


#### ADRESA

RETIA, a.s.  
Pražská 341, Zelené předměstí,  
530 02 Pardubice  
Česká Republika

#### KONTAKT

Telefon: +420 466 852 531  
Fax: +420 466 852 533  
E-mail: sales@retia.cz

**ReDat**<sup>®</sup>  
Recording System

A photograph of two call center agents, a man and a woman, both wearing headsets and smiling. They are sitting at desks with computer monitors. The image is partially overlaid by a large blue diagonal shape that contains the main title text.

## Všeobecné obchodní, licenční, technické a servisní podmínky ReDat<sup>®</sup>

Tento dokument a údaje v něm obsažené je duševním vlastnictvím firmy RETIA, a. s. a nesmí být (bez ohledu na dobu platnosti) kopírovány, zpracovávány žádným dosud známým způsobem a zpřístupněny osobám mimo zaměstnanců firmy objednatele bez povolení společnosti RETIA, a. s.



## Obsah dokumentu:

- Část A: [Obchodní podmínky](#)
- Část B: [Licenční politika](#)
- Část C: [Životní cyklus SW produktů ReDat®](#)
- Část D: [Technické podmínky](#)
- Část E: [Implementační podmínky](#)
- Část F: [Servisní podmínky](#)

## Část A: OBCHODNÍ PODMÍNKY

### I. Předmět díla

Předmětem nabídky je záznamový systém ReDat® nebo některá jeho část, která je definovaná v cenové nabídce.

### II. Cena díla

1. Struktura ceny a celková cena předmětu díla je vždy uvedena v cenové nabídce.
2. DPH je účtováno podle platných daňových zákonů v ČR v době fakturace.

### III. Doba plnění

Předání a uvedení díla do provozu je z pravidla provedeno v termínu do 2 měsíců od podpisu smlouvy o dílo, pokud není dohodou mezi oběma smluvními stranami stanoveno jinak.

### IV. Podmínky provedení a předání díla

1. Zhotovitel se zavazuje, že provedené dílo předá objednateli protokolárním způsobem zaměstnancem zhotovitele a objednatele. Drobné vady a nedodělky, které nebrání řádnému a bezpečnému užívání díla, jež zhotovitel písemně uzná a zaváže se je v dohodnutém termínu řádným způsobem odstranit, nejsou důvodem k odmítnutí převzetí díla.
2. Místem plnění dodávky technologie a materiálu potřebného k provedení díla je místo uvedené objednavatelem ve smlouvě o dílo nebo v závazné objednávce.
3. Dopravu technologie a materiálu ze skladu zhotovitele na místo plnění dodávky zajišťuje zhotovitel na své náklady a nebezpečí. Pokud není dohodou stanoveno jinak.
4. Zhotovitel je povinen dodávanou technologii a materiál opatřit na své náklady vhodným obalem a připravit je k předání a převzetí objednatel. Připravenost k předání technologie a materiálu objednateli je zhotovitel povinen oznámit objednateli nejpozději 3 pracovní dny před předpokládaným termínem předání a převzetí dodávky. Zhotovitel provede vyznění objednatel prokazatelným způsobem.
5. Objednatel se zavazuje, že poskytne zhotoviteli na jeho výzvu potřebnou součinnost při provádění díla a jeho předání objednateli, kterou lze po něm spravedlivě požadovat. Základní požadavky na součinnost jsou uvedeny v Části D, čl. II. odst. 4.

6. Při instalaci je nutná přítomnost odpovědného technika objednatele.

## V. Fakturační a platební podmínky

1. Po řádném splnění předmětu díla a po jeho písemné akceptaci objednatelem vystaví zhotovitel fakturu (daňový doklad) na celkovou smlouvenou cenu zhotoveného díla, dle čl. II. odst. 1. Splatnost faktury je 21 kalendářních dnů ode dne jejího vystavení, pokud není dohodou mezi oběma stranami stanoveno jinak.
2. Vystavená faktura (daňový doklad) obsahuje všechny potřebné náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty (o DPH).
3. V případě, že daňový doklad nebude splňovat náležitosti uvedené v bodě 3), má právo ji objednatel vrátit zhotoviteli s uvedením důvodů vrácení nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení. Doručením opravené faktury (daňového dokladu) začíná běžet nová doba její splatnosti. Přílohou faktury (daňového dokladu) bude dodací list podepsaný oběma stranami. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den převzetí z dodacího listu.
4. Objednatel se zavazuje, že předmět díla až do úplného zaplacení sjednané ceny nezczizí, ani nepronajme. Pokud poruší tuto povinnost, zavazuje se uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši ceny díla. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od porušení povinnosti objednatele.

## VI. Záruka a odpovědnost za vady díla

1. Zhotovitel prohlašuje, že provedené dílo bude mít vlastnosti požadované příslušnými českými technickými normami a dílo bude zcela funkční a bezpečné pro určený způsob používání.
2. Zhotovitel na dodané HW díly poskytuje záruku 24 měsíců a na programové vybavení 6 měsíců, která počíná běžet dnem akceptace díla objednatelem, pokud není dohodou mezi oběma stranami stanoveno jinak.
3. Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní všechny vady díla, které vzniknou v důsledku vady jím dodaného předmětu díla.
4. Záruka se nevztahuje:
  - 4.1 na případy, kdy k vadě došlo v důsledku, že nebyly respektovány pokyny obsažené v předané dokumentaci,
  - 4.2 na vady vzniklé vinou odběratele/uživatele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, nesprávným používáním, nevhodným skladováním nebo cizím zásahem a prováděním nedovolených úprav, oprav či zásahů,
  - 4.3 na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou, ...),
  - 4.4 na vady vzniklé vlivem kooperujících technologií třetích stran, které nebyly předmětem dodávky.

