

# SERVISNÍ SMLOUVA




Číslo HZS: 203-6/KŘ-IZS-K-38-2021

Číslo RETIA: OS21S21092

## I. článek





### Smluvní strany

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

Sídlo: Barvířská 29/10, 460 01 Liberec III  
Zastoupená: plk. Ing. Janem Hadrbolem, vrchním radou  
ředitelem HZS Libereckého kraje  
IČO: 70888744  
DIČ: CZ70888744 (není plátcem DPH)  
Bankovní spojení: Česká národní banka pobočka Ústí nad Labem  
Číslo účtu: 77540881/0710  
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: 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 zařízení objednatele 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**. 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. 1595, 1596**

**Platí pro HW a SW**

**2 ks ReDat eXperience v.č. 159, 160**

**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 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:

- 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.

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 odpovědné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započetí prací.

Odpovědná 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 sazbou 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: Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje, Šumavská 414/11, 460 07 Liberec VII.

#### **V. článek** **Lhůta plnění**

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

#### **VI. článek** **Cena díla 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 (189 050,00 Kč bez DPH)**

slovy Dvěštedvacetosmtisícsešmsetpadesát korun českých, 50 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 uvedená v odst. 1 tohoto článku bude hrazena jednorázově na základě faktury vystavené zhotovitelem. Fakturaci provádí zhotovitel se zdanitelným plněním k 1. 4. 2021. Faktury za sjednané servisní činnosti budou zhotovitelem vystaveny a doručeny objednateli v listinné podobě.

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

4. Splatnost předložených faktur je 30 dnů od dne jejich doručení do sídla objednatele. Faktura předložená v prosinci 2021 musí být prokazatelně doručena objednateli nejpozději do 15. prosince 2021. Při doručení po tomto termínu se sjednává splatnost 60 dnů.

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 odst. 2. čl. II. 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.**

### **Servis a řešení závad**

#### Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:

1. Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat jedním z následujících způsobů - všechny postupy jsou si z pohledu řešení rovnocenné:

### 1.1. Elektronicky:

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

### 1.2. Telefonicky:

- v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: 466 852 549,
- v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: +420 724 169 112,
- mimo pracovní dobu od 17:00 hod. do 08:00 hod. na telefon: +420 724 169 112.

### 1.3. E-mailem

- na adresu [helpdesk@retia.cz](mailto:helpdesk@retia.cz) požadavky s nejvyšší prioritou potvrdí telefonicky.

## 2. Náležitosti pro ohlášení závady:

- odpovědná osoba vyplní formulář servisdesku,
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- kategorie závady,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

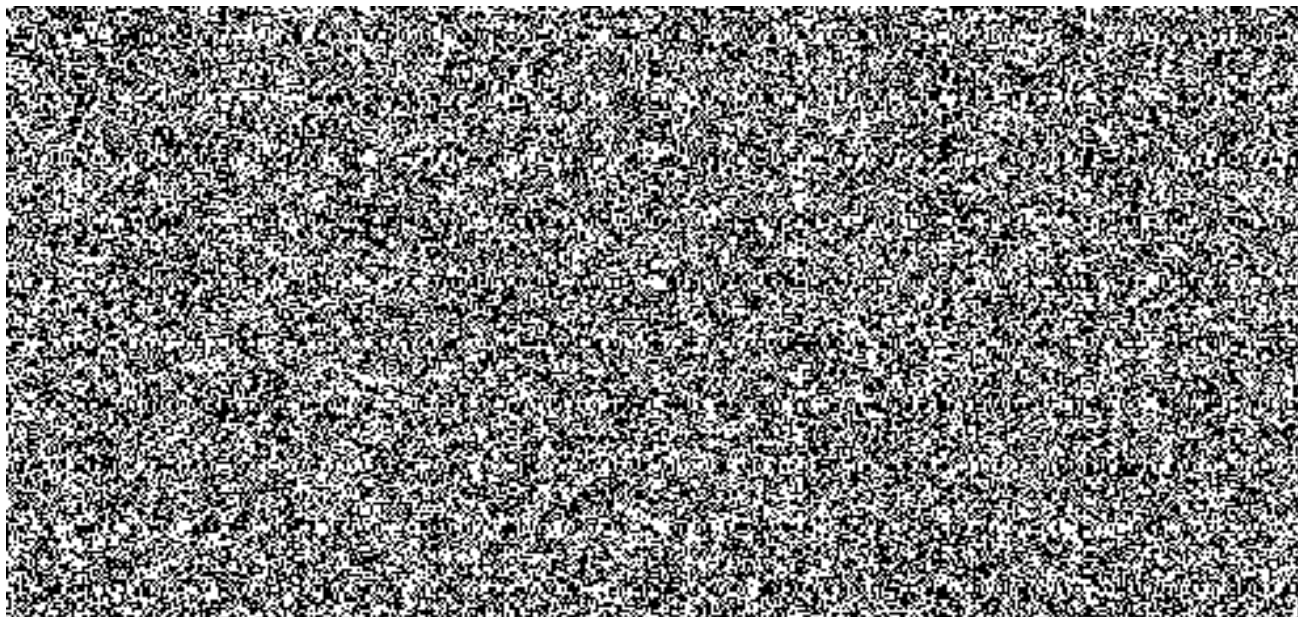
V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) po objednateli právo si tyto informace dodatečně vyžádat. V tomto případě, se ale za počátek doby opravy považuje den či hodina, kdy byly dodány všechny požadované informace o vzniklé závadě.

