



HZSJX008LG9C  
prvotní identifikátor




## SERVISNÍ SMLOUVA

Číslo HZS: HSJI-124-38/E-2023  
Číslo RETIA: OS23S22265/IFS 133

### I. článek





#### Smluvní strany

**Česká republika – Hasičský záchranný sbor Kraje Vysočina**

Sídlo: Ke Skalce 4960/32, 586 04 Jihlava  
Zastoupená: plk. Mgr. Jiřím Němcem, ředitelem HZS Kraje Vysočina  
IČO: 708 85 184  
DIČ: CZ70885184 (neplátce DPH)  
Bankovní spojení: Česká národní banka  
Číslo účtu: 15032881/0710  
Kontaktní osoba:   
E-mail:   
Telefon:   
(dále jen „objednatel“)

a

**RETIA, a.s.**

Sídlo: Pardubice – Zelené Předměstí, Pražská 341, PSČ 530 02  
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.**

### **Specifikace zařízení:**

- ReDat3 záznamová jednotka v.č.1601, 1602
- ReDat eXperience v.č. 165, 166

### **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**

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

### 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.

-----  
Závada: Termínem závada se myslí stav změny funkčnosti, kdy je zastavena nebo nedostupná funkce dříve využívaná. Závady jsou odstraňovány v SLA limitech pomocí obnovení konfiguračního stavu po instalaci nebo patchování systému, v případě nutné součinnosti objednatele na obnovení záloh virtuálního serveru nebo databáze je po dobu čekání na součinnost zastaveno vyhodnocování SLA limitu, objednatel vytváří zálohy jím spravovaných systému automaticky. Podmínkou zahájení analýzy vedoucí k odezvě na vzniklý servisní požadavek je připojení technika zhotovitele pomocí VPN.

-----  
Odezva: Odezvou se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započítání prací.

-----  
Oprávněná osoba: Oprávněnou osobou je osoba vyškolená zhotovitelem na diagnostikování závad dodaných zařízení a pro vykonávání prvotního servisu.

2. Výše uvedené časy se počítají od obnovení funkčnosti systému a zprovoznění dálkového přístupu objednatelem.
3. Mimopracovní doba (pracovní dny 15:00 – 8:00) se účtuje sazba pro mimopracovní dobu dle Přílohy č. 1.
4. 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 sídlo objednatele.

#### **V. článek** **Lhůta plnění**

Zahájení plnění: od nabytí účinnosti této smlouvy

Ukončení plnění: uplynutím dvanáctého měsíce ode dne nabytí účinnosti smlouvy

#### **VI. článek** **Cena 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 Kč bez DPH)**  
slovy dvěštdvacetosmtisícsešmsetpadesát a 50/100 korun českých.

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. Fakturace provádí zhotovitel se zdanitelným plněním k poslednímu dni trvání smlouvy.
3. Zvlášť objednané práce dle článku II. odst. 2. smlouvy zhotovitel fakturuje objednateli bezprostředně po provedení těchto prací.
4. Splatnost předložené faktury je 30 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. II. odst. 2 smlouvy 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 dodržáním doby odezvy 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 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.
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. 8 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.** **Všeobecná ustanovení**

1. Objednatel nahlašuje poruchy zařízení a ostatní servisní požadavky způsobem tak, jak je uvedeno v odst. 1. tohoto článku.

Pro nahlašování incidentů je primárně určen komunikační nástroj JIRA – přístup bude udělen po podpisu smlouvy.

### **Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:**

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

#### 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: [REDACTED]
  - v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: [REDACTED]
  - mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: [REDACTED]
- a okamžitě následně potvrdí e-mailem na adrese [REDACTED]