V těchto případech zhotovitel neodpovídá za vzniklé vady a následnou škodu. I při těchto závadách má však zhotovitel povinnost provést opravy a výměny dílů ve stejných lhůtách jako při záruční opravě, avšak s tím, že náklady na takovéto opravy nese objednatel.



5. V případě, že během poskytnuté záruční doby vykáže dodané dílo nebo provedené práce vady, za něž podle této smlouvy nese odpovědnost zhotovitel, je zhotovitel povinen reklamované vady odstranit na své náklady.
6. Objednatel je povinen o zjištěných vadách v záruce neprodleně písemně informovat zhotovitele.
7. Každá závada musí být ohlášena v souladu s technickými podmínkami:
  - 7.1 RD 006 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka,
  - 7.2 RD 038 011 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® VoIP Recorder,
  - 7.3 RD 016 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® Phone Recorder,
  - 7.4 RD 044 001 - technické podmínky pro aplikační nadstavba ReDat® eXperience.
8. Objednatel i koncový uživatel je povinen řídit se Popisem ovládání a Technickými podmínkami zařízení, které si objednatel objednal a zhotovitel dodal.
9. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli při odstraňování vad potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat.

## VI. Další ujednání

1. Přejedání nebezpečí a rizik k předmětu díla přechází na objednatele okamžikem písemné akceptace předmětu díla v místě plnění.
2. Vlastnické právo k dodanému předmětu díla přechází na objednatele uhrazením cena za dílo.
3. Obchodně závazkové vztahy vzniklé mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění nebo jiného obecně závazného právního předpisu.

## Část B: LICENČNÍ POLITIKA

### I. Definice pojmů

- **Licence** je doklad potvrzující zakoupení a zároveň opravňuje uživatele k používání Softwaru. V licenci jsou uvedeny přesné podmínky, za kterých smí uživatel s daným produktem nakládat. Licence představují právo využívat Software buď v zemi nabyvatele, nebo v zemích, kam má nabyvatel licence úmysl licenční výrobek vyvážet.
- **Nabyvatel licence** znamená fyzickou či právnickou osobu, která je oprávněna využívat licencované Moduly, zpravidla to bývá objednatel či koncový uživatel.
- **Zhotovitel** je výrobce Softwaru ReDat®, konkrétně společnosti RETIA, a.s.
- **Software** znamená počítačový kód vykonávající funkce popsané v dokumentaci a určený pro spouštění na daném typu procesoru (CPU) a operačního systému.
- **Modulem** se rozumí část Softwaru v určité verzi, který je součástí systému ReDat®, včetně Dokumentace.
- **Dokumentace** znamená dokumenty v tištěné nebo elektronické podobě popisující funkce Softwaru a způsob a podmínky jeho užívání.



- **Nová verze** znamená aktualizaci Softwaru a Dokumentace nahrazující jejich užívané verze, přičemž nová a stará verze se nesmějí užívat současně.

## II. Obecné licenční ujednání pro užívání záznamového systému ReDat®

1. Součástí dodávaného záznamového systému ReDat® od společnosti RETIA, a.s. je Software specifikovaný v cenové nabídce. Software společnosti RETIA, a.s. je chráněn autorským právem platným v ČR a podléhá licenčnímu omezení.
2. Nabyvatel licence v dodávce získává vlastní výhradní licence k používání softwarových produktů (dále jen Modulů) záznamového systému ReDat®, které jsou předmětem dodávky.
3. Licence může být smluvně převedena na konečného uživatele zařízení. Nabyvatel licence získává tímto nevýhradní a nepřevoditelné právo užívat Moduly za předem stanovených podmínek.
4. Na základě dohody lze realizovat také pronájem licencí a to za podmínek definovaných v nájemní smlouvě. Ta je uzavírána s každým zákazníkem individuálně.
5. Nabyvatel licence je povinen za oprávnění užívat Moduly zaplatit sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu.
6. Nabyvatel licence nemá právo licenci za úplatu poskytnout jinému subjektu.
7. Příslušné licence na využívání Modulů záznamového systému ReDat® se řídí zpravidla na dobu neurčitou a v případě zániku objednatele (konečného uživatele) přechází na případného právního nástupce v plném rozsahu tohoto ujednání nebo zanikají.
8. Jestliže zhotovitel neposkytne objednateli licence na využívání software společnosti RETIA, a.s. na dobu neurčitou, jsou poskytnuty licence na dobu používání záznamového systému ReDat® dodaného dle objednávky nebo smlouvy o dílo, vyhotovenou mezi oběma smluvními stranami. Ceny za licence jsou zahrnuty v cenové nabídce nebo v ceně za dílo.
9. Nabyvatel licence umožní používání Modulů pouze v takovém rozsahu, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Modulů.
10. Nabyvatel licence se zavazuje, že nebudou do software společnosti RETIA, a.s. provádět žádné zásahy, úpravy, doplňky či změny, a že jej nebude dále šířit, ani pro svoji potřebu. V případě porušení tohoto ustanovení uhradí firmě RETIA, a.s. vzniklou škodu.
11. Nabyvatel licence je povinen zachovat podobu počítačového kódu Modulů. Nabyvatel licence je povinen zdržet se všech pokusů o rekonstrukci počítačového kódu Modulů a je rovněž povinen jakékoli pokusy o rekonstrukci počítačového kódu Modulů nestrpět.
12. Nabyvatel licence je oprávněn pořídit kopie Modulů, a to pouze za účelem archivace a zálohování. K pořizování jiných kopií není Nabyvatel licence oprávněn.
13. Nabyvatel licence je oprávněn pořizovat si výlučně pro vlastní využití kopie Dokumentace Modulů, a to pouze v počtu odpovídajícím nejvyššímu přípustnému počtu uživatelů, kteří jsou podle uzavřené smlouvy a zaplacené ceny oprávněni určitý Modul užívat. K pořizování jiných kopií Dokumentace není Nabyvatel licence oprávněn.
14. Nabyvatel licence je povinen vést úplnou a aktuální evidenci všech míst, kde se kopie Modulů nacházejí, jakož i počtu těchto kopií.

