

SERVISNÍ SMLOUVA

číslo objednatele: 


číslo zhotovitele: 

uzavřena podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla uzavřena mezi smluvními stranami servisní smlouva
(dále jen "smlouva") tohoto znění:

1. SMLUVNÍ STRANY


a) Objednatel:

Název: **Česká republika – Hasičský záchranný sbor Karlovarského kraje**
Sídlo: **Závodní 205/70, 360 06 Karlovy Vary**
Kontaktní adresa: **HZS Karlovarského kraje, Závodní 205/70, 360 06 Karlovy Vary**
IČ: **708 83 611**
DIČ: **CZ70883611, není plátcem DPH**
Zastoupená: **plk. Ing. Václavem Klemákem, ředitelem Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje**
Bankovní spojení: **ČNB Plzeň**
Číslo účtu: **1247881/0710**
ID datové schránky: **xknaa7s**
Kontaktní osoba: 
E-mail:
Telefon:

(dále jen „objednatel“)

a

b) Zhotovitel:

Název: **RETIA, a.s.**
Sídlo: **Pražská 341, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí**
IČ: **252 51 929**
DIČ: **CZ699003219**
Zastoupená: **Ing. Alešem Kvíderou, MBA, předsedou představenstva**
Bankovní spojení: **Commerzbank, a.s.**
Číslo účtu: **10630807/6200**
ID datové schránky: **tzyf2w9**
Kontaktní osoba: 
E-mail:
Telefon:

obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové,
oddíl B, vložka 1440

(dále jen „zhotovitel“)

(„objednatel“ a „zhotovitel“ společně dále také jen jako „smluvní strany“)

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této smlouvy je **servisní činnost pro záznamová 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, zhotovitel však ručí za funkčnost aplikace v případě aktualizace OS na tomto virtuálním serveru a to za předpokladu, že aktualizace je v souladu s podporou instalované aplikace definovanou v Technických podmínkách RD044001.

Specifikace zařízení:

2 ks ReDat záznamová jednotka v. č. 1591, 1592 (platí pro HW a SW)

2 ks ReDat eXperience v. č. 155, 156 (platí pro SW)

Specifikace servisních činností:

- hotline;
- přijetí servisního požadavku;
- oprava nefunkčního zařízení, vad a závad zařízení přes VPN přístup v místě instalace (záruční i pozáruční servis) v termínech dle článku 3;
- 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 za opravu HW a SW v pozáruční době;
- updaty jednotlivých částí systému.

- 2.2. Zhotovitel se dále zavazuje poskytovat objednateli 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 (pracovní dny od 08:00 do 15:00 hodin), je objednatel povinen zaplatit čas servisních techniků potřebný 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.

- 2.3. Podkladem pro uzavření této smlouvy je cenová nabídka REF číslo 

3. ZPŮSOB PRÁCE

- 3.1. **Doba odezvy, typy časového období servisu a způsoby kalkulace**

Zhotovitel se zavazuje zajišťovat opravy nefunkčního zařízení a jiných vad v níže uvedených 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 systémů 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 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 (pracovní dny 15:00 – 08:00 hodin) se účtuje sazba pro mimopracovní dobu dle přílohy č. 1.

Sobota, neděle, státní svátky (00:00 – 24:00 hodin) se účtuje sazba pro volné dny dle přílohy č. 1 – Ceník prací a náhradních dílů.

4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Místem plnění je **HZS Karlovarského kraje, krajské ředitelství, Závodní 205/70, 360 06 Karlovy Vary.**

