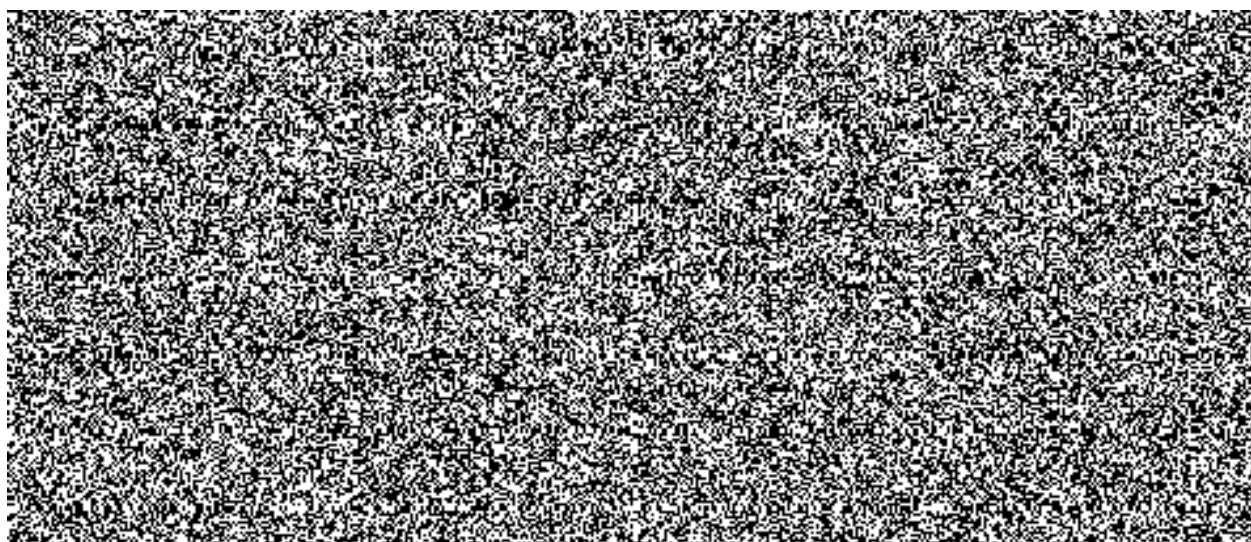
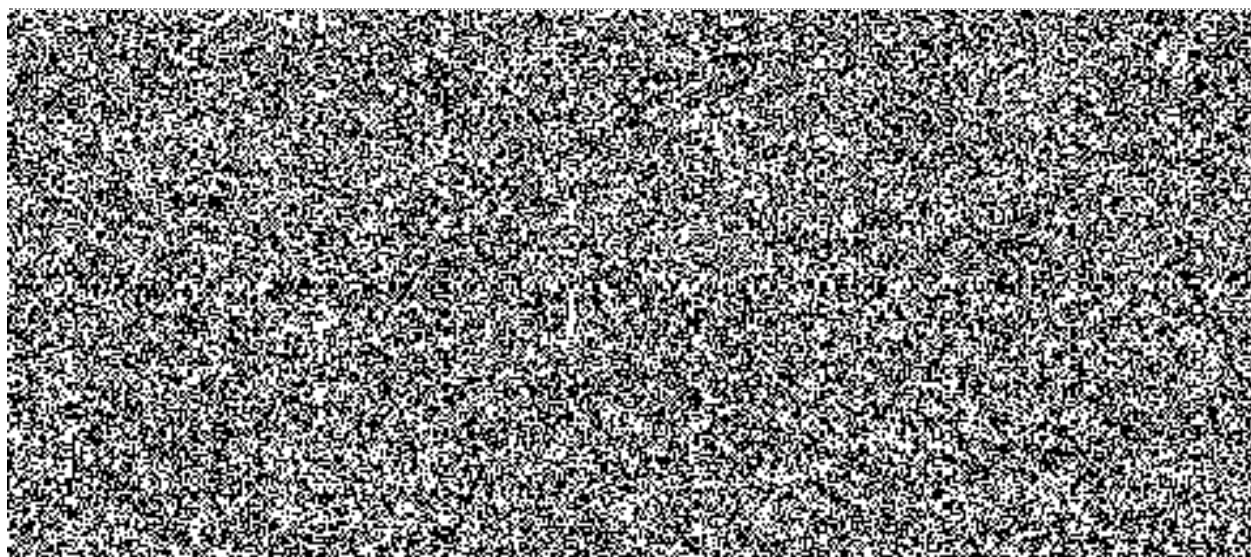
- Ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných výše
- Poskytnutí odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích
- Zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém ReDat
- Přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele
- Zajištění fyzického přístupu k Záznamovému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

3. Kontaktní osoby:

Za zhotovitele	Za objednatele
[redacted]	[redacted]



4. Seznam oprávněných osob objednatele k nahlašování závad:



5. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace má objednatel i zhotovitel možnost kontaktovat telefonicky osoby uvedené 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 místa plnění pro provádění servisních prací dle této smlouvy.

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. Smluvní strany sjednávají zvlášť sjednanou smluvní pokutu ve výši CZK 20 000,- (slovy dvacet tisíc korun českých) za případ každého jednotlivého porušení závazku mlčenlivosti zhotovitele dle tohoto odstavce.
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 Jihočeského kraje. 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. Pokud některé ujednání této smlouvy bude umožňovat dvojí výklad, bude nejednoznačným, neúčinným či neplatným, zavazují se obě smluvní strany takové ujednání nahradit bez průtahů ujednáním, které bude co nejlépe odpovídat smyslu a účelu smlouvy. Ostatní ujednání této smlouvy tím zůstávají nedotčena.
7. 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).
8. Ustanovení neupravená touto smlouvou se řídí obecně platnými právními předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.
9. Tato smlouva je uzavřena elektronicky, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.
10. 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:



plk. Ing. Lubomír Bureš
ředitel HZS Jihočeského Kraje

Ing. Aleš Kvídera, MBA
předseda představenstva