



Číslo objednatele : HSOL – 6663 – 3 /2021
Číslo zhotovitele : OS21S21519

SMLOUVA o zajištění servisní činnosti pro záznamové zařízení ReDat



Smluvní strany

Česká republika – Hasičský záchranný sbor Olomouckého kraje

Sídlo: Schweitzerova 91, 779 00 Olomouc
Zastoupená: plk. Ing. Karlem Kolářikem, ředitelem HZS Olomouckého kraje
IČO: 70885940
DIČ: CZ70885940 (neplátce DPH)
Bankovní spojení: Česká národní banka, č.ú. : 15032881/0710
Kontaktní osoba: 
Telefon/e-mail: 
ID datové schránky: ufiiaa6d
(dále jen „objednatel“)

a

RETIA, a.s.

Spisová značka: B1440 vedená Krajským soudem v Hradci Králové
Sídlo: Pražská 341, 530 02 Pardubice
Zastoupená: Ing. Alešem Kvíderou, MBA – předsedou představenstva
IČO: 25251929
DIČ: CZ699003219
Bankovní spojení: Commerzbank, a.s., č.ú. : 10630807/6200
Kontaktní osoba: 
Telefon/e-mail: 
(dále jen „zhotovitel“)

uzavírají v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto servisní smlouvu (dále jen „servisní smlouva“ nebo jen „smlouva“) na zařízení objednatele specifikované v čl. I. smlouvy (dále též jen „záznamové zařízení“ nebo jen „zařízení“), ke kterému budou poskytovány servisní činnosti na základě této smlouvy a to za dále uvedených podmínek.

I. 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.

Specifikace zařízení:

- 2 ks ReDat3 záznamová jednotka v.č.1607, 1608 - platí pro HW a SW
- 2 ks ReDat eXperience v.č. 171, 172 - 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;
- drobné konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem.

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 zásadního 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).

II. článek Způsob práce, doba odezvy, typy časového období servisu

1. 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

2. Vysvětlení pojmů:

a) *Kategorie závady A – Kritická závada*

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.

- b) *Kategorie závady B – Střední závada*
Jedna z komponent HA konfigurace CTI není funkční.
Závada procesu archivace.
Dílejší závada GUI Experience, trvalá závada, platná pro všechny uživatele.
- c) *Kategorie závady C – Nízká závada*
Dílejší závada GUI Experience, nahodilá závada, platná pro omezený počet uživatelů.
- d) *Kategorie závady D - Informace*
Požadavek na informaci ohledně funkcionalit systému – upřesnění konkrétní funkce.
- e) Pojmem *závada* se rozumí stav změny funkčnosti, kdy je zastavena nebo nedostupná funkce dříve využívaná. Závady jsou odstraňovány v SLA limitech pomocí obnovení konfiguračního stavu po instalaci nebo patchování systému, v případě nutné součinnosti objednatele na obnovení záloh virtuálního serveru nebo databáze je po dobu čekání na součinnost zastaveno vyhodnocování SLA limitu, objednatel vytváří zálohy jím spravovaných systému automaticky. Podmínkou zahájení analýzy vedoucí k odezvě na vzniklý servisní požadavek je připojení technika zhotovitele pomocí VPN.
- f) Pojmem *odezva* se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započítání prací.
- g) *Oprávněnou osobou* se rozumí osoba vyškolená zhotovitelem na diagnostikování závad dodaných zařízení a pro vykonávání prvotního servisu.

3. Časy uvedené v odst. 1 tohoto článku se počítají od nahlášení závady oprávněnou osobou objednatele při splnění podmínky umožnění dálkového přístupu pomocí VPN.

III. článek **Lhůta a místo plnění**

1. Místem plnění je sídlo objednatele.
2. Zhotovitel se zavazuje zajistit servisní činnost od 1. 1. 2022 do 31. 12. 2026.