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

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smluvní strany se dohodly na stálé (paušální) ceně v celkové výši **189 050,00 Kč bez DPH** (slovy: jedno sto osmdesát devět tisíc padesát korun českých), tj. **228 750,50 Kč včetně DPH** (slovy: dvě stě dvacet osm tisíc sedm set padesát korun českých padesát haléřů), při sazbě DPH ve výši 21%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.2. Výše uvedená cena je cenou pevnou a nejvýše přípustnou po celou dobu trvání smlouvy s možností její změny pouze v případě změny právních předpisů určujících sazby daně z přidané hodnoty.
- 5.3. Cena dle článku 5 odst. 5.1 bude hrazena postupně ve třech splátkách a to za uplynulé čtvrtletí:
- za II. čtvrtletí 2021 63 016,66 Kč bez DPH, tj. 76 250,16 Kč včetně DPH;
 - za III. čtvrtletí 2021 63 016,67 Kč bez DPH, tj. 76 250,17 Kč včetně DPH;
 - za IV. čtvrtletí 2021 63 016,67 Kč bez DPH, tj. 76 250,17 Kč včetně DPH;
- 5.4. Zhotovitel provede fakturaci za každé čtvrtletí samostatně. Faktura (daňový doklad) vystavená zhotovitelem musí obsahovat náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy. Datum vystavení faktury (daňového dokladu) za II. čtvrtletí 2021 bude k 30. 6. 2021, za III. čtvrtletí k 30. 9. 2021 a za IV. čtvrtletí k 1. 12. 2021.
- 5.5. Zvláště objednané práce dle článku 2 této smlouvy zhotovitel vyfakturuje objednateli bezprostředně po provedení objednaných prací.
- 5.6. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena v Kč výhradně na účet zhotovitele.
- 5.7. Smluvní strany se dohodly na lhůtě **splatnosti faktury** (daňového dokladu) v délce **čtrnácti (14) kalendářních dnů** ode dne doručení faktury (daňového dokladu) objednateli na jeho kontaktní adresu.
- 5.8. Cena se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
- 5.9. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury (daňového dokladu) vrátit bez zaplacení fakturu (daňový doklad), která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou a příslušnými právními předpisy nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu (daňový doklad) opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením faktury (daňového dokladu). Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury (daňového dokladu) začne běžet nová lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu) v délce **čtrnácti (14) kalendářních dnů**.
- 5.10. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady ve lhůtě splatnosti faktury (daňového dokladu), není objednatel povinen až do odstranění vady uhradit smluvní cenu. Okamžikem odstranění vady začne běžet nová lhůta splatnosti faktury (daňového dokladu) v délce **třiceti (30) kalendářních dnů**.

6. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 6.1. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na provedené servisní činnosti v délce **tři (3) měsíce** ode dne jejich poskytnutí.

7. SMLUVNÍ POKUTA, ÚROK Z PRODLENÍ A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY




- 7.1. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržením lhůt uvedených v článku 3 této smlouvy, je objednatel oprávněn zhotoviteli účtovat smluvní pokutu ve výši 200 Kč (slovy: dvě stě korun českých) 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.

- 7.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení objednatele s úhradou faktury (daňového dokladu) bude zhotovitelem účtován úrok z prodlení ve výši 0,05% z nesplacené částky včetně DPH za každý, byť i započatý kalendářní den prodlení.
- 7.3. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do **třiceti (30) kalendářních dnů** ode dne jejich písemného uplatnění, tj. od doručení písemné výzvy povinné straně.
- 7.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy zejména v případě, že:
- zhotovitel poruší povinnosti z této smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména pro nesplnění zahájení plnění z této smlouvy nebo parametrů sjednaných servisních služeb;
 - zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat činnosti dle této smlouvy;
 - zhotovitel poruší mlčenlivost dle článku 8 této smlouvy.
- 7.5. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že:
- v insolvenčním řízení proti zhotoviteli bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - insolvenční návrh proti zhotoviteli byl zamítnut proto, že majetek zhotovitele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - zhotovitel vstoupí do likvidace.
- 7.6. Zhotovitel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dní.
- 7.7. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody a smluvní pokuty.
- 7.8. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv s třicetidenní (30) výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně. V takovém případě je zhotovitel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy objednatele vážně ohroženy.

8. VŠEOBECNÁ UJEDNÁNÍ

8.1. Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:

Hlášení servisního požadavku / závady je možné realizovat následujícím způsobem:

- Elektronicky:
 - Servisní portál <https://servisdesk.retia.cz/> - u případů s nejvyšší prioritou potvrdí požadavek telefonicky.
- Telefonicky:
 - V pracovní dny od 08:00 hodin do 17:00 hodin na HelpDesku: 
 - V případě nedostupnosti pevné linky na telefonu: 
 - Mimo pracovní dobu od 17:00 hodin do 08:00 hodin na telefonu: 
- E-mailem:
 - Na adrese helpdesk@retia.cz – 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) právo si tyto informace od objednatele dodatečně vyžádat. V tomto případě se za


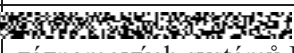


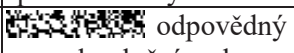
počátek doby opravy bere den či hodina, kdy byly dodány všechny požadované informace o vzniklé závadě.

