

# SERVISNÍ SMLOUVA





Číslo HZS: HSAA-11691-5/2021

Číslo RETIA: OS21S21509

## I. článek

### Smluvní strany



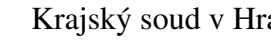
#### Česká republika – Hasičský záchranný sbor hlavního města Prahy

Sídlo: Sokolská 62, 121 24 Praha 2  
Zastoupená: plk. Ing. Luděk Prudilem, ředitelem HZS hl. m. Prahy  
IČO: 70886288  
DIČ: není plátcem DPH  
Bankovní spojení: Česká národní banka, Na Příkopě 864/28, Praha 1  
Číslo účtu: 8107881/0710  
Datová schránka: jm9aa6j  
Kontaktní osoba: mjr. Ing. Pavel Mára – vedoucí odd. komunikačních systémů  
E-mail:   
Telefon:   
Kontaktní osoba: kpt. Bc. Viktor Svoboda  
Funkce:   
Telefonní číslo: 

(dále jen „objednatel“)

a

#### RETIA, a.s.

Sídlo: Pražská 341, 530 02 Pardubice  
Zastoupená: Ing. Michalem Satrapou – 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 „poskytovatel“)

uzavírají podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, 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 na období pěti (5) let**. Tyto činnosti se vztahují pouze na produkty dodané poskytovatelem. 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. 1601, 1602  
Platí pro HW a SW
- 2 ks ReDat eXperience v.č. 165, 166  
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 poskytovatelem
- evidence servisních problémů v informačním systému poskytovatele

### Předmět smlouvy nezahrnuje:

- konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem
- preventivní údržbu
- opravy mimo smluvenou dobu
- školení s výjimkou vyškolení oprávněných osob objednatele na diagnostikování závad
- materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době
- updaty jednotlivých částí systému

## III. článek Způsob práce

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

1. Poskytovatel 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
B – Střední závada	Do 8 hodin	Do 48 hodin
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.

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

---

Kategorie závady C – nízká závada

Specifikace:

Dílní 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.

2. Závadu lze vyřešit i částečnou opravou a převodem závady do nižší kategorie. Závady jsou odstraňovány v SLA (Service-level agreement) limitech pomocí obnovení konfiguračního stavu po instalaci nebo patchováním systému, v případě nutné součinnosti objednatele na obnovení záloh virtuálního serveru nebo databáze je po dobu čekání na součinnost zastaveno vyhodnocování SLA limitu. Zálohy virtuálního serveru vytváří a ukládá objednatel jako správce tohoto systému a to bez výzvy automaticky. Podmínkou zahájení analýzy vedoucí k odezvě na vzniklý servisní požadavek je připojení technika poskytovatele pomocí VPN.
3. Odezva: Odezvou se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započítí prací.
4. Oprávněná osoba objednatele: osoba vyškolená poskytovatelem na diagnostikování závad dodaných zařízení a pro vykonávání prvotního servisu. **Poskytovatel se zavazuje provést proškolení oprávněných osob objednatele (viz čl. IX. odst. 5.) do 30ti dnů od podpisu smlouvy.**
5. Výše uvedené časy se počítají do obnovení funkčnosti systému. V případě nefunkčnosti dálkového přístupu pomocí VPN se tato doba nezapočítá do servisního limitu.

#### **IV. článek** **Místo plnění**

Místem plnění je hasičská stanice HS-11, Generála Šišky 2140, 143 00 Praha 12 – Modřany.

#### **V. článek** **Lhůta plnění**

Zahájení plnění: **1. 1. 2022**  
Ukončení plnění: **31. 12. 2026**

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

1. Smluvní strany se dohodly na základě nabídky poskytovatele na stálé (paušální) úhradě za sjednané servisní činnosti ve výši:

**a) 189 050,00 Kč bez DPH, tj. 228 750,50 včetně 21% DPH.**

(slovy dvě stě dvacet osm tisíc sedm set padesát korun českých padesát haléřů) **za jeden (1) rok.**

b) Celková částka je ve výši: 945 250,00 Kč bez DPH, tj. 1 143 752,50 Kč včetně 21% DPH.  
(slovy jeden milion jedno sto čtyřicet tři tisíc sedm set padesát dva korun českých padesát haléřů) za pět (5) let.

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


2. Cena dle odst. 1 písmene a) tohoto článku bude hrazena vždy na základě faktury vystavené poskytovatelem nejpozději do konce ledna příslušného roku a se splatností minimálně do konce února příslušného roku.

3. Doručená faktura (daňový doklad) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, dále pak evidenční číslo smlouvy objednatele, systémové číslo z Národního elektronického nástroje (N006/21/V00027217/002) a dále vyčíslení zvlášť ceny bez DPH, zvlášť DPH a celkovou cenu včetně DPH. V opačném případě ji má objednatel právo poskytovateli 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, která činí 30 dnů.