15. Nabyvatel licence je povinen na všech Modulech a jejich kopiích zachovat v neporušené podobě úplné označení takových Modulů, veškeré informace týkající se autorství Modulů, a všechna varování před neoprávněným užíváním Modulů.
16. Nabyvatel licence nesmí užívat Moduly mimo území České republiky bez předchozího výslovného písemného souhlasu společnosti RETIA, a.s.
17. Nabyvatel licence je povinen zajistit, že Moduly jsou používány v souladu s Dokumentací a všemi instrukcemi, jež společnost RETIA, a.s. vydá.
18. Nabyvatel licence je povinen na žádost společnosti RETIA, a.s., maximálně však jednou ročně, vydat písemné prohlášení, v němž výslovně uvede, že Moduly užívá v souladu s těmito licenčními podmínkami.
19. Zhotovitel prohlašuje, že veškeré programové vybavení použité při tvorbě aplikací nabyt legální formou a že užívání předmětu smlouvy není vázáno na žádné další licence ani právní omezení.
20. Vzhledem k ochraně autorských práv si společnost RETIA, a.s. vyhrazuje právo neposkytnout k žádnému svému SW produktu zdrojové kódy, mimo produktu ReDat® API, který slouží pro potřeby integrace s aplikacemi jiných výrobců.

### III. Licenční politika z pohledu záruky záznamového systému ReDat®

1. V případě, že vyjde najevo jakákoli právní vada dodaného Modulu, společnost RETIA, a.s. zaručuje nápravu této vady jedním z následujících způsobů:
  - 1.1 získat pro Nabyvatele licence oprávnění užívat dodaný Modul,
  - 1.2 nahradit dodaný Modul nebo ho změnit tak, aby přestal trpět jakoukoli právní vadou a přitom vykonával stejné funkce jako Modul původní.
2. Společnost RETIA, a.s. zaručuje funkčnost Modulů popsanou v Dokumentaci a to výhradně jen při dodržení pokynů a postupů uvedených v Dokumentaci a při využívání na odpovídající platformě (typu operačního systému a procesoru).
3. Za porušení záruky se nepovažuje, jestliže:
  - 3.1 Moduly nesplňují funkce či požadavky neuvedené v Dokumentaci nebo jakékoli požadavky mlčky předpokládané, nebo
  - 3.2 Moduly nebude možno využívat bez přerušení, nebo
  - 3.3 Moduly nejsou bez vad nebo nejsou schopny vykonávat funkce, popsané v Dokumentaci, v kombinaci s hardwarem či softwarem nedodaným nebo výslovně neschváleným společností RETIA, a.s.

V případě výskytu jakékoli faktické vady Modulů společnost RETIA, a.s. zaručuje odstranit vadu za podmínek stanovených ve Všeobecných servisních podmínkách společnosti RETIA, a.s. Pokud se společnosti RETIA, a.s. takto podaří odstranit faktickou vadu dodaného modulu, nejedná se o porušení těchto Všeobecných licenčních podmínek společnosti RETIA, a.s.
4. Společnost RETIA, a.s. není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu, která bude převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání modulů).





#### IV. Licenční politika z pohledu servisních podmínek

1. Servisní podmínky, tj. poskytování technické podpory a aplikační podpory k licencovaným modulům, se řídí Všeobecnými servisními podmínkami společnosti RETIA, a.s.

#### IV. Trvání licence a její zánik

1. Nabyvatel licence je oprávněn užívat Moduly po sjednanou dobu, a to za předpokladu uhrazení ceny v plné výši a v dohodnutém termínu.
2. Společnost RETIA, a.s. je oprávněna zrušit předčasně licenci, pokud Nabyvatel licence:
  - 2.1 neuhradí sjednanou cenu v plné výši a v dohodnutém termínu, nebo
  - 2.2 poruší jakoukoli svoji povinnost vůči společnosti RETIA, a.s., vyplývající pro Nabyvatele licence z těchto licenčních podmínek dle článku 2. (především odstavce 4, 8, 9, 10, 11 a 15) nebo ze zákona.
3. Společnost RETIA, a.s. po uhrazení ceny vystaví Nabyvateli licence licenční certifikát, který uvede přehled licencovaných Modulů, počty licencí a období platnosti jednotlivých licencí.
4. Zrušení licence dle těchto licenčních podmínek musí být učiněno písemně a nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy se společnost RETIA, a.s. dozví o porušení povinnosti Nabyvatelem licence. Nabyvatel licence je poté povinen dle písemného pokynu společnosti RETIA, a.s. zničit nebo vrátit všechny Moduly dodané společností RETIA, a.s. a všechny jejich kopie.
5. V případě zániku Nabyvatele licence nepřecházejí automaticky práva a povinnosti na jeho právního nástupce. Společnost RETIA, a.s. může odeprít převedení licencí dle předchozí věty jen ze závažných důvodů. Právní nástupce Nabyvatele licence a společnost RETIA, a.s. mohou v rámci převodu licencí sjednat nové licenční podmínky.

#### VI. Licenční politika prodeje produktů

1. Na Software a Moduly společnosti RETIA, a.s. se vztahují základní produktové licence, licence na kanál a agentské pracoviště, licence na počet VoicePrintů a licence na objemy zpracovaných dat, popřípadě jejich kombinace.
2. Ceny jednotlivých licencí jsou vedeny vždy v příslušné cenové nabídce popřípadě v ceníku společnosti RETIA, a.s.
3. Na licencovaný software společnosti RETIA, a.s., který je prokazatelně provozován jako záložní (v redundantním provedení), se standardně poskytuje s 50% slevou.
4. Licenční politika jednotlivých produktů je shrnuta v níže uvedené tabulce.