Součinnost požadovaná od objednatele servisního požadavku

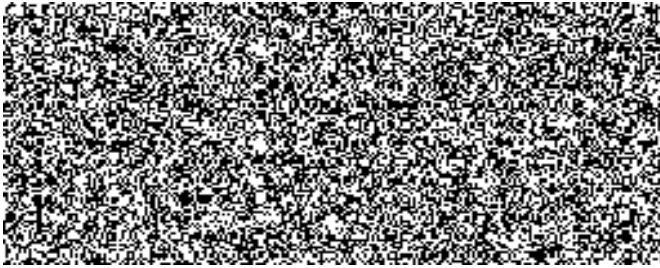
Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele servisního požadavku patří:

- 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:



4. Seznam odpovědných osob objednatele k nahlašování závad:



5. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace má objednatel i zhotovitel možnost kontaktovat telefonicky osoby zmíněné v odst. 3 + 4 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 vnitřních 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 číselované dodatky.
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.

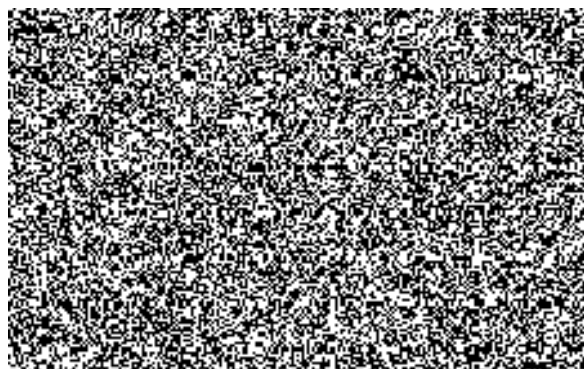
4. Smluvní strany souhlasí s tím, aby smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené Hasičským záchranným sborem Libereckého kraje. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovány pro účely vedení evidence smluv. Dále prohlašují, že skutečnosti, uvedené 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 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 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. Jan Hadrbolec  
ředitel HZS Libereckého kraje







Příloha č. 1 – Ceník prací a náhradních dílů

	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
Kode	<b>Paměťové moduly</b>	<b>Cena bez DPH</b>	502000000017	Šasi průmyslové ER-4411 BÉŽOVÉ	14960
502200000030	DIMM 1GB DDR2 KVR667D2N5/1G	402	502000000018	Šasi průmyslové ER-4410 BÉŽOVÉ	14960
	<b>Procesory</b>		502000000022	Průmyslová skříň 8U GH-820SR	19764
502203000048	INTEL DUAL-CORE CELERON E3400 2,6 GHZ	857	502000000023	Šasi průmyslové RACK 360G bez zdroje	4740
	<b>Ventilátory, chladiče</b>			<b>Pasivní sběrnice</b>	
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		<b>Monitory</b>	
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 I960SRDA 1280x1024	3042
	<b>Základní desky</b>			<b>Počítač pro ReDat3-P</b>	
502100000047	INTEL BLKD945GCLF mini ITX (MB)	1364	501001000025	POČÍTAČ NISE 2420	31000
502100000049	IMBA-9454G-R40 (MB)	6096		<b>* Interfaceové karty ReDat3</b>	
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
	<b>Grafické karty</b>		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
	<b>Pevné disky ATA, SATA</b>			<b>* Doplnky ReDat</b>	
502201000058	WD RE4 WD1003FBYX 1TB SATA/300	2280	RP 006 013	Signalizační modul externí	6500
502201000083	HARDDISK 500GB WD5003AZEX	2090	RP 006 001	ASL audioslučovač	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
	<b>DVD mechaniky, RAID</b>		RP 012 054	ORxD oddělovač RS232	1900
503100000023	Médium DVD-RAM 4,7GB	50	RP 012 051	OZS oddělovač zesilovač PCM traktu	9000
503002000039	MECHANIKA DVD GH24NS95 SATA	542	RP 006 002	Dvojnásobný odděl. zesilovač PCM traktu	16000

502205000007	Řadič zrcadlení disků SR2611-2S-S2R+	6269	RP 006 003	Trojnásobný odděl. zesilovač PCM traktu	21000
	<b>Síťové komponenty</b>		RP 049 002	Box KMM	20000
502102000088	INTEL PRO/1000GT PWLA839 1G TBLK	944	RP 049 003	Box DVI	42500
	<b>UPS - záložní zdroje</b>		RP 012 052	GKT2	5200
500005000011	APC-Back-UPS CS 650	2202		<b>Kabely (cena za m), RJ spojky, rozdvojky</b>	
	<b>Síťové zdroje</b>		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		<b>RJ konektory</b>	
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
	<b>Externí reproduktory</b>			<b>Přepětové ochrany</b>	
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
	<b>Klávesnice</b>			<b>Patch panely</b>	
500001000002	Průmyslová MK-KTP5W, touchpad	6288	504001000005	PATCH PANEL 48XRJ45, UTP CAT 5E	1499
500001000023	DELUXE 250 BLACK CZ USB OEM	276		<b>Řadiče</b>	
	<b>Myši</b>		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
	<b>Přijímače časových značek</b>				
500999000001	RPC modul B, DCF-77	1799			
RW 012 057	Prodlužovací kabel 10m	537			