IV. článek **Cena, platební podmínky a způsoby kalkulace**

1. Smluvní strany se dohodly (paušální) úhradě za servisní činnosti dle čl.I, odst. 1 v celkové výši 945 250,- Kč bez DPH (devět set čtyřicet pět tisíc dvě stě padesát korun českých) jako ceně nejvýše přípustné, tj. 1 143 752,50 Kč vč. DPH (jeden milion sto čtyřicet tři tisíce sedm set padesát dva korun českých a 50 haléřů) při sazbě DPH ve výši 21 %, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
2. Cena dle odst. 1 tohoto článku bude hrazena postupně na základě faktury vystavené zhotovitelem ve výši úhrady pro příslušný kalendářní rok. Faktura (daňový doklad) musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle právních předpisů. Faktura bude vystavena a zaslána zhotovitelem na adresu sídla objednatele nebo může být zaslána elektronicky na e-mail: fakturace@hcsol.cz, a to do 10. ledna kalendářního roku, ve kterém se bude podpora poskytovat.

3. Smluvní strany se dohodly, že za servisní činnosti dle čl.I, odst. 2 budou účtovány sazby dle ceníku uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy. Pro fakturaci se přiměřeně použije ustanovení odst. 2 tohoto článku.

4. Splatnost předložených faktur je 15 dnů od dne jejich doručení do sídla objednatele.

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. I. odst. 2 smlouvy bude předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami.

6. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel vzhledem k ročnímu rozpočtovému cyklu organizační složky státu nemůže do uvolnění rozpočtových prostředků v následujícím roce uhradit cenu za předmět smlouvy; v tomto případě se objednatel nedostává do prodlení a není povinen hradit smluvní ani zákonný úrok z prodlení ani strpět jiné právní dopady této skutečnosti. Zhotovitel bere dále na vědomí, že ze strany objednatele nelze proplatit fakturu doručenou v období od 1. 1. 2021 do 31.3. 2022.

V. článek **Záruka za jakost**

Zhotovitel poskytuje na provedené servisní činnosti záruku v délce **3 měsíce** od jejich poskytnutí.

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

1. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržením lhůt uvedených v čl. II. 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. V případě zjištění, že zhotovitel i přes výzvu objednatele neplní závazky dle čl. VIII. odst. 3 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý zjištěný případ.

4. Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 30 kalenářních 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.

5. 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) vůči majetku zhotovitele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;

- d) insolvenční návrh na zhotovitele byl zamítnut proto, že majetek zhotovitele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - e) zhotovitel vstoupí do likvidace.
- 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.

VII. článek

Hlášení servisních požadavků, součinnost, kontaktní osoby

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

- a) Elektronicky:
 - servisní portál <https://servisdesk.retia.cz/> u případů s nejvyšší prioritou potvrdí požadavek telefonicky
- b) Telefonicky:
 - v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: 
 - v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: 
 - mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: 
- c) E-mailem
 - na adresu helpdesk@retia.cz požadavky s nejvyšší prioritou potvrdí telefonicky

2. Náležitosti pro ohlášení závady:

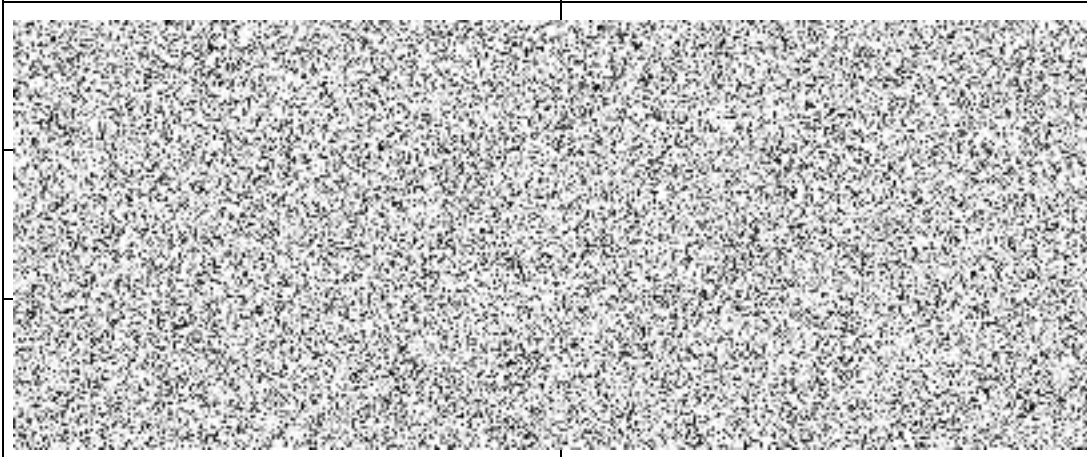
- oprávněná osoba vyplní formulář servisdesku,
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- úroveň závady,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

