

# Všeobecné obchodní, licenční, technické a servisní podmínky Záznamového Systému ReDat

Vydání: 3/2021 v1.25

Zhotovitel:



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

s certifikovaným systémem řízení jakosti podle ISO 9001 a člen AOP

**RETIA, a.s.**

Se sídlem: Pražská 341, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí

IČ: 252 51 929

DIČ: CZ699003219

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn. B 1440

(dále jen „**Zhotovitel**“)

Všeobecné obchodní podmínky jsou nedílnou součástí všech smluvních vztahů uzavřených mezi zhotovitelem a objednatelem, které mají souvislost se Záznamovým Systémem ReDat (dále jen „**Smlouva**“). Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici v sídle zhotovitele (Pražská 341, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí) nebo elektronicky na [www.redat.cz](http://www.redat.cz).

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení těchto všeobecných obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, platí namísto neplatného nebo neúčinného ustanovení takové ustanovení, jehož smysl se neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknuta platnost nebo účinnost ostatních ustanovení.

Jsou-li ve Smlouvě a ve všeobecných obchodních podmínkách ustanovení, která upravují rozdílně stejnou problematiku, mají ujednání ve Smlouvě přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.

Toto znění všeobecných obchodních podmínek je plané a účinné ode dne 1. Ledna 2019 a ruší předchozí znění všeobecných obchodních podmínek včetně jejich součástí.

Zhotovitel je oprávněn tyto všeobecné obchodní podmínky měnit. Zhotovitel oznámí změnu všeobecných obchodních podmínek objednateli a novelizované znění všeobecných obchodních podmínek zašle objednateli a zároveň je zveřejní elektronicky na [www.redat.cz](http://www.redat.cz).

## Obsah

---

1. ČÁST A: OBCHODNÍ PODMÍNKY .....	4
2. ČÁST B: LICENČNÍ PODMÍNKY .....	6
3. ČÁST C: ŽIVOTNÍ CYKLUS PRODUKTŮ REDAT .....	10
4. ČÁST D: TECHNICKÉ PODMÍNKY .....	14
5. ČÁST E: IMPLEMENTAČNÍ PODMÍNKY .....	16
6. ČÁST F: ZÁRUČNÍ A POZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODMÍNKY .....	17

## Seznam obrázků

---

OBRÁZEK 1: UKÁZKA FÁZE ŽIVOTNÍHO CYKLU .....	12
--	----

## Seznam tabulek

---

TABULKA 1: LICENČNÍ POLITIKA JEDNOTLIVÝCH PRODUKTŮ ZÁZNAMOVÉHO SYSTÉMU REDAT.....	9
TABULKA 2: ŽIVOTNÍ CYKLUS SW PRODUKTŮ REDAT - VERZE .....	13

# 1. ČÁST A: Obchodní podmínky

---

## I. Předmět díla

Předmětem díla 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 pověřenými zaměstnanci 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 vyrozumění objednatele 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 E, čl. II.
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 objednatel vystaví zhotovitel fakturu (daňový doklad) na celkovou smluvenou 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 podle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty (o DPH), má právo ji objednatel vrátit zhotoviteli s uvedením důvodů vrácení nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejího 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 uvedený v dodacím listu.

4. Objednatel se zavazuje, že předmět díla až do úplného zaplacení sjednané ceny nezciží, 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 v délce 24 měsíců a na programové vybavení v délce 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 dodaného předmětu díla, která je přičitatelná zhotoviteli.

vady jím dodaného předmětu díla.