8.2. Součinnost požadovaná od objednatele servisního požadavku:

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

8.3. Kontaktní osoby:

Za objednatele:	Za zhotovitele:
 investiční referent PSM, KŘ	 ředitel obchodu záznamových systémů ReDat
 - vedoucí oddělení komunikačních a informačních systémů, KŘ	 - odpovědný za obchodní část plnění ve smyslu smlouvy
	 odpovědný za technickou část ve smyslu plnění smlouvy

Seznam oprávněných osob objednatele k nahlásování závad:

- 
- 
- 
- 
- 

8.4. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace má objednatel i zhotovitel možnost kontaktovat telefonicky osoby uvedené v odstavci 8.3 tohoto článku.

8.5. Objednatel je povinen zhotoviteli umožnit připojení se servisované zařízení prostředky dálkového dohledu a administrace. Toto VPN musí být funkční a dostatečně kvalitní. Dále umožní přístup do prostor pro provádění servisních prací.

8.6. Objednatel garantuje, že veškeré výkony údržby na servisovaném zařízení budou vykonávány jen prostřednictvím pracovníků zhotovitele nebo dalšími subjekty, které k tomu mají od zhotovitele pověření.

8.7. 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 odstavcem 8.4 tohoto článku údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany zhotovitele.

8.8. Zhotovitel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele včetně jeho provozu, klientů či potencionálních 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.

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

8.10. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví této smlouvy.

8.11. Zhotovitel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny díla.

9. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v článku 1 jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu smlouvy.
- 9.2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smlouva bude do registru smluv uveřejněna objednatelem, a to nejdéle do třiceti (30) dnů od uzavření této smlouvy. Informace o zveřejnění smlouvy bude doručena druhé smluvní straně na elektronickou adresu uvedenou v záhlaví smlouvy.
- 9.3. Smluvní strany výslovně souhlasí, že tato smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna v registru smluv i na oficiálních webových stránkách HZS Karlovarského kraje, a to včetně všech případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
- 9.4. 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).
- 9.5. Smluvní strany se dohodly, že smlouva se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
- 9.6. Smluvní strany mohou měnit smlouvu pouze na základě vzájemné dohody ve formě písemných dodatků číselovaných vzestupnou řadou, odsouhlasených a schválených oběma smluvními stranami.
- 9.7. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy ČR.
- 9.8. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě. Smluvní strana podepisující jako druhá v pořadí je povinna prokazatelně doručit podepsanou smlouvu druhé smluvní straně.
- 9.9. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany ke smlouvě své elektronické podpisy.
- 9.10. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha:
 - Příloha č. 1 – Ceník prací a náhradních dílů.
 - Příloha č. 2 – Technické podmínky RD044001.

ELEKTRONICKÉ PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

Objednatel:	Zhotovitel:
plk. Ing. Václav Klemák ředitel Hasičského záchranného sboru Karlovarského kraje	Ing. Aleš Kvídera, MBA Předseda představenstva

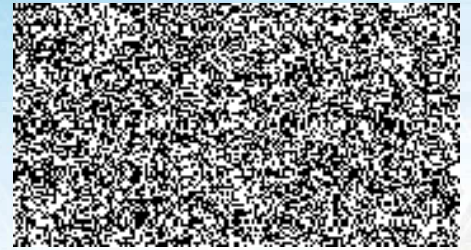




Ceník prací a náhradních dílů ReDat - platný od května 2020

Kode	Práce technika Kč/hod	1200	Kode	Skříně	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" skříně RAB-UP-450-A1	484
	Čas technika strávený na cestě Kč/hod	400	523999000026	Police do 19" skříně výsuvná RAB-UP-X08-A1	2080
	Záruční doba na práci	3 měs.	523999000011	Police do 19" skříně 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 skřín 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 skříně ER (přední)	539	999999004736	LED monitor 18.5" Philips; 193V5LSB2/10	1698
471000000041	Ventilátor ME92251V1-0000-G99	91	999999003243	LCD Monitor 19" AOC 1960SRDA 1280x1024	3042
	Základní desky			Počítač pro ReDat3-P	
502100000047	INTEL BLKD945GCLF 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	PCI-E-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 WD1003FBYZ WD RE	1586	RP 012 058	FI filtr ISDN	1900
502201000081	HARDDISK 1TB WD1005FBYZ	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 oddělovací zesilovač PCM traktu	9000
503002000039	MECHANIKA DVD GH24NS95 SATA	542	RP 006 002	Dvojnásobný odděl. zesilovač PCM traktu	16000
502205000007	Řadič 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, rozvodky	
	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	401000900005	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		Radiče	
	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			