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.

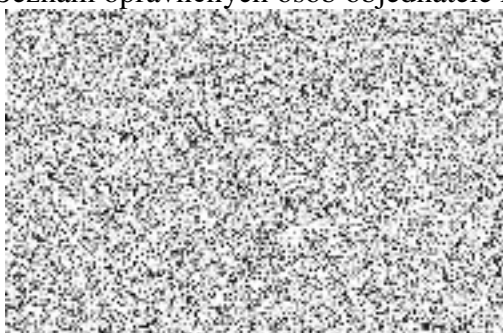
3. Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost. Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele servisního požadavku patří:

- a) ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných výše,
- b) poskytnutí odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích,
- c) zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém ReDat (zhotovitel bude pro servisní činnost využívat VPN připojení zřízené na GŘ HZS ČR, které bude podporovat platformu Cisco AnyConnect),
- d) přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele,
- e) v případě potřeby zajištění fyzického přístupu k záznamovému zařízení ReDat.

4. Kontaktní osoby:

Za zhotovitele	Za objednatele
	

5. Seznam oprávněných osob objednatele k nahlašování závad:



5. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace, má objednatel i zhotovitel právo kontaktovat telefonicky kontaktní osoby uvedené v odst. 4 tohoto článku.

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

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 odst. 6 tohoto článku údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany zhotovitele.

8. 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.

9. 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.

VIII. článek Ostatní ujednání

1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
2. Zhotovitel není bez předchozího písemného souhlasu objednatel oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
3. Zhotovitel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami, atp.), zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci zaměstnávání cizinců), a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí a bez ohledu na to, zda jsou práce na předmětu plnění prováděny bezprostředně zhotovitelem či jeho poddodavateli.
4. Strany se dohodly, že zhotovitel, jako strana, vůči níž se práva objednatele promlčují, tímto výslovným prohlášením ve smyslu ust. § 630 odst. 1 občanského zákoníku prodlužuje délku promlčecí doby práv objednatele vyplývajících z této smlouvy na dobu deseti (10) let.
5. Zhotovitel je povinen dokumenty související s plněním předmětu dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu pěti (5) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části smluvní ceny, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
6. Zhotovitel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených v této smlouvě včetně ceny zboží.
7. Zhotovitel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud zhotovitel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
8. Písemnosti vzniklé v souvislosti s touto smlouvou budou zasílány na adresy smluvních stran uvedené v záhlaví této smlouvy. Umožňuje-li to povaha dokumentu a má-li smluvní strana zpřístupněnu svou datovou schránku, doručuje se prostřednictvím datové schránky za podmínek a v souladu s ust. zákona č.300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

IX. článek Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v souladu s ust. § 6 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.
2. Uveřejnění zajistí objednatel do 10 dnů od uzavření smlouvy.

X. článek **Závěrečná ustanovení**

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v záhlaví smlouvy jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu této smlouvy.
2. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
3. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě.
4. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
5. 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.
6. Tato smlouva je vyhotovena v elektronickém originálu.
7. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.
8. Nedílnou součástí této smlouvy je ceník servisních činností.

V Pardubicích dne viz el. podpis

V Olomouci dne viz el. podpis

Za zhotovitele

Za objednatele



Ing. Michal Satrapa
předseda představenstva



plk. Ing. Karel Kolářík
ředitel