4. Záruka se nevztahuje:
  - 4.1 na případy, kdy k vadě došlo v důsledku toho, 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, způsobenou škodu a případný ušlý zisk. 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 hradí 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 záruční době 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 ReDat3 Záznamová Jednotka,
  - 7.2 RD 066 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat5 Záznamová Jednotka,
  - 7.3 RD 016 001 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Phone Recorder (UAM a UDM moduly),
  - 7.4 RD 016 009 - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Recorder,
  - 7.5 RD 016 012 - technické podmínky pro záznamovou Gateway ReDat Voice Recording Gateway,
  - 7.6 RD 049 001 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat KMM,
  - 7.7 RD 049 011 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat MIC4,
  - 7.8 RD 049 005 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DVI,
  - 7.9 RD 049 010 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DVI2,
  - 7.10 RD 049 008 - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DP,

- 7.11 RD 044 001 - technické podmínky pro aplikační nadstavbu 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. Přejechod 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 až úplným uhrazením celé výše ceny za dílo (výhrada vlastnického práva).
3. Obchodně závazkové vztahy vzniklé mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění anebo jiného obecně závazného právního předpisu.

## 2. ČÁST B: Licenční podmínky

### I. Definice pojmů

- **Licence** je doklad potvrzující zakoupení a zároveň opravňuje uživatele k používání Softwaru.  
V licenci jsou uvedeny přesné podmínky, za kterých smí objednatel/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 dle smlouvy 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 poskytnutá oprávnění užívat Moduly zaplatit sjednanou cenu v dohodnutém termínu.
6. Nabyvatel licence nemá právo poskytnout licenci jinému subjektu.
7. Příslušné licence na využívání Modulů Záznamového Systému ReDat se zřizují zpravidla na dobu neurčitou a v případě zániku objednatele (konečného uživatele) zanikají, nebo přechází na případného právního nástupce.
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 je oprávněn používat Moduly pouze v takovém rozsahu, který odpovídá uzavřené smlouvě a zaplacené ceně za užívání Modulů.
10. Nabyvatel licence se zavazuje, že nebude do software společnosti RETIA, a.s. provádět žádné zásahy, úpravy, doplňky či změny, a že jej nebude dále šířit, ani pro svoji potřebu. A že jej neposkytne k užívání třetím osobám. V případě porušení tohoto ustanovení uhradí firmě RETIA, a.s. vzniklou škodu a ušlý zisk.
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 neumožnit a nestrpět.
12. Nabyvatel licence je oprávněn pořídít 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.
4. Společnost RETIA, a.s. není povinna nahradit Nabyvateli licence škodu a ušlý zisk, které budou převyšovat licenční poplatek (cenu za užívání modulů).

#### **V. 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.

#### **V. 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. této části 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 odepřít 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 nahrávaný kanál (v případě screenů na agentské pracoviště), licence na logické a současně nahrávané kanály 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 50% sleva.
4. Redundance jednotlivých komponent Záznamového Systému ReDat je možná těmito způsoby:
  - 4.1 Redundance záznamového zařízení (ReDat3/5 Záznamová Jednotka a ReDat Recorder):
    - 4.1.1 paralelní (tzv. redundantní) záznamu => vyžaduje redundantní licence,
    - 4.1.2 Hot Standby (tzv. Back-up) => vyžaduje redundantní licence.
  - 4.2 Redundance aplikačního serveru ReDat eXperience:
    - 4.2.1 paralelní přístup na dva servery => vyžaduje redundantní licence,
    - 4.2.2 Hot Standby (tzv. Back-up) => vyžaduje redundantní licence,
    - 4.2.3 na úrovni virtualizační platformy (tzv. Cluster) => nevyžaduje redundantní licence.
5. Záznamový Systém ReDat umožňuje zvýhodnění v počtu licencí na úrovni současně nahrávaných kanálů, které lze aplikovat u produktu ReDat CTI. V případě záznamu kanálů na trunku ISDN30 je možné využít zvýhodnění v počtu licencí na úrovni logických kanálů (není nutné zakoupit licence na celý trunk).
6. Licenční politika jednotlivých produktů je shrnuta v níže uvedené tabulce.