ReDat eXperience

Technické podmínky

RD 044 001

Vydání: 01/2021 v 2.36.1 rev. 1

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. ÚVOD	4
2. POŽADAVKY PRO PROVOZ SYSTÉMU EXPERIENCE	6
2.1 HARDWARE	6
2.2 SOFTWARE	6
2.2.1 PC se systémem eXperience.....	6
2.2.2 PC pro vzdálený přístup k systému eXperience	7
3. KOMUNIKAČNÍ MATICE EXPERIENCE.....	8
3.1 KOMUNIKACE SERVER – ZÁZNAMOVÁ JEDNOTKA.....	8
3.2 KOMUNIKACE CLIENT – SERVER	8
3.3 OSTATNÍ KOMUNIKACE	8
4. OMEZENÍ.....	9
4.1 PLATFORMY	9
4.2 PROPRIETÁRNÍ SIGNALIZACE.....	9
4.3 AKTUALIZACE PROHLÍŽEČŮ	9
4.4 APLIKACE TŘETÍCH STRAN	9
4.5 UPDATE OS WINDOWS	10
4.6 ZMĚNA HW	10
4.7 FIREWALL.....	10
4.8 ANTIVIROVÝ SW PRO OS WINDOWS	10
4.8.1 Výjimky	10
4.9 POUŽÍVÁNÍ FUNKCÍ SYSTÉMU EXPERIENCE	10
4.10 MICROSOFT SQL DATABÁZE A LICENCOVÁNÍ	11
4.10.1 Edice.....	11
4.10.1.1 Express	11
4.10.1.2 Enterprise	11
4.10.2 Licencování MSSQL serveru metodou „per core“	11
4.10.3 Licencování MSSQL serveru metodou „per CAL“	11
4.10.3.1 User CAL	11
4.10.3.2 Device CAL	12
4.11 POSTGRESQL DATABÁZE	12
5. LICENČNÍ OSVĚDČENÍ.....	12
6. OZNAČENÍ VÝROBKU	12
7. ZÁRUKA.....	12
7.1 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY.....	12
7.2 ZÁRUČNÍ SERVIS	13
8. POZÁRUČNÍ SERVIS.....	13
9. ZNÁMÉ NEKOMPATIBILITY	14

1. Úvod

Tyto technické podmínky stanovují technické vlastnosti systému **eXperience** z hlediska funkce, provedení, parametrů, spolehlivosti provozu a určují organizačně-obchodní a technické podmínky standardní dodávky a záruky.

eXperience je rozsáhlý soubor aplikací pro práci se záznamy, s kterou uživatel pracuje přes webové rozhraní. K bezproblémovému chodu vyžaduje systém určité technické podmínky, které musí být splněny. V případě nesplnění podmínek není možné provozovat systém tak, jak je zamýšleno.

eXperience je funkční nadstavbou nad záznamovými jednotkami **ReDat3/ReDat5, ReDat Recorder**, která umožňuje vytvoření uceleného záznamového systému pro různé oblasti využití (kontaktní centra, dispečinky, ATC, ...). Systém **eXperience** je provozován na operačním systému **Windows** nebo **Linux**. Přístup k **eXperience** je umožněn prostřednictvím webového serveru. Veškeré činnosti uživatele jsou tak vykonávány pomocí webového prohlížeče.

Základní aplikace systému **eXperience** a uživatelská dokumentace:

- **Základy ovládání aplikace** RD 044 005
- **System** RD 044 006
- **Users** RD 044 007
- **MySpace** RD 044 008
- **Catalog** RD 044 009
- **Audit** RD 044 010
- **Monitoring** RD 044 011

Další rozšíření a funkce:

- **Verificator** RD 044 014
- **API** RD 044 015
- **QualityChart** RD 044 016
- **Reporting** RD 044 017
- **VoiceProcessor** RD 044 020
- **ATC-ATM** RD 044 021
- **CTI** RD 044 023 – RD 044 033
- **Screeny** RD 044 034
- **Automatické výběry** RD 044 035
- **Coaching** RD 044 036
- **Dashboardy** RD 044 037
- **Topic Detection** RD 044 038
- **Info35** RD 044 039
- **Cisco Phone Control** RD 044 041
- **Storage Manager** RD 044 042
- **SmartConnector** RD 044 043
- **ReDat Indicator** RD 044 044
- **KAC** RD 044 045 – RD 044 050

ReDat eXperience - Technické podmínky RD 044 001 2.36.1

- **Režim Hosting** **RD 044 057 – RD 044 059**
- **ADM** **RD 044 060**



Odezva systému na uživatelskou akci je závislá na řadě faktorů, které přímo či nepřímo ovlivňují běh spuštěných aplikací. Mezi hlavní faktory patří především HW výkon serveru i klienta, aktuální zatížení sítě, počet záznamů v systému, počet přihlášených uživatelů a náročnost operací prováděných těmito uživateli. Odezva se může v různých podmínkách různě lišit.