Tabulka 1: Licenční politika jednotlivých produktů záznamového systému ReDat®

Produkt záznamového systému ReDat®	Základní produktová licence	Licence na nahrávaný kanál / VP	Licence na agentské pracoviště	Licence na objem zpracovaných dat (40h licence)
ReDat®3 Recording Unit	✓	✓	✗	✗
ReDat® VoIP Recorder	✗	✓	✗	✗
ReDat® Phone Recorder	✓	✗	✗	✗
ReDat® Mobile Recorder	✗	✓	✗	✗
ReDat® ScreenRecording	✗	✗	✓	✗
ReDat® eXperience - Catalog	✓	✓	✗	✗
ReDat® KAC	✓	✗	✗	✗
ReDat® ATC&ATM	✓	✗	✗	✗
ReDat® CTI	✓	✓	✗	✗
ReDat® QualityChart	✓	✓	✗	✗
ReDat® Reporting	✓	✓	✗	✗
ReDat® Coaching	✓	✓	✗	✗
ReDat® VoiceProcessor	✓	✗	✗	✓
ReDat® TopicDetection	✓	✗	✗	✓
ReDat® Dashboard	✓	✓	✗	✗
ReDat® VoiceTracker	✓	✓	✗	✗
ReDat® Verificator	✓	✓	✗	✗
ReDat® Encryptor	✓	✗	✗	✗
ReDat® Indicator pro dráhy	✓	✓	✗	✗
ReDat® Indicator s funkcí řízení záznamů	✓	✓	✗	✗
ReDat® API	✓	✗	✗	✗
ReDat® SmartConnector	✓	✗	✗	✗
ReDat® Management System	✓	✗	✗	✗
ReDat® INFO35	✓	✗	✗	✗
ReDat® JITKA Connector	✓	✗	✗	✗
ReDat® Phone Control	✓	✓	✗	✗
Playback to extension	✗	✓	✗	✗

### Část C: ŽIVOTNÍ CYKLUS SW PRODUKTŮ ReDat®

Týká se pouze softwarových produktů vyvinutých společností RETIA, a.s.  
HW vyrobený ve společnosti RETIA, a.s. je podporován dle technických podmínek konkrétního produktu.



## I. Základní pojmy

### 1. Oprava (tzv. Patch)

- Patch je jednorázová oprava. Patche nejsou zpravidla evidovány a jsou operativně vytvářeny pro řešení urgentních problémů.
- Patch nemusí mít instalátor a jeho aplikace může nebo nemusí vyžadovat restart aplikace.
- Patch může být též vytvořen za účelem customizace produktu, která nebude nikdy standardní součástí produktu.

### 2. Souhrnná oprava (tzv. Release, Revize nebo Edice)

- Release je souhrnná oprava, která je identifikována pořadovým číslem, číslem (identifikací) produktu a číslem verze produktu, na kterou byl Release vydán.
- V Release nejsou začleněny nové uživatelské funkce (s výhradou úprav, které zajišťují kompatibilitu s technologiemi třetích stran – typicky CTI).
- Release je vždy vybaven instalátorem.
- Implementace souhrnné opravy vždy znamená odstavení produktu po dobu nezbytně nutnou na provedení instalace souhrnné opravy.
- Kategorie souhrnných oprav:
  - Vydané Release - všechny souhrnné opravy (včetně oprav vytvořených pro interní/testovací účely),
  - Uvolněné Release - ověřené souhrnné opravy schválené k distribuci.
- Ke každému uvolněnému Release jsou vydávány Release notes. Release notes jsou uloženy na firemním webu.
- Release notes obsahují zpravidla Patche, které byly vydány před uvolněním/vydáním souhrnné opravy (s výjimkou Patchů, které byly vytvořeny za účelem customizace produktu).
- Struktura Release notes je následující:
  - datum vydání,
  - identifikace (produkt, verze, pořadové číslo),
  - obecný popis,
  - sekce popisující opravy chyb,
  - sekce popisující změny vlastností.

### 3. Vyšší verze produktu (tzv. Nová verze)

- Vyšší verze produktu obsahuje kromě oprav oproti předchozí verzi nové uživatelské funkce. Toto neplatí, pokud se jedná o první verzi nového produktu.
- Za vydané verze produktu se považují verze vytvořené pro interní účely.
- Za uvolněné verze produktu se považují ověřené release nové verze schválené k distribuci.
- Označení verze: X.Y.Z rel.xx
  - Revize (rel.xx) je označení vydané souhrnné opravy vztahující se k označené verzi.

- Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice Z (minor) představuje drobnější změny stávajících funkcí, začlenění nových funkcí bez změny celkové koncepce funkce a ovládání produktu. Žádné nebo minimální změny v GUI ReDat® eXperience.
- Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice Y představuje významnější změny. Je však zachována celková koncepce funkce a ovládání produktu. Významnější změny v GUI ReDat® eXperience.
- Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice X představuje změněna koncepce a ovládání produktu. Radikální změny v GUI ReDat® eXperience.
- Verze produktu jsou vybaveny uživatelskou a servisní (instalační) dokumentací.
- Uvolnění nové verze je spojeno s uvolněním nové uživatelské dokumentace (verzování dokumentace odpovídá verzování produktu).
- Pozn.: Syntaxe označení verze X.Y.Z rel.xx platí pro produkt ReDat® eXperience. Verze ostatních produktů ReDat® mají jednodušší syntaxi Y.Z rel.xx.

#### 4. Road-map

- Dokument obsahující vývojové plány podporovaných produktů.
- Specifikuje plán uvolňování nových verzí v horizontu 2 let.
- Road-map je aktualizována čtvrtletně.
- Road-map produktů je uveřejněna na partnerském portálu.