#### 2. Náležitosti pro ohlášení závady:

- pověřená osoba vyplní formulář servisdesku,

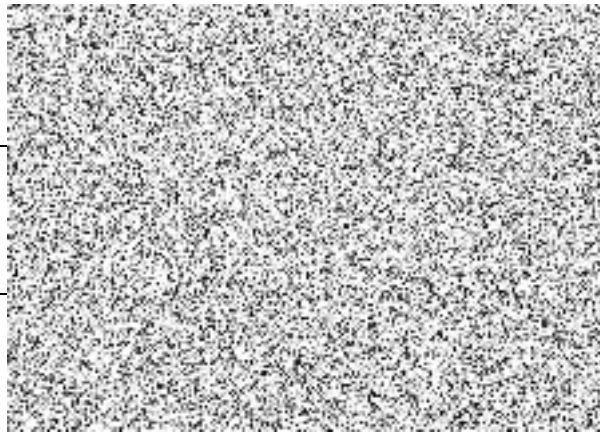
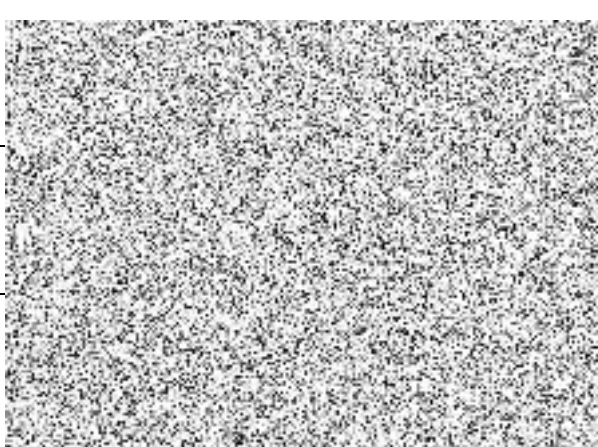
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- úroveň závady,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

3. 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.

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

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

## 2. Kontaktní osoby:

Za poskytovatele	Za objednatele
	

## 3. Seznam oprávněných osob objednatele k nahlašování závad:



4. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace má objednatel i poskytovatel možnost kontaktovat telefonicky osoby zmíněné v odst. 3 tohoto článku.

5. Objednatel je povinen zhotoviteli umožnit připojení na servisované zařízení prostředky dálkového dohledu a administrace. Toto VPN připojení musí být funkční a dostatečně kvalitní. Dále umožní přístup do prostor společností pro provádění servisních prací.
6. 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.
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. 4 tohoto článku údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany objednatele.
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.

## **X. článek**

### **Závěrečná ustanovení**

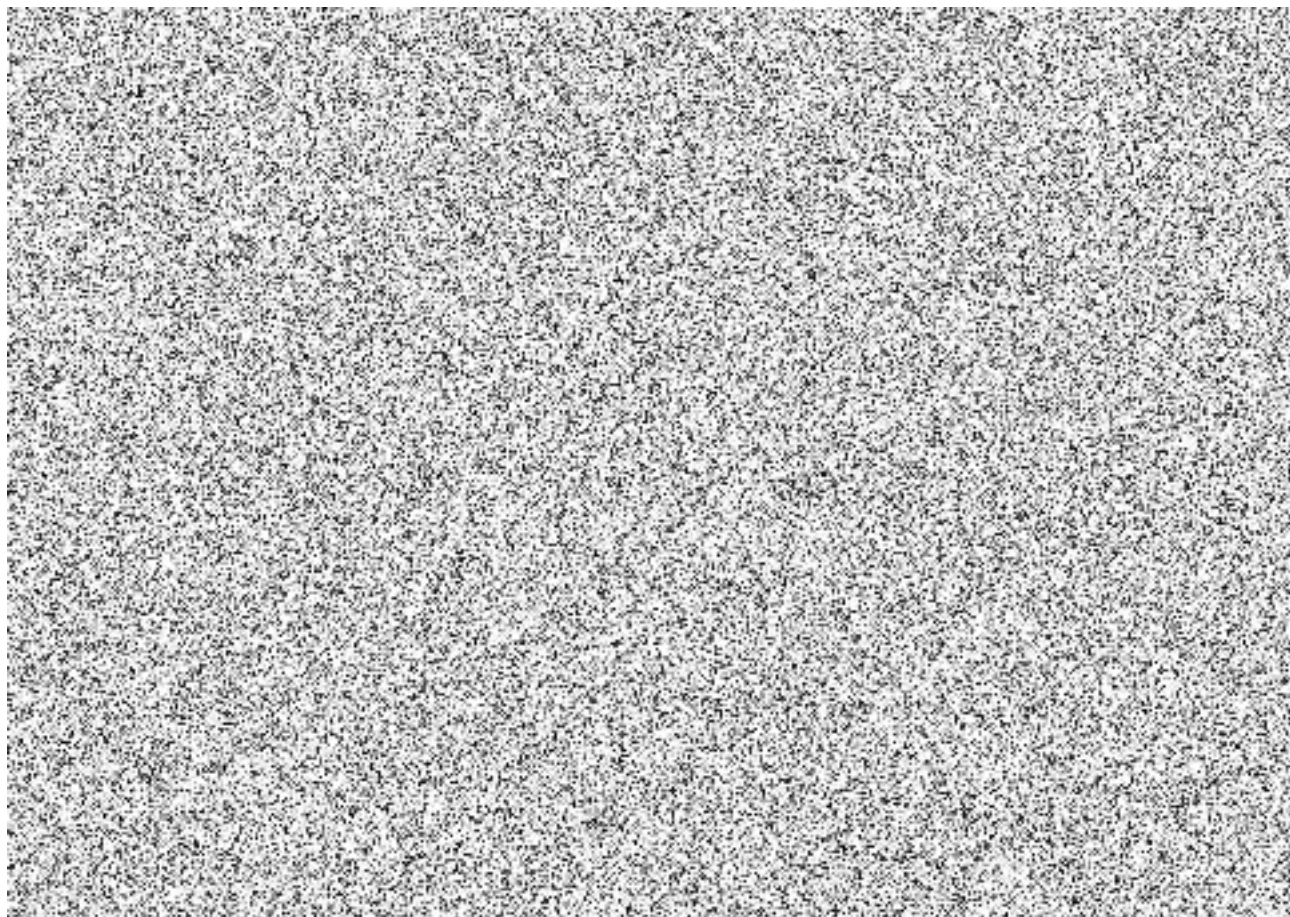
1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu stranou, která ji podepisuje jako druhá v pořadí, a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v Registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
2. Tato smlouva může být měněna se souhlasem obou smluvních stran pouze písemnou formou označenou jako číslované dodatky.
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
4. Smluvní strany souhlasí s tím, aby smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené Hasičským záchranným sborem Kraje Vysočina. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovány pro účely vedení evidence smluv. Dále prohlašují, že skutečnosti, uvedené ve smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
5. Zhotovitel bez jakýchkoli výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny plnění.

6. 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:







RETIA, a.s.  
Pražská 341  
Zelené Předměstí  
530 02 Pardubice

Telefon helpdesk: 11 22 22 8 - 17 h)  
Hot line v mimoprac. době  
E-mail: info@retia.cz

### Ceník náhradních dílů ReDat - platný od ledna 2023

Popis Položky			Cena bez DPH		
Práce technika Kč/hod (7:00-15:00)			2100		
Práce technika po 15 hod, volné dny Kč/hod			2500, 3000		
Cestovné (Kč/km)			15		
Čas technika strávený na cestě Kč/hod			400		
Záruční doba na práci			3 měs.		
Záruční doba na materiál			6 měs.		
Kode	Paměťové moduly	Cena bez DPH	Kode	Skříně	Cena bez DPH
50220000030	DIMM 1GB DDR2 KV R687D2N5/1G	387	50900000025	RACK výsuv (sada) 19"	4889
50220000073	PAMĚŤ. MODUL KINGSTON 16GB DDR4 2666	1672	52399900011	Police do 19" skříně pro klávesnici RAB-UP-X09-A1	787
Kode	Procesory	Cena bez DPH	Kode	Skříně	Cena bez DPH
502203000048	INTEL DUAL-CORE CELERON E3400 2,6 GHZ	880	50200000017	Šasi průmyslové ER-4411 BĚŽOVÉ	14836
502203000127	INTEL CORE I3-10100 BX8070110100	3066	50200000018	Šasi průmyslové ER-4410 BĚŽOVÉ	14960
			50200000022	Průmyslová skříně 8U GH-820SR	19764
			50200000023	Šasi průmyslové RACK 360G bez zdroje	6000
Kode	Ventilátory, chladiče	Cena bez DPH	Kode	Skříně	Cena bez DPH
471000000017	Ventilátor KD1208PTB3	115			
471000000012	Ventilátor TFD-6010	157			
471000000059	Ventilátor do průmyslové skříně ER (přední)	539	502101000021	PXE-13S	3128
471000000041	Ventilátor ME92251V1-0000-G99	132	502101000012	PX-14S3	2609
			502101000020	PXE-19S2-R10	3990
Kode	Základní desky	Cena bez DPH	Kode	Monitory	Cena bez DPH
502100000049	IMBA-9454G-R40 (MB)	6091	50000000032	Monitor LCD 18,5" S LED 193V5LSB2/10	1560
502100000052	AIMB-781QG2-00A1E, osazená CPU, 4GB DDR3 (MB)	15396			
502102000098	PCIE-Q57A-R10, osazená INTEL Core i5-660, 4GB DDR3	25377			
Kode	Grafické karty	Cena bez DPH	Kode	Počítač pro ReDat3-P	Cena bez DPH
502102000052	AGP ATI Radeon 7000 64MB	816	501001000025	POČÍTAČ NIISE 2420	30000
502102000073	PCI ATI Radeon 7000 64MB	916	501001000034	POČÍTAČ DE-1002-PP-R20	31000
Kode	Pevné disky	Cena bez DPH	Kode	Interfaceové karty ReDat3	Cena bez DPH
502201000083	HARDDISK 500GB WD5003AZEX	1753	RN006031	APCX (R3 IB APCX)	25100
502201000075	HARDDISK 1TB WD1003FBYZ WD RE	1996	RP006022	PCM-P (R3 IB PCMP)	20000
502201000081	HARDDISK 1TB WD1005FBYZ	2076	RP006023	PCM-A (R3 IB PCMA)	30000
			RN016009	Deska UDRM (R3 IB UDR-M)	15000
			RN016008	Deska APCM (R3 IB APC-M)	12000
Kode	RAID	Cena bez DPH	Kode	Doplňky ReDat	Cena bez DPH
500999000013	HW RAID 5 IR2630-S2	5395	RP006013	Signalizační modul externí	5100
502205000008	Řadič zrcadlení disků IR2622	6646	RP006001	ASL audiosluchovač	2500
Kode	Sítové komponenty	Cena bez DPH	RP012058	FI filtr ISDN	2400
502102000088	INTEL PRO/1000GT PWLA839 1G TBLK	785	RP012056	OTL oddělovač telefonní linky	2900
502102000111	KARTA EXP19301CTBLK	913	RP012054	ORxD oddělovač RS232	1600
Kode	UPS - záložní zdroje	Cena bez DPH	RP012051	OZS oddělovač zesilovač PCM traktu	6000
500005000011	APC-Back-UPS CS 650	2253	RP006002	Dvojnásobný odděl. zesilovač PCM traktu	11600
Kode	Sítové zdroje	Cena bez DPH	RP006003	Trojnásobný odděl. zesilovač PCM traktu	17200
502002000036	PC ATX ACE-A140A-R10 400W	3771	RP049002	Box KMM	26250
502002000037	MRW-6420P (upravený pro diagnostiku ReDat3)	14040	RP049003	Box DVI	44500
500005000021	ZDROJ ATX 500W, SST-ET500-MG	1656	RN016010	DESKA PCIM	1260
502002000032	PC ATX TC-400R8A redundanční	11953	RP006028	GKT2	5200
Kode	Externí reproduktory	Cena bez DPH	Kode	Kabely (cena za m), RJ spojky, rozdvójky	Cena bez DPH
500999000017	Repro SP-Q160	194	312004000003	Kabel 4 žilový	1
Kode	Klávesnice	Cena bez DPH	311008000001	Kabel BELDEN	7
500001000002	Průmyslová MK-KTP5W, touchpad	6540	330000000010	Kabel síťový	66
500001000023	DELUXE 250 BLACK CZ USB OEM	368	Kode	RJ konektory	Cena bez DPH
Kode	Myši	Cena bez DPH	401010900007	RJ 45 8/8, licna stíněný	5
500001001008	OPTICAL MOUSE USB	208	401010900002	RJ 45 8/8	3
Kode	Přijímače časových značek	Cena bez DPH	Kode	Přepětové ochrany	Cena bez DPH
500999000001	RPC modul B, DCF-77	1794	140100000004	Kompl. jistění KJ2b (v krytu)	441
RW012057	Prodlužovací kabel 10m	601	140100000002	Antiblesk modul SAFE PCM	957
Kode	Radice	Cena bez DPH	Kode	Patch panely	Cena bez DPH
502102000114	RISER CARD MINI PCIE > PCIE X1 LEVÁ 9CM 41305	891	504001000005	PATCH PANEL 48XRJ45, UTP CAT 5E	1580