2. Požadavky pro provoz systému eXperience

2.1 Hardware

Minimální nároky na HW PC, kde je instalován systém **eXperience** jsou:

- Procesor min. **2 GHz, 2 jádra**
- RAM **8192 MB** (a dále 1 GB RAM na každý milion záznamů v DB)
- LAN 10/100/1000 Ethernet
- HDD instalace min. 4GB, archiv volitelný
 - Prostor pro instalaci min. **4 GB**
 - tj. systém **eXperience**, systémové komponenty:
 - MSSQL Express (bez Management Studia, jinak +1500 MB),
 - Java,
 - .NET Framework,
 - Apache,
 - PHP,
 - ODBC,
 - NTP Server
 - Databáze se s přírůstkem 1 milion záznamů zvětší přibližně o 0,5-1 GB
 - Prostor pro archivaci záznamů je nutné volit s ohledem na dobu archivace, intenzitu provozu, kompresi záznamu aj.



1) Skutečné požadavky jsou vždy určeny požadovanou skladbou aplikací, modulů a počtem zpracovávaných záznamů (vychází se ze statistik provozu dodaných uživatelem).

2) V případě plánovaného vysokého vytížení systému je nutné některé části systému eXperience instalovat na samostatné servery. Nutné konzultovat s dodavatelem.

2.2 Software

2.2.1 PC se systémem eXperience

- **Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016, Windows Server 2019**
 - Je možná instalace i na virtuálních serverech (**Microsoft, VMware ESXi 4.1, 5.1, 6.5**).**Java** JRE 1.7.0 a vyšší.
- Microsoft .NET Framework 3.5 a 4
- Pro potřeby Single sign-on musí být server se systémem **eXperience** (a samozřejmě klienti) v doméně.
- Pro používání aplikací platí stejné požadavky, viz následující kapitola.
- **Linux**
 - běží jen na systémech ReDat platform

2.2.2 PC pro vzdálený přístup k systému eXperience

- **OS Windows:** Microsoftem podporované operační systémy, u OS Windows 7 a starší není funkce plně zaručena.
- **Prohlížeče:**
 - System eXperience je vyvíjen s ohledem na podporu prohlížečů:
 - Google Chrome, Mozilla Firefox ESR a Microsoft Edge (Chromium) na OS Windows
 - Google Chrome na OS Linux
 - U verzí eXperience, pro které již RETIA, a.s. neposkytuje technickou podporu, se výrobce zříká veškeré odpovědnosti za funkčnost s jakoukoli verzí prohlížečů.
 - Verze prohlížečů obsahující chybu nebo limitující vlastnost, na jejichž odstranění nemá RETIA, a.s. žádný vliv, jsou uvedeny v kapitole Známé nekompatibility těchto technických podmínek.
- Doporučené minimální rozlišení **1280 x 1024**.
- Zvuková karta (pro přehrávání záznamů).

3. Komunikační matice eXperience

- **eXperience** má přidělenou statickou nebo dynamickou adresu.
- Firewall a LAN uživatele musí mít povolenou komunikaci po portech (TCP, příp. UDP) viz následující kapitoly. Skutečně využívané porty závisí od konkrétní sestavy a konfigurace systému **eXperience**.
- Obecně jsou pro **ReDat** záznamové systémy zabírány porty z rozsahu 8 000 - 10 000.

3.1 Komunikace Server – Záznamová jednotka

- **8003-8008** – komunikace s ReDat3 – zápis do kanálů
- **8010, 8012, 8014** – komunikace s ReDat3
- **8018** – komunikace s ReDat3 – synchronizace uživatelů, načítání uživatelů
- **8050 (8150)** – komunikace s moduly
- **8052 (8152)** – komunikace s ReDat Recorder a ReDat ScreenRecorder
- **8110, 8112, 8014** – komunikace s ReDat3 – zabezpečená
- **8014** – komunikace s ReDat Recorder
- případně další porty z rozsahu **803X, 805X, 806X, 807X, 815X** porty pro ReDat VoIP a ReDat Phone Recorder, ReDat ScreenRecorder, ReDat LineMonitor Client , ReDat StorageManager a ReDat Indicator.