## II. Fáze životního cyklu produktů ReDat®

### 1. Obecné

- Produkt / verze produktu se může nacházet v jedné ze tří fází:
  - ve Fázi prodeje,
  - ve Fázi ukončení prodeje s trvající technickou podporou, a
  - ve Fázi bez technické podpory.
- Fáze technické podpory po ukončení prodeje produktu/verze produktu je garantována na dobu 24 měsíců.

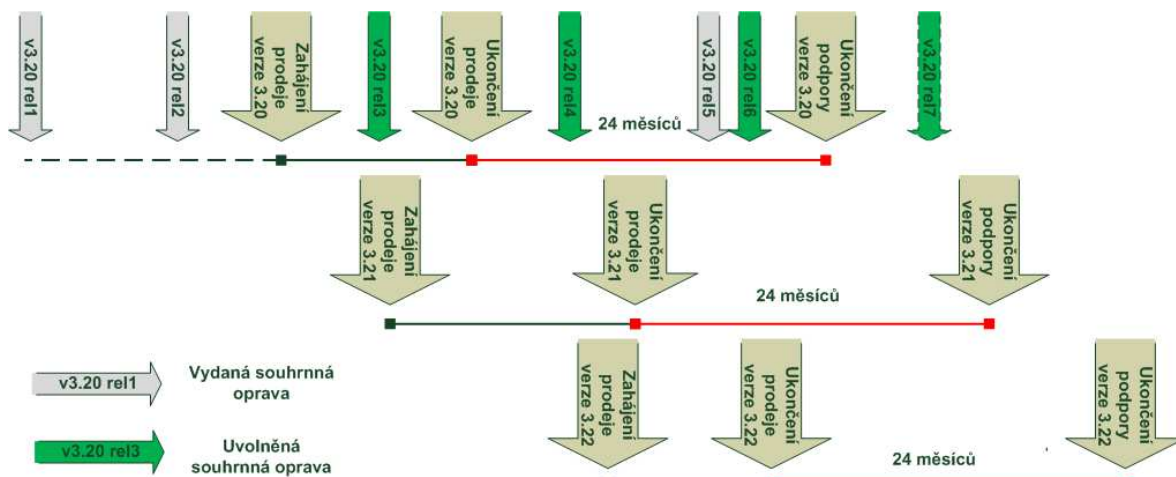
### 2. Podpora produktu, verze produktu

- Podpora produktu neznamena začleňování nových funkcí podle požadavků zákazníků. Nové funkce jsou plánovány v rámci produktových road-map a jsou začleňovány do nových verzí stávajících produktů, případně do produktů nových podle plánovaných termínů.
- Technická podpora produktu/verze se vztahuje pouze na Fázi prodeje a na Fázi ukončení prodeje s trvající technickou podporou.
- Podpora produktu/verze znamená uvolňování aktualizací (opravy a souhrnné opravy) a možnost přijímat servisní požadavky na opravy/úpravy s eskalací na R&D (vývojová oddělení). Nutným předpokladem pro uplatnění požadavku na podporu může být povýšení verze produktu na poslední (aktuální) minor verzi v rámci řady major, na kterou je uplatňován požadavek na podporu.
- Výrobce poskytuje záruku 6 měsíců na uvolněné opravy/souhrnné opravy.

- Na produkt/verzi bez technické podpory nejsou servisní požadavky přijímány s výjimkou řešení záruk na uvolněné opravy a souhrnné opravy.
- Stav podpory produktu resp. verzí produktu je prezentován na stránkách firemního webu.

### 3. Servisní požadavky

- Předpokladem přijetí servisního požadavku je uznání servisního požadavku (konstatování, že se jedná o chybu a nikoliv o vlastnost produktu).
- Pro eskalaci na R&D není rozlišována úroveň závažnosti, resp. řešeny jsou všechny uznané servisní požadavky.
- Příjem servisních požadavků na podporovaný produkt probíhá v průběhu záruky, v průběhu platné maintenance nebo servisní smlouvy, případně podle jiného smluvního vztahu nebo i mimo smluvní vztah.
- Servisní požadavky se mohou vztahovat i na podporu rozhraní k produktům třetích stran (typicky CTI), pokud se jedná pouze o dílčí evoluci již podporovaných rozhraní.



Obrázek 1: Fáze životního cyklu

Tabulka 2: Životní cyklus SW produktů ReDat® - verze

Produkt	Produkt	Zahájení prodeje (uvolnění verze produktu)	Ukončení prodeje	Ukončení technické podpory	Etapa
Záznamová jednotka ReDat®3 a ReDat®3 LAN Client	4.02	17.1.2012	01.03.2013	01.03.2015	Bez technické podpory
	4.03	28.02.2013	01.09.2015	01.09.2017	Technická podpora
	4.04	01.06.2015	01.09.2017	01.09.2019	V prodeji
ReDat® Voice Recording Gateways (RVRG)	1.00	01.09.2017			Plán vývoje
ReDat® Explorer	4.02	01.1.2012	01.03.2013	01.03.2014	Bez technické podpory
<i>Produkt vyřazen z prodeje a dále nepodporován</i>					
ReDat® Aplikační server	3.14	22.03.2011	01.12.2011	01.12.2013	Bez technické podpory
	3.15	23.11.2011	01.06.2013	01.06.2015	Bez technické podpory
	3.16	01.06.2013	01.06.2014	01.04.2016	Bez technické podpory
<i>Produkt vyřazen z prodeje, nahrazen novou generací aplikace ReDat® eXperience</i>					
ReDat® eXperience	1.03	16.09.2013	19.12.2013	31.12.2015	Bez technické podpory
	1.04	19.12.2013	01.11.2014	01.11.2016	Bez technické podpory
	2.10*	1.11.2014	01.01.2016	01.01.2018	Technická podpora
	2.20*	01.01.2016	01.05.2016	01.05.2018	Technická podpora
	2.30*	01.05.2016	01.09.2016	01.09.2018	Technická podpora
	2.31*	01.09.2016	01.11.2016	01.11.2018	Technická podpora
	2.32*	01.11.2016	01.02.2017	01.02.2019	V prodeji
	2.33*	01.02.2017			Plán vývoje
	2.34.0				Plán vývoje
ReDat® VoIP Recorder	1.13	01.04.2014	01.03.2016	01.03.2018	Technická podpora
	1.14	01.03.2016	01.11.2016	01.11.2018	Technická podpora
	1.15	01.11.2016	01.09.2017	01.09.2019	V prodeji
	1.16	01.09.2017			Plán vývoje