Tabulka 1: Licenční politika jednotlivých produktů Záznamového Systému ReDat

Produkty Záznamového Systému ReDat	Základní produktová licence (LICB)	Licence na nahrávaný kanál (LIC1)	Licence pro logické a současně nahrávané kanály	Licence na objem zpracovaných dat (40h nebo 500 interakcí)
ReDat3 Recording Unit	✓	✓**	✓	✗
ReDat5 Recording Unit	✓	✓**	✓	✗
ReDat Recorder	✗	✓	✗	✗
ReDat ScreenRecording	✗	✓	✗	✗
ReDat eXperience - Catalog	✓	✓	✗	✗
ReDat KAC	✓	✗	✗	✗
ReDat ATC&ATM	✓	✗	✗	✗
ReDat CTI	✓	✗	✓	✗
ReDat QualityChart	✓	✓	✗	✗
ReDat Reporting	✓	✓	✗	✗
ReDat Coaching	✓	✓	✗	✗
ReDat VoiceProcessor	✓	✗	✗	✓
ReDat TextProcessor	✓	✗	✗	✓
ReDat TopicDetection	✓	✗	✗	✓
ReDat Dashboard	✓	✓	✗	✗
ReDat Verificator	✓	✓	✗	✗
ReDat Encryptor	✓	✗	✗	✗
ReDat Indicator	✓	✓	✗	✗
ReDat Indicator s funkcí řízení záznamů	✓	✓	✗	✗
ReDat Advanced Data Management (ADM)	✓	✗	✗	✗
ReDat API	✓	✗	✗	✗
ReDat SmartConnector	✓	✗	✗	✗
ReDat Management System	✓	✗	✗	✗

ReDat Explorer	✓*	✗	✗	✗
ReDat INFO35	✓	✗	✗	✗
ReDat JITKA Connector	✓	✗	✗	✗
ReDat Phone Control	✓	✓	✗	✗
Playback to extension	✗	✓	✗	✗
AnalyticTool	✓*	✗	✗	✗

\* Produktová licence na jednu pracovní stanici.

\*\* Licence na nahrávaný kanál nebo trunk ISDN30.

## V. Licenční politika prodeje SW produktů třetích stran

- K vývoji Softwaru Záznamového Systému ReDat se využívají open source aplikace, programovací jazyky, a knihovny, u kterých se společnost RETIA, a.s. řídí jejich platnými licenčními podmínky. Jde především o:
  - APACHE, OpenSSL, PHP, zlib, libpng pod Open Source Licence,
  - FFmpeg, GPG, Java, ZIP/GZIP, LAME pod GNU General Public Licence,
  - FLV jako otevřený formát.
- V případě, že je součástí dodávaného Záznamového Systému ReDat od společnosti RETIA, a.s. Software od společnosti Microsoft, typicky OS Windows v různých verzích nebo databáze MS SQL, pak se jejich užívání řídí všeobecně dostupnými licenčními podmínkami společnosti Microsoft.
- V případě, že je součástí dodávaného Záznamového Systému ReDat od společnosti RETIA, a.s. Software od společnosti TOVEK nebo Phonexia, pak se jejich užívání řídí všeobecnými licenčními podmínkami společnosti RETIA, a.s.

## 3. ČÁST C: Životní cyklus produktů ReDat

- Na softwarové produkty ReDat je garantována softwarová podpora po dobu 2 let.
- HW vyrobený ve společnosti RETIA, a.s. je podporován dle technických podmínek konkrétního produktu.
- Ostatní dodávaný HW (např. HW třetích stran) podléhá smluvní dohodě nebo základní podpoře.

### I. Základní pojmy

- 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 Management Support též vytvořen za účelem customizace produktu, která nebude nikdy standardní součástí produktu.
- 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 nebo významnější technologická změna řešení modulů.
    - Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice Y představuje významnější změny. Je však zachována celková koncepce funkce a ovládání produktu. Významnější změny v GUI nebo významnější technologická změna řešení modulů.
    - Rozdíl mezi verzemi na úrovni pozice X představuje změněná 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