3.2 Komunikace Client – Server

- http: **80**, resp. **8080**
- https: **443**, resp. **8443**
- **19000** – reporting – generování náhledu

3.3 Ostatní komunikace

- **1433** - MS SQL – komunikace eXperience s MS SQL databází
- Komunikace s externími databázemi, komunikace s CTI servery, komunikace s CRM systémy
 - Nutné konzultovat s dodavateli.
- **8041** – pro komunikaci VOICE PRINT – CTI GENESYS.
- **8077** – manuální řízení ALCATEL.
- **8079** – komunikace mezi WatchDogy – backup řešení.
- **8082** – SNMP pro CTI.
- **8502** – pro komunikaci CTI serveru s monitoringem.

Detailně rozepsané porty je možné získat ze samostatného dokumentu komunikační matice, který je zpřístupněn na vyžádání.



4. Omezení

V této kapitole výrobce uvádí možné negativní vlivy na provoz záznamového systému a stanovuje pravidla pro jeho správnou funkci.

4.1 Platformy

Funkčnost dodávaného software je garantována na HW platformách a OS, uvedených ve specifikaci. Používání software na jiných platformách a OS není garantováno a znamená ztrátu záruky. Pro dotazy, týkající se kompatibility kontaktujte obchodní oddělení **REITA, a.s.**

4.2 Proprietární signalizace

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) garantují záznamové jednotky **ReDat3/ ReDat Recorder** detekci signalizace pouze pro základní typy scénářů vedení telefonní komunikace. Signalizací se rozumí číslo volajícího event. volané číslo.
 - Základní typy scénářů:
 - Přijmutí příchozího volání směřovaného na konkrétní pobočku.
 - Odchozí volání bez využití předvolby nebo zkrácené volby.
 - Pro všechny další scénáře, jako jsou 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., je garantován pouze hlasový (RTP) záznam bez rekonstrukce „call-flow“.

Nasazení záznamového systému na proprietární rozhraní dále vyžaduje provedení akceptačních testů v prostředí zátěže reálného provozu. Součástí akceptačních testů musí být alespoň týdenní zkušební provoz, v průběhu kterého může dojít k úpravám algoritmu zpracování proprietární signalizace.

Požadavky na podporu scénářů nad rámec základních musí být smluvně řešeny mezi výrobcem a uživatelem.

4.3 Aktualizace prohlížečů

Výrobce si vyhrazuje právo dočasné nekompatibility vzniklé při aktualizaci webového prohlížeče.

4.4 Aplikace třetích stran

Výrobce negarantuje správnou funkci záznamového systému v případě, že je instalován na společné HW platformě s dalšími aplikacemi jiných výrobců. Především v časových intervalech, kdy tyto aplikace kladou zvýšené nároky na systémové zdroje (automatická aktualizace, naplánovaný test...), může docházet k negativnímu ovlivnění kvality, resp. ztrátě záznamů.

Výrobce neručí za případný negativní dopad na funkčnost aplikací třetích stran, vyvolaný v důsledku provedení upgrade záznamového systému.

4.5 Update OS Windows

Instalace oficiálně distribuovaných bezpečnostních aktualizací systému **Windows** není omezena. Aktualizaci provádí uživatel podle předem stanoveného plánu a nepodléhá schvalování dodavatelem. Instalace upgrade OS a komponent (změna verze Java, .NET, ...) mimo předem schválené verze je zakázána.



Dodavatel důrazně upozorňuje na skutečnost, že některé aktualizace OS vyžadují restart serveru: restart serveru s modulem CTI v režimu řízení záznamu způsobí výpadek záznamu.

4.6 Změna HW

Při výměně nebo upgradu hardwarových komponent serveru, kde je instalován systém **eXperience** (nebo jeho součástí) je nutné brát ohled na licenční soubory, které obsahují hash aktuální HW konfigurace. Při změně HW budou moduly spadající pod tyto licence vyřazeny z provozu až do doby, než bude dodána nová licence s aktuálním hashem.

4.7 Firewall

Konfigurace firewallu musí být provedena tak, aby nezpůsobila přerušení potřebné komunikace mezi jednotkami záznamového systému **ReDat** nebo jednotkami systému **ReDat** a využívanou třetí aplikací (např. modul **ReDat CTI** s CTI serverem). Výrobce neručí za ztrátu záznamů, způsobených blokační funkcí firewallu.

4.8 Antivirový SW pro OS Windows

Instalace antivirového SW je povolena. Instalaci provádí uživatel po schválení verze a konfigurace dodavatelem. Instalace aktualizací (virové definice) není omezena a nepodléhá schvalování v případě, že nedochází ke změně verze antivirového SW.



Dodavatel důrazně upozorňuje na skutečnost, že některé aktualizace vyžadují restart serveru: restart serveru s modulem CTI v režimu řízení záznamu způsobí výpadek záznamu.

V době špičkového provozu záznamového systému by se měl uživatel vyvarovat spuštění naplánovaných testů antivirových programů, což může vést i ke ztrátě záznamů v případě CTI řízení záznamu.

Běh testu antivirového programu může negativně ovlivnit dobu odezvy záznamového systému.

4.8.1 Výjimky

Některé antivirové programy detekují instalované služby jako škodlivé a mohou je bez vědomí uživatele blokovat nebo rovnou odebrat z počítače. Je tedy vhodné, umístit do výjimek adresář **appserv** (včetně podadresářů) nebo vyjmout z kontroly přímo jednotlivé služby.

Mezi známé případy patří například blokování služby **redat-exp-archiving** a **redat-exp-rvpccli** softwarem společnosti **Symantec**.

4.9 Používání funkcí systému eXperience

V době špičkového provozu záznamového systému by se měl uživatel vyvarovat neuváženého použití některých funkcí systému **eXperience**: např. spuštění manuální archivace (stažení, odeslání) více než tisíce záznamů.

4.10 Microsoft SQL databáze a licencování

Podporované jsou verze **Microsoft SQL 2012, 2014, 2016, 2017** (2017 je součástí dodávané instalace). Podporovány jsou všechny licenční typy těchto serverů.

4.10.1 Edice

Doporučujeme využívat edici databáze dle množství záznamů. Např. při středně velkém množství záznamů (cca 60GB velký databázový soubor) s rozumným časovým rozsahem, doporučujeme alespoň edici Standard.

4.10.1.1 Express



Edice Express není vhodná pro řešení, kde je nutné garantovat existenci záznamů po nějaké časové období

MSSQL **Express** má nastaven limit celkové velikosti databázového souboru - omezení odpovídá přibližně 4-5 milionům záznamů (při použití dalších modulů a rozšíření, jako např. CTI, Quality Management, Hlasové analýzy, je toto číslo nižší).



Při dovršení limitu MSSQL databáze edice Express (maximálně 10GB velký databázový soubor) dojde k jejímu uzamčení a server eXperience nahlásí chybu konektivity k DB. Je nutný ruční zásah do databáze například pomocí SQL Server Management Studia (ruční odmazání záznamů + shrink DB).

Aby nedošlo k uzamčení databáze je možné při instalaci systému **eXperience** zaškrtnout v instalačním průvodci volbu **MS SQL Express – Hlídání velikosti databáze**. Více v **RD 044 004 Instalace**, kapitola **5.9. Dopršení limitu MSSQL databáze edice Express**.

Dále má limit na využití operační paměti RAM na 1GB, a tak není vhodná pro práci s větším rozsahem dat.

4.10.1.2 Enterprise

Možnosti využití lze najít v dokumentaci **RD 044 004 Instalace**, kapitola **5.7 Segmentace databáze (MSSQL Enterprise)**.

4.10.2 Licencování MSSQL serveru metodou „per core“

Předmětem licencování je počet procesorů (jader, dle verze SQL). Počet přístupujících uživatelů a/nebo zařízení není nijak omezen.

Více info na: <https://www.microsoft.com/en-us/sql-server/sql-server-2017-pricing>

4.10.3 Licencování MSSQL serveru metodou „per CAL“

CAL (Client Access License) neboli licence na přístup uživatele se dále dělí na přístup uživatele nebo přístup zařízení. Licence User CAL a Device CAL je možné kombinovat.

4.10.3.1 User CAL



Jedna licence umožňuje jednomu uživateli přistupovat na server pomocí několika zařízení (počítač, notebook, telefon...).

Více info na: <https://www.microsoft.com/en-us/sql-server/sql-server-2017-pricing>

4.10.3.2 Device CAL



Jedna licence umožňuje jednomu zařízení přistupovat na server, ovšem na tom jednom zařízení se může střídát neomezený počet uživatelů.

Více info na: <https://www.microsoft.com/en-us/sql-server/sql-server-2017-pricing>

4.11 PostgreSQL databáze

Tato verze eXperience pro OS Linux je dodávána s databází PostgreSQL verze 12.4.

Podpora pro OS Windows se připravuje.

5. Licenční osvědčení

Dodávané licenční osvědčení umožňuje užívat programové vybavení **ReDat eXperience** v plném rozsahu jeho funkcí. Uživatel má právo provozovat programové vybavení produktu **ReDat eXperience** na jednom serveru a nemá právo jej využívat mimo nebo samostatně.