4. Faktury je možné objednateli zasílat:

a) v elektronické podobě do datové schránky IDDS: jm9aa6j nebo na níže uvedenou e-mailovou adresu, ve formátech: formát ISDOCx, UBL 2.1 ISO/IEC 19845:2015, UN/CEFACT CII, formát PDF/A nebo PDF.

b) v listinné podobě prostřednictvím podatelny v sídle objednatele.

5. E-mailová adresa objednatele pro příjem faktur(y) v elektronické podobě dle odst. 4, písm. a) tohoto článku je: epodatelna@aak.izscr.cz. E-mailová adresa poskytovatele pro odeslání faktur(y) v elektronické podobě je: . Poskytovatel bere na vědomí, že faktura bez zaručeného elektronického podpisu zasláná z jiné e-mailové adresy než výše uvedené, bude objednatelům vrácena.

## **VII. článek** **Záruka za jakost**

Poskytovatel poskytuje na provedené servisní činnosti záruku v délce **3 měsíce** od jejich poskytnutí. Na použitý materiál je sjednána záruka v délce 24 měsíců.

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

1. Pokud dojde na straně poskytovatele k prodlení s dodržáním lhůt uvedených v čl. III. smlouvy, je objednatel oprávněn poskytovateli 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) poskytovatel poruší povinnosti z této smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména pro nesplnění zahájení plnění smlouvy nebo parametrů sjednaných servisních služeb,
- b) poskytovatel přestane být subjektem oprávněným poskytovat činnosti dle této smlouvy,
- c) poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. IX. odst. 10 smlouvy.

5. V případě odstoupení od smlouvy podle předchozího odstavce, je objednatel oprávněn požadovat vrácení poměrné části z již uhrazené ceny poskytnutí servisní služby.


6. 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** **Všeobecná ustanovení**

### Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:

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

1.1. Elektronicky:

- servisní portál  u případů s nejvyšší prioritou potvrdí objednatel poskytovateli požadavek současně i telefonicky; pro oprávněné osoby objednatele zajistí poskytovatel přístup(y) na servisní portál

1.2. Telefonicky:

- v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: 

- 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

2. Náležitosti pro ohlášení závady:

- odpovědná osoba objednatele vyplní formulář servisního portálu,
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- kategorii závady dle čl. III,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

3. V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má poskytovatel (servisní oddělení) po objednateli právo si tyto informace dodatečně vyžádat. Za počátek doby opravy se bere 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:

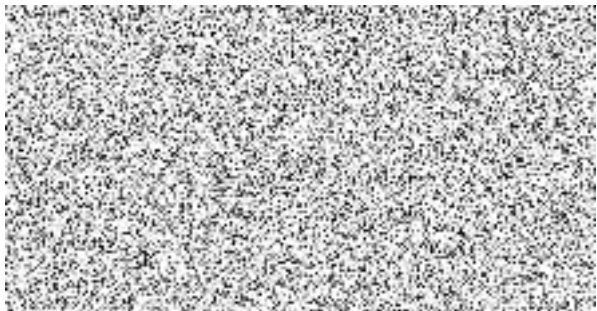
- Ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných výše.
- Poskytnutí odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích.
- Zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém ReDat.
- Přístup na pracoviště pro určené techniky poskytovatele.
- Zajištění fyzického přístupu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

4. Kontaktní osoby:

Za poskytovatele	Za objednatele
[REDACTED]	[REDACTED]

5. Seznam oprávněných osob objednatele k nahlašování závad:

[REDACTED]
------------



6. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace má objednatel i poskytovatel možnost kontaktovat telefonicky osoby zmíněné v odst. 4 a 5 tohoto článku.

Eskalační kontakty poskytovatele:



7. Objednatel je povinen poskytovateli umožnit připojení na servisované zařízení prostředky dálkového dohledu a administrace. Toto VPN připojení musí být funkční a dostatečně kvalitní. Dále umožní nezbytný přístup do technologických a jiných prostor pro provádění servisních prací.
8. Objednatel garantuje, že veškeré výkony údržby na servisovaném zařízení budou vykonávány jen prostřednictvím pracovníků poskytovatele nebo dalšími subjekty, které mají od poskytovatele k tomu pověření.
9. Pokud používá objednatel pro provoz zařízení programy od poskytovatele 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 a 5 tohoto článku údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany poskytovatele.
10. Poskytovatel a další subjekty, které mají od poskytovatele pověření, se zavazují 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.
11. Objednatel je povinen konzultovat veškeré změny navazujících technologií předem se poskytovatelem. 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 čl. I této smlouvy.
4. Smluvní strany souhlasí s tím, aby smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené Hasičským záchranným sborem hlavního města Prahy. 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. Poskytovatel 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.