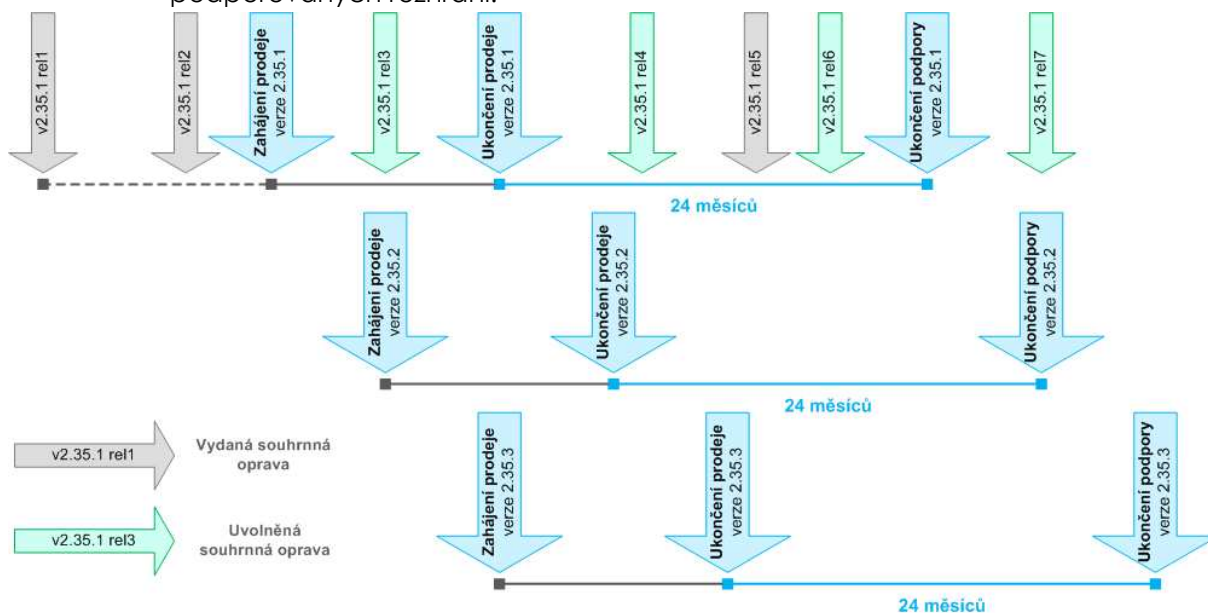
1. Obecné
- Produkt / verze produktu se může nacházet v jedné ze tří fází:
    - ve Fázi prodeje,
    - ve Fázi ukončení prodeje s trvajícím technickou podporou, a
    - ve Fázi bez technické podpory.
  - Fáze technické podpory po ukončení prodeje produktu/verze produktu je garantována na dobu 24 měsíců.

## 2. Podpora produktu, verze produktu

- Podpora produktu neznámá 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/vadu 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.
- 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: Ukázka fáze životního cyklu