\* Pozn.: Verze produktu ReDat® eXperience 2.10 až 2.33 spadají do major řady 2.34.x

### III. Politika Maintenance

1. V rámci Maintenance Programu jsou na produkty systému ReDat® poskytovány zdarma opravy, souhrnné opravy a nové verze produktu.
2. Náklady na implementaci oprav, souhrnných oprav a nových verzí produktů nejsou součástí Maintenance Programu.
3. Maintenance Program je vázán na produkt.
4. S ukončením životního cyklu produktu je ukončen i Maintenance Program.

## Část D: TECHNICKÉ PODMÍNKY

### I. RD dokumenty

1. Podrobný popis technických podmínek záznamových zařízení a aplikačních nastaveb záznamového systému ReDat® je obsažen v níže uvedených technických dokumentech (tzv. RD dokumentech):
  - 1.1 **RD 006 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka,
  - 1.2 **RD 038 011** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® VoIP Recorder,
  - 1.3 **RD 016 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® Phone Recorder (tzv. UAM a UDM moduly),
  - 1.4 **RD 044 040** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat® Mobile Recorder.
  - 1.5 **RD 044 001** - technické podmínky pro aplikační nastavba ReDat® eXperience.
2. V případě, že uvedené dokumenty z čl. I. odst. 1 nejsou součástí odeslané cenové nabídky nebo technické dokumentace k návrhu řešení, včetně jejich příloh, pak má objednatel právo si tyto dokumenty vyžádat u zhotovitele. Ten je povinen na základě této žádosti tyto dokumenty objednateli dodatečně poskytnout.

### II. Podporovaný software třetích stran

1. **Operační systém** - záznamový systém ReDat® podporuje OS Windows. Konkrétní verze podporovaných OS Windows pro jednotlivé typy produktu ReDat® jsou uvedeny ve výše uvedených RD Dokumentech.
2. **Databáze** - záznamový systém ReDat® podporuje databázi MS SQL. Mezi podporované verze databáze MS SQL patří: MS SQL Server Express Edition, MS SQL Server Standard Edition and MS SQL Server Enterprise Edition.
  - 2.1 Databáze MS SQL Server Express Edition je typ databáze, která je poskytována dle licenční politiky společnosti Microsoft zdarma. To má svá omezení. Největším omezením této databáze je limit její velikosti (10 GB). Tato kapacita odpovídá přibližně 6 mil. záznamů, které lze v rámci záznamového systému ReDat® do databáze ve sledovaném období maximálně uložit.
  - 2.2 V případě většího počtu záznamů, doporučujeme použít licencované verze databáze MS SQL, které jsou více odolné a rychle pracují při načítání dotazů z prostředí aplikačního serveru ReDat® eXperience. Mezi licencované a podporované verze MS SQL databáze patří: MS SQL Server Standard Edition nebo MS SQL Server Enterprise Edition. Cena plná verze databáze MS SQL se odvíjí od platné cenové a licenční politikou společnosti Microsoft.

### III. Ostatní platné technické podmínky záznamového systému ReDat®

1. Provedení připojovací kabeláže vstupů záznamové jednotky není standardně součástí návrhu řešení a základní cenové nabídky. Pokud je v cenové nabídce z nějakého důvodu tato cena uvedena, pak jde pouze o orientační cenu. Provedení připojovací kabeláže bude účtováno

podle platných ceníkových položek dle skutečně provedené práce a objemu spotřebovaného materiálu (kabelů, koncovek, konektorů, průchodů, kabelových žlabů, síťových prvků atd.).

2. Pro realizaci záznamového systému jsou preferována řešení na bázi CTI serveru. Pokud není možné CTI server využít, pak společnost RETIA, a.s. může garantovat podporu pouze základních typů scénářů. Podrobný popis pro řešení záznamového systému bez CTI pro záznamové zařízení ReDat®3 Záznamová Jednotka je uveden v RD dokumentu RD 006 001, viz kapitola: 5.1 *Omezení pro zpracování signalizačních protokolů* a pro záznamové zařízení ReDat® VoIP Recorder je uveden v RD dokumentu RD 038 011, viz kapitola: 8.2.2 *Zpracování signalizačních protokolů*.
3. Technické podmínky prodeje záznamové jednotky ReDat® Phone Recorder (UAM a UDM modul) jsou uvedeny v dokumentu RD 016 001, viz kapitola 2.5: *Technické parametry UAM a UDM*.

## Část E: IMPLEMENTAČNÍ PODMÍNKY

Implementaci záznamového systému ReDat® v prostředí objednatele provádí společnost RETIA, a.s. sama nebo společností RETIA, a.s. proškolený a certifikovaný partner.

### I. Fáze implementace

Průběh implementace se skládá z 10 základních fází:

1. Definice požadavků na záznam (zákazník / partner).
2. Průzkum lokality před zahájením implementace.
3. Dodávka SW popřípadě HW komponent záznamového systému ReDat®.
4. Instalace všech komponent záznamového systému ReDat® a jejich konfigurace.
5. Testovací provoz.
6. Ladění systému na základě zjištěných nedostatků z testovacího provozu.
7. Vyhodnocení zkušebního provozu a technické úrovně řešení.
8. Uživatelské, případně administrátorské školení.
9. Provedení akceptace a předání díla.

### II. Obecné požadavky na součinnost objednatele.

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

1. Přístup na pracoviště pro definované techniky zhotovitele:
  - pokud bude požadováno, pak umožnění přístupu pro předběžný průzkum lokality,
  - umožnit přístup v místě instalace pro realizaci v definovaném termínu,
  - zajištění přístupových cest pro dodávku systémů, rozměry a počet budou definovány.
2. Zajistit školení pro definované pracovníky zhotovitele, pokud je toto podmínkou objednatele.
3. Předání pracoviště před zahájením prací.
4. Součinnost pracovníků objednatele při práci v lokalitě, zejména při připojování všech typů vstupů záznamového systému.



5. Zajištění prostupů LAN/WAN dle definované komunikační matice.
6. Zajištění volného prostoru určeného k instalaci HW záznamového systému ReDat®.
7. Zajištění VPN přístupu na HW určený pro instalaci záznamového systému ReDat® pro vzdálený přístup ze společnosti RETIA a.s.
8. V případě že veškerý HW poskytuje objednatel, pak musí zajistit potřebného počtu HW (serverů nebo virtuálních strojů a úložiště) dle specifikovaných parametrů, určených pro instalaci jednotlivých komponent záznamového systému ReDat®.
9. Zajištění 230V napájení pro dodávané systémy v místě instalace.
10. Zajištění LAN/ WAN konektivity dodávaných zařízení, zejména zajištění pevných IP adres pro každou aktivní komponentu dodávaného systému.
11. Zajištění zpřístupnění telefonní kabeláže a její přípravy pro instalaci záznamového systému ReDat®.
12. Zajištění plně funkčního systému telefonie (zapojené a funkční telefony určené k záznamu), včetně plně funkčního systému CTI řízení záznamu použité technologie ze strany ústředny.
13. V případě pasivního způsobu nahrávání VoIP telefonie musí být ze strany zákazníka připraven potřebný počet SPAN portů, dostupných v místě instalace záznamového systému ReDat®.
14. Zajištění prostoru v zákazníkovi MS SQL Serveru pro potřeby databáze aplikační nadstavby záznamového systému ReDat®, včetně LAN přístupu na MS-SQL Server. Požadavky na název a vlastnosti databáze budou upřesněny při realizaci.
15. Před začátkem instalace záznamového systému ReDat® na připravený HW je nutné provést instalaci veškerého SW, který nedodává RETIA, a.s. (OS, antivirus atd.).
16. V době testování musí být zajištěn přístup k nahrávané technologii (koncová telefonní zařízení), aby mohly být provedeny zkušební hovory.
17. Spolupráce na interních testech zhotovitele po realizaci instalace systémů.
18. Spolupráce na akceptačních testech.
19. Převzetí pracoviště po ukončení práce zhotovitele a akceptaci záznamového systému.
20. Účastnit se uživatelského a administrátorského školení.

V případě, že nebude možné provést instalaci a ostatní dojednané práce z důvodu nepřipravenosti pracoviště nebo nedostatečné součinnosti na straně objednatele, bude náhradní termín práce stanoven po dohodě a více náklady dodavatele budou účtovány mimo domluvený rámec objednávky.

## Část F: SERVISNÍ PODMÍNKY

### I. Záruční doba

1. Záruční doba začíná běžet od podepsání akceptačního protokolu zákazníkem, popřípadě dodacího listu, nejpozději však od uhrazení faktury.
2. Záruční doba, pokud není smluvně dohodnuto jinak, je stanovena:
  - 2.1 na 24 měsíců pro HW vyráběný společností RETIA, a.s.,
  - 2.2 na 6 měsíců pro programové vybavené (SW) z produkce společnosti RETIA, a.s.
3. Pro hardware popřípadě software třetích stran je záruční lhůta stanovena podle technických podmínek těchto výrobků.



- Po uplynutí záruční doby nemá objednatel právo na bezplatnou opravu předmětu díla. Oprava je účtována dle servisního ceníku.

## II. Záruka

- Společnost RETIA, a.s. ručí za funkčnost záznamového systému ReDat® za technických podmínek a stavu telekomunikační infrastruktury ke dni předání zařízení do provozu (provedení akceptace).
- Záruka se vztahuje na všechny vady, které se na záznamovém systému ReDat® vyskytnou v důsledku vadného materiálu, nekvalitní práce nebo chyby v SW vybavení.
- Záruka se nevztahuje:
  - na vady vzniklé vinou odběratele/uživatele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, chybným používáním nebo prováděním nedovolených úprav, oprav či zásahů,
  - na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou, atd.),
  - na vady vzniklé vlivem kooperujících technologií třetích stran, které nebyly předmětem dodávky.

## III. Záruční servis

- Záručním servisem se rozumí uvedení výrobku v záruční době do stavu shodného s průvodní technickou dokumentací, v němž může plnit požadovanou funkci. Při uznané reklamaci veškeré náklady na opravu hradí zhotovitel, tedy firma RETIA, a.s.
- Průvodní technickou dokumentací se rozumí technické podmínky k danému výrobku a návod k obsluze popřípadě dokumentace skutečného provedení, akceptační protokol.
- Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní všechny vady díla, které vzniknou v důsledku vady jím dodaného předmětu díla do 30 dnů ode dne převzetí zařízení do opravy.
- Místem opravy je vždy sídlo společnosti RETIA, a.s. Dopravu hradí objednatel/uživatel.
- Během záručního servisu si firma RETIA vyhrazuje právo instalovat jiný release popř. jinou verzi SW produktu.
- Záruční servis zahrnuje:
  - přijetí servisního požadavku,
  - evidence servisního požadavku v IS společnosti RETIA, a.s.,
  - řešení závady v zákonem stanovené lhůtě nebo dle termínů uvedených v SLA či servisní smlouvě.
- Záruční servis nezahrnuje:
  - konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem,
  - preventivní údržbu,
  - školení,
  - nárok na customizaci.