Programové vybavení je na pevném disku PC a výrobce zároveň dodává instalační média. Je zakázáno kopírování a předávání třetím stranám bez souhlasu výrobce **RETIA, a.s.**

K výrobku je dodávána kromě základní instalační a provozní dokumentace i další dokumentace k licencovaným modulům.

6. Označení výrobku

Výrobek je označen typovým štítkem umístěným na zadním panelu zařízení a obsahuje údaje:

ReDat eXperience **RS 044 xxx v.č. xxx,**

kde **xxx** označuje číslo verze sestavy a zároveň výrobní číslo.

7. Záruka

7.1 Záruční podmínky

Výrobce ručí za zařízení **ReDat eXperience** po dobu záruční doby, pokud je systém provozován v souladu s těmito Technickými podmínkami a s dodanou dokumentací, případně podle odchylek a změn odsouhlasených odběratelem před převzetím.

Počátek záruční doby je určen v případě instalace datem akceptace systému zákazníkem, pokud není ve smlouvě stanoveno jinak. Záruční doba na SW z produkce **RETIA, a.s.** je **6 měsíců**, pokud není smluvně stanoveno jinak.

Pokud je součástí dodávky i HW a SW (OS) třetích výrobců, jsou na tyto produkty aplikovány záruční podmínky těchto výrobců. Pro aktivaci záručních podmínek je zpravidla nutné provést registraci produktu dle přiložené dokumentace přímo koncovým uživatelem.

Záruční podmínky se mohou měnit jen po oboustranné dohodě.

Výrobce ručí za vlastnosti zařízení **ReDat eXperience** jen za předpokladu používání způsobem, který není v rozporu s těmito TP a návodem k obsluze. Záruka se vztahuje na všechny vady,




ReDat eXperience - Technické podmínky RD 044 001 2.36.1

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 (změny v konfiguraci), chybným používáním nebo prováděním nedovolených oprav či zásahů.

7.2 Záruční servis

Nahlášení závady:

1. Poruchy Zařízení a požadavky na ostatní servisní zásahy ohlašuje objednatel do servisního střediska zhotovitele telefonem a okamžitě následně potvrdí faxem na čísle  či e-mailem na adrese helpdesk@retia.cz
2. Objednatel nahláší poruchy Zařízení a ostatní servisní požadavky způsobem tak, jak je uvedeno v odst. 1. tohoto článku:
 - v pracovní dny (8:00 - 17:00) na telefonu 
 - mimo výše uvedenou dobu a v případě nedostupnosti pevné linky na číslo: 
 - náležitosti pro ohlášení závady:
 - jméno a příjmení oprávněné (kontaktní) reklamující osoby a telefonické spojení na ni;
 - název společnosti a adresu místa, kde se nalézá vadné zařízení;
 - **typ zařízení a výrobní číslo;**
 - příznaky a popis jak se závada projevuje, popř. hlášení diagnostiky systému.

Termín zahájení prací a místo opravy jsou dány smluvně 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. Pozáruční servis

Dodavatel zabezpečí pozáruční servis po dobu 5 let od data přejímky, resp. prodeje. Podmínky provedení pozáručního zásahu jsou závislé od podepsané servisní smlouvy a verze **ReDat eXperience**.

Podpora starších verzí:

- oprava ve zdůvodněných případech zahrnuje placený upgrade verze **ReDat eXperience** - cena upgradu verze je závislá na stáří stávající verze;

ReDat eXperience - Technické podmínky RD 044 001 2.36.1

- při podpoře verzí starších než 2 roky není možné garantovat zachování všech uložených dat, v krajním případě může být provedena kompletně nová instalace **ReDat eXperience** s částečnou obnovou záznamů ze záznamových jednotek.

9. Známé nekompatibility

- Audio příposlech v prohlížeči **Chrome a Firefox**
 - spuštění příposlechu je opožděno o cca 3 vteřiny.
 - online zpoždění o cca 3 vteřiny.
- V nové verzi Firefox je oproti starším verzím prohlížeče nefunkční ovládání audia na kanálech v přehrávači, od verze 68 ESR (resp. 66 standardní edice). Chyba byla společností Mozilla Corporation nahlášena.
- Frekvence updatů obrazu při přehrávání záznamů screenů může být závislá od počtu synchronně přehrávaných kanálů.



RETIA, a.s. v rámci plnění ustanovení zákona 185/2001 Sb. o odpadech je zapojena do kolektivního systému **ASEKOL, a.s.** (www.asekol.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.