Tabulka 2: Životní cyklus SW produktů ReDat - verze

Produkt	Produkt	Zahájení prodeje (uvolnění verze produktu)	Ukončení prodeje	Ukončení technické podpory	Etapa
<b>ReDat3 Záznamová jednotka a ReDat3 LAN Client</b>	4.02	17.1. 2012	1.3. 2013	1.3. 2015	Bez technické podpory
	4.03	28.2. 2013	1.9. 2015	1.9. 2017	Bez technické podpory
	4.04	1.6. 2015			V prodeji
<b>ReDat5 Záznamová Jednotka</b>	1.0.0	1.5. 2020	14.8. 2020	15.8. 2020	Bez technické podpory
	1.1.0	15.8. 2020	30.11. 2020	30.11. 2020	Bez technické podpory
	2.0.0	17.3. 2021	18. 6. 2021	18. 6. 2023	Technická podpora
	2.1.0	18.6. 2021	1.7. 2021	1.7. 2023	Technická podpora
	2.2.0	1.7. 2021	15.11. 2021	15.11. 2023	V prodeji
	3.0.0	15.11. 2021			Plán vývoje
<b>ReDat Voice Recording Gateways (RVRG)</b>	1.00	1.9. 2017	30.6. 2021	30.6. 2023	V prodeji
<b>ReDat Explorer SNMP (Windows)</b>	1.0.21	25.7. 2017	31.8. 2019	31.8.2021	Technická podpora
	1.0.25	31.8. 2019			V prodeji
<b>ReDat eXperience</b>	1.03	16.09. 2013	19.12. 2013	31.12. 2015	Bez technické podpory
	1.04	19.12. 2013	1.11. 2014	1.11. 2016	Bez technické podpory
	2.10*	1.11. 2014	1.1. 2016	1.1. 2018	Bez technické podpory
	2.20*	1.1. 2016	1.5. 2016	1.5. 2018	Bez technické podpory
	2.30*	1.5. 2016	1.9. 2016	1.9. 2018	Bez technické podpory
	2.31*	1.9. 2016	1.11. 2016	1.11. 2018	Bez technické podpory
	2.32*	1.11. 2016	1.5. 2017	1.5. 2019	Bez technické podpory
	2.33*	1.5. 2017	28.7. 2017	28.7. 2019	Bez technické podpory
	2.34.0	28.7. 2017	5.10. 2017	5.10. 2019	Bez technické podpory
	2.34.1	5.10. 2017	28.2. 2018	28.2. 2020	Bez technické podpory
	2.34.2	28.2. 2018	30.4. 2018	30.4. 2020	Bez technické podpory
	2.35.0	25.7. 2018	16.11. 2018	16.11. 2020	Bez technické podpory
	2.35.1	16.11. 2018	7.3. 2019	7.3. 2021	Bez technické podpory
	2.35.2	7.3. 2019	30.6. 2019	30.6. 2021	Bez technické podpory
	2.35.3	4.7. 2019	31.10. 2019	31.10. 2021	Technická podpora
	2.35.4	31.10. 2019	10.2. 2020	10.2.2022	Technická podpora
	2.35.5	10.2. 2020	3.7.2020	3.7. 2022	Technická podpora
	2.35.6	3.7. 2020	21.4. 2021	21.4. 2023	Technická podpora
	2.36.0	10.11. 2020	21.4. 2021	21.4. 2023	Technická podpora
	2.36.1 (Linux)	17.3. 2021	21.4. 2021	21.4.2023	Technická podpora
2.36.2	21.4. 2021	1.7.2021	1.7.2023	Technická podpora	
2.36.3 (Linux)	1.7.2021	31.10.2021	31.10.2023	V prodeji	
2.36.4	31.10.2021			Plán vývoje	
<b>ReDat Recorder - Windows</b>	1.13	1.4. 2014	1.3. 2016	1.3. 2018	Bez technické podpory
	1.14	1.3. 2016	1.11. 2016	1.11. 2018	Bez technické podpory
	1.15	1.11. 2016	5.3. 2018	5.3. 2020	Bez technické podpory
	2.00	5.3. 2018	30.4. 2019	30.4. 2021	Bez technické podpory
	3.00	30.6. 2019	30.7. 2020	30.7. 2022	Technická podpora
	3.02	1.8. 2020	5.3. 2020	5.3. 2023	Technická podpora
	3.03	5.3. 2021	1.8. 2021	1.8. 2023	V prodeji
	3.04	1.8. 2021			Plán vývoje

	3.05	15.11. 2021			Plán vývoje
<b>ReDat Indicator (pro ReDat eXperience)</b>	3.0	22.2. 2018			V prodeji / Technická podpora
<b>ReDat Aplikační Server</b>	3.14	22.3. 2011	1.12. 2011	1.12. 2013	Bez technické podpory
	3.15	23.11. 2011	1.6. 2013	1.6. 2015	Bez technické podpory
	3.16	1.6. 2013	1.6. 2014	1.6. 2016	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje, nahrazen novou generací aplikace ReDat eXperience				
<b>ReDat Indicator (pro ReDat Aplikační Server a ReDat3)</b>	2.0	15.1. 2014	31.12. 2015	31.12. 2017	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
<b>ReDat LineMonitor (pro ReDat Aplikační Server)</b>	1.3.3	22.9. 2014	31.12. 2015	31.12. 2017	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
<b>ReDat Explorer (pro ReDat3)</b>	4.02	1.1. 2012	1.3. 2013	1.3. 2014	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
<b>ReDat Phone Recorder</b>	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				
<b>ReDat Mobile Recorder</b>	1.00	15.4. 2015	14.4. 2016	14.4. 2018	Bez technické podpory
	1.01	15.4.2016	31.10.2017	31.10.2019	Bez technické podpory
	Produkt vyřazen z prodeje a již není technicky podporován				