#### IV. Servisní služby SLA (Service Level Agreement)

Servisní službu SLA lze využít v případě, že je ze strany objednatele na předmět díla požadován nadstandardní servis, který není určen servisní smlouvou. Rozlišujeme 3 typy servisních služeb SLA.

1. **SRV R SE 24 FIX** (servis systému ReDat® v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 24 hodin od nahlášení poruchy, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 24 hodin = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění **závady** do 2 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

2. **SRV R SE 24 FIX NBD** (servis systému ReDat® v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 24 hodin od nahlášení poruchy v pracovní dny, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin v pracovní dny, odstranění závady do 24 hodin v pracovní dny = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 3 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,
- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

3. **SRV R SE 72 FIX** (servis systému ReDat® v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 72 hodin od nahlášení poruchy v pracovní dny, doba odezvy do 12 hodin).

Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 72 hodin v pracovní dny = nefunkčnost pořizování záznamu více jak 50% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 50% kanálů,
- **B** (tzv. střední závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu méně jak 50% nahrávacích kanálů,

nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 50% kanálů,

- **C** (tzv. malá závada) => doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 10 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

4. **SRV R SE 48 FIX L3** (servis systému ReDat® v místě instalace na úrovni L3 supportu, vyřešení problému do 48 hodin od nahlášení poruchy v rámci pracovních dní, nefunkční systém - nelze nahrávat hovory).
5. Odezvou se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započítání prací.
6. Tyto typy servisních služeb zahrnují:
  - hot line 24/7,
  - přijetí servisního požadavku,
  - evidence servisního požadavku v IS RETIA,
  - opravu HW, SW v záruční době v časových limitech služby.
7. Tyto typy servisních služeb nezahrnují:
  - konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem,
  - preventivní údržbu,
  - opravy mimo smlouvenou dobu,
  - školení,
  - materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době.
8. Návrh servisní služby bývá zpravidla součástí cenové nabídky. V případě, že její součástí není, pak má objednatel právo si ji u svého obchodního zástupce zhotovitele vyžádat. Na základě této žádosti je zhotovitel povinen návrh servisní služby objednateli poskytnout.
9. Kategorizace závažnosti závad může být dojednána servisní smlouvou jinak.

## V. Maintenance program

1. V rámci maintenance programu je možné žádat o upgrade na aktuální uvolněnou verzi produktu, informace o uvolněných verzích jsou dostupné na webových stránkách výrobce, případně na telefonický dotaz.
2. Služba maintenance program obsahuje:
  - 1.1. nárok na novou verzi (patch, releases) SW vybavení pro daný produkt, z produkce firmy RETIA a to jednou ročně,
  - 1.2. poskytování technických informací a konzultací v pracovní době 7 – 15 hodin,
  - 1.3. u vybraných druhů maintenance programů také školení a implementaci.
3. Služba maintenance program neobsahuje:
  - 1.1. nárok na customizaci resp. nové funkcionality,
  - 1.2. práci spojenou s implementací nové verze, popř. release a patch po VPN v pracovní době 7 – 15 hodin, popřípadě implementace v termínech dohodnutých se zákazníkem,

- 1.3. práci spojenou s implementací nové verze v místě (u zákazníka), tj. cestovní náklady (čas technika na cestě a cestovné),
- 1.4. u vybraného druhu maintenance programu školení na nové funkce instalovaného SW,
- 1.5. technickou podporu na jiné produkty než od společnosti RETIA, a.s.,
- 1.6. technickou podporu na nepodporované verze produktů od společnosti RETIA, a.s.,
- 1.7. neobsahuje řešení servisních požadavků,
- 1.8. preventivní údržbu,
- 1.9. školení.

## VI. Servisní smlouva

1. V případě, že objednatel požaduje dodání předmětu díla pod servisní smlouvou, pak na předmět díla platí takové servisní podmínky (např. doba odezvy, typy časového období servisu, obsah plnění, garantovaná doba opravy, maintenance atd.), které jsou přesně definované v konkrétní servisní smlouvě, kterou mezi sebou uzavřenu a podepíší obě smluvní strany, tedy objednatel a zhotovitelem.
2. Předmět plnění servisní smlouvy, je provádění servisu na dodané, nainstalovaný a akceptované záznamové zařízení záznamového systému ReDat® specifikované v cenové nabídce nebo ve smlouvě o dílo.
3. Zhotovitel se v servisní smlouvě zavazuje k poskytování služeb a prací pro zajištění provozu záznamový systém ReDat® v objektech provozovatele v definovaném rozsahu a za definovaných podmínek v servisní smlouvě. A to po dobu určenou servisní smlouvou a počínaje dnem nabytí účinnosti servisní smlouvy.

## VII. Způsob nahlašování servisních požadavků / závad

1. Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat:
  - 1.1. Telefonicky:
    - v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: +420 466 852 549,
    - v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: +420 724 169 112,
    - mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: +420 724 169 112, pozn.: požadavek je nutné potvrdit na e-mail [helpdesk@retia.cz](mailto:helpdesk@retia.cz).
  - 1.2. Elektronicky:
    - e-mailem: [helpdesk@retia.cz](mailto:helpdesk@retia.cz).
2. Náležitosti pro ohlášení závady:
  - jméno a příjmení oprávněné (kontaktní) reklamující osoby objednatele a telefonické spojení na ni,
  - název společnosti a adresu místa, kde se nalézá vadné zařízení,
  - **typ zařízení a jeho výrobní číslo,**
  - **úroveň závady,**
  - příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému,
  - kategorie závady.



3. V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) 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.

#### VIII. 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:

1. Ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných v Čl. VII.
2. Poskytnutí odpovědné osoba 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®.