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

### III. Politika služby Maintenance

1. V rámci Maintenance Programu jsou na produkty systému ReDat poskytovány zdarma opravy, souhrnné opravy a nové verze produktu.
2. Maintenance Program je vázán na produkt.
3. S ukončením životního cyklu produktu je ukončen i Maintenance Program.

### IV. Životní cyklus HW produktu ReDat3/5 Záznamová Jednotka

1. Na základě technických podmínek je poskytována garance životnosti zařízení ReDat3/5 Záznamová Jednotka od akceptace v těchto úrovních:
  - 1.1 Zařízení ve stáří do 5 let => není stanoveno omezení pro upgrade nebo rozšíření až do limitů konkrétního provedení. Servisní podpora je zajišťována pro hardware, ale i pro software ReDat3/5.
  - 1.2 Zařízení ve stáří mezi 5 až 10 lety => povolujeme rozšíření pouze po konzultaci.
  - 1.3 Zařízení starší než 10 let => je podpora poskytována pouze na základě smluvního vztahu, Upgrade není povolen a servis je omezen na instalaci té stejné verze, která byla již použita. Přidání omezeného množství licencí je možné. Servisní podpora je zajišťována pouze v případě platné servisní smlouvy.

## 4. ČÁST D: Technické podmínky

### I. RD dokumenty

1. Podrobný popis technických podmínek záznamových zařízení a aplikačních nadstavěb Záznamového Systému ReDat je obsažen v níže uvedených technických dokumentech (tzv. RD dokumentech):
  - 1.1 **RD 006 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat3 Záznamová Jednotka,
  - 1.2 **RD 066 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat5 Záznamová Jednotka,
  - 1.3 **RD 016 001** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Phone Recorder (UAM a UDM moduly),



- 1.4 **RD 016 009** - technické podmínky pro záznamové zařízení ReDat Recorder,
  - 1.5 **RD 016 012** - technické podmínky pro záznamovou Gateway ReDat Voice Recording Gateway,
  - 1.6 **RD 049 001** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat KMM,
  - 1.7 **RD 049 011** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat MIC4,
  - 1.8 **RD 049 005** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DVI,
  - 1.9 **RD 049 010** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DVI2,
  - 1.10 **RD 049 008** - technické podmínky pro záznamovou sondu ReDat DP.
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 ReDat3/5 Záznamová Jednotka je uveden v RD dokumentu RD 006 001/RD 006 001, viz kapitola: 5.1 *Omezení pro zpracování signalizačních protokolů* / 4.3 a pro záznamové zařízení ReDat Recorder je uveden v RD dokumentu RD 038 011, viz kapitola: 8.2.2 *Zpracování signalizačních protokolů*.
3. Specifické 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*.

## 5. 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 9 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 do produkce.

### 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 objednatele připraven potřebný počet SPAN portů, dostupných v místě instalace Záznamového Systému ReDat.

14. Zajištění prostoru v objednatelově vlastněném 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.

## 6. ČÁST F: Záruční a pozáruční servisní podmínky

Záruční i pozáruční servisní podporu Záznamového Systému ReDat je po jeho úplné akceptaci možné řešit těmito způsoby:

- Základní (zákonná) podpora – Záruka,
- Nadstandardní servis - Servisní služba (SLA),
- Maintenance Program,
- Nadstandardní podpora - Servisní smlouva.

Cena Servisní služby (SLA) a služby Maintenance Program se odvíjí od velikosti a ceny řešení Záznamového systému ReDat instalovaného u objednatele. V případě rozšíření systému se automaticky zvyšuje také cena těchto služeb.

### I. Záruka

1. Společnost RETIA, a.s. odpovídá za funkčnost Záznamového Systému ReDat za technických podmínek a stavu telekomunikační infrastruktury ke dni předání zařízení do provozu (provedení akceptace).
2. Záruka se vztahuje na všechny vady, které se na Záznamovém Systému ReDat vyskytnou v důsledku vadného materiálu, nekvalitní práce nebo chyby v SW vybavení.
3. Záruka se nevztahuje:
  - 3.1 na vady vzniklé vinou odběratele/uživatele, jeho nedbalostí nebo nedostatečnou péčí, svévolnými zásahy, chybným používáním nebo prováděním nedovolených úprav, oprav či zásahů,
  - 3.2 na vady vzniklé vnějšími příčinami (úderem blesku, požárem, živelnou pohromou, atd.),
  - 3.3 na vady vzniklé vlivem kooperujících technologií třetích stran, které nebyly předmětem dodávky.
4. Záruční doba začíná běžet od podepsání akceptačního protokolu objednatelem, popřípadě dodacího listu, nejpozději však od uhrazení faktury.
5. Záruční doba, pokud není smluvně dohodnuto jinak, je stanovena:
  - 5.1 na 24 měsíců pro HW vyráběný společností RETIA, a.s.,
  - 5.2 na 6 měsíců pro programové vybavené (SW) z produkce společnosti RETIA, a.s.

6. Pro hardware popřípadě software třetích stran je záruční lhůta stanovena podle technických podmínek těchto výrobků.
7. Po uplynutí záruční doby nemá objednatel právo na bezplatnou opravu předmětu díla. Oprava je účtována dle servisního ceníku.
8. 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. Při neoprávněné reklamaci, kdy opravovaná vada není záruční vadou, hradí náklady opravy objednatel dle servisního ceníku.
9. Průvodní technickou dokumentací se rozumí technické podmínky k danému výrobku a návod k obsluze popřípadě dokumentace skutečného provedení, akceptační protokol.
10. Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí odstraní všechny vady díla, které vzniknou v důsledku vady dodaného předmětu díla, která je přičitatelná zhotoviteli, a to do 30 dnů ode dne převzetí zařízení do opravy.
11. Místem opravy je vždy sídlo společnosti RETIA, a.s.
12. Během záručního servisu si firma RETIA vyhrazuje právo instalovat jiný release popř. jinou verzi SW produktu.
13. Záruční servis zahrnuje:
  - 13.1 přijetí servisního požadavku,
  - 13.2 evidence servisního požadavku v systému společnosti RETIA, a.s.,
  - 13.3 řešení závady v zákonem stanovené lhůtě nebo dle termínů uvedených v SLA či servisní smlouvě.
14. Záruční servis nezahrnuje:
  - 14.1 konfigurační úpravy vyžádané objednatelem,
  - 14.2 preventivní údržbu,
  - 14.3 školení,
  - 14.4 nárok na customizaci.

## II. 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 5 typů Servisních služeb SLA.

1. **SRV R SE 12 FIX** (servis systému ReDat v místě instalace nebo po VPN, vyřešení kritické závady do 12 hodin od nahlášení poruchy, doba odezvy do 6 hodin).

### Kategorie závad:

- **A** (tzv. kritická závada) => doba odezvy do 6 hodin, odstranění závady do 12 hodin = nefunkčnost pořízování 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 12 hodin, odstranění závady do 24 hodin = nefunkčnost pořízování 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 2 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

2. **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 pořízování 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.

3. **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.

4. **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.

5. **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).

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

7. 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.

8. Tyto typy servisních služeb nezahrnují:

- konfigurační úpravy vyžádané objednatelem,
- preventivní údržbu,



- opravy mimo smlouvenou dobu,
  - školení,
  - materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době.
9. 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.
10. Kategorizace závažnosti závad může být dojednána servisní smlouvou jinak.

### III. Maintenance Program

Maintenance Program je primárně určen k zajištění aktuálnosti všech softwarových Produktů ReDat tvořící systém Objednatele. Maintenance Program zaručí, že Objednatel využívá poslední uvolněný patch/release/verzi softwaru se všemi dostupnými změnami, vylepšeními a opravami. Pro plnění závazků, ale i pro případné rozšíření systému jak do velikosti, tak i o nové moduly, je třeba mít systém ve fázi životního cyklu, ve kterém je poskytována technická podpora. Objednatel má tedy během smluvního období přístup k nejnovějším verzím softwaru.

1. Maintenance Program je zajišťován na základě konkrétních objednávek nebo smluvního vztahu s Objednatelem a to po celé období, ve kterém má Objednatel nárok na čerpání služeb Maintenance Programu.
2. V rámci Maintenance Programu je možné žádat o aktualizaci softwaru na aktuální uvolněnou verzi produktu, informace o uvolněných verzích jsou dostupné na webových stránkách výrobce, případně na telefonický dotaz.
3. Náplň Maintenance Programu se liší podle instalovaných produktů ReDat a jejich modulů. U základních modulů se jedná zejména o vylepšení vnitřních funkcí, GUI a aktualizaci verzí. U modulů Quality Managementu se může jednat i o zcela nové funkce, kdy se např. zavádí nové grafy, reporty i šablony formulářů mnoha druhů.
4. V případě nasazení modulů hlasových analýz je v rámci programu nárok na update jazykového modelu včetně jeho instalace, a to každé čtvrtletí po dohodě s Objednatelem.
5. V systému ReDat je také několik nakupovaných knihoven a komponent třetích stran, Maintenance Program proto zahrnuje i podporu od těchto výrobců, která je smluvně zajištěna mezi firmou RETIA, a.s. a výrobcem komponenty.
6. Aktualizace softwaru záznamových zařízení nemusí být nutně vázán na upgrade aplikačního serveru ReDat eXperience a naopak. V některých případech však může být vyžadován. Aktualizace aplikačního serveru ReDat eXperience je možné provést bez jakéhokoliv omezení v průběhu přechodu mezi verzemi, a to od verze 2.20 na verzi 2.35.2 a vyšší.
7. Služba Maintenance Program obsahuje:
  - 7.1 nárok na novou verzi (patch, releases) SW vybavení pro daný produkt, z produkce firmy RETIA a to jednou ročně,
  - 7.2 softwarové licence pro aktualizovaný software, včetně nových funkcí a vylepšení funkcí zahrnutých v licenčních balíčcích dříve dodaných Poskytovatelem, případně jejich ekvivalentních náhrad,
  - 7.3 doporučení týkající se hardwaru pro aktualizovaný software,
  - 7.4 dokumentaci související s aktualizacemi,
  - 7.5 poskytování technických informací a konzultací v pracovní době 7 – 15 hodin,
  - 7.6 u vybraných druhů maintenance programů také školení a implementaci.
8. Služba Maintenance Program neobsahuje:
  - 8.1 nárok na customizaci resp. nové funkcionality,



- 8.2 práci spojenou s implementací nové verze, popř. release a patch po VPN v pracovní době 7 – 15 hodin, popřípadě implementace v termínech dohodnutých s objednatelem mimo pracovní dobu a o víkendech,
  - 8.3 práci spojenou s implementací nové verze, popř. release a patch v místě (u objednatele), tj. cestovní náklady (čas technika na cestě a cestovné),
  - 8.4 technickou podporu na jiné produkty než od společnosti RETIA, a.s.,
  - 8.5 technickou podporu na nepodporované verze produktů od společnosti RETIA, a.s.,
  - 8.6 řešení servisních požadavků,
  - 8.7 preventivní údržbu,
  - 8.8 u vybraného druhu maintenance programu školení na nové funkce instalovaného SW.
9. Cena provedení příslušného upgradu je účtována podle skutečně odvedené práce. Cena se odvíjí od typu upgradovaného SW ReDat, jeho velikosti a od doby a dne, ve kterém je upgrade proveden. Pracnost upgradu se pohybuje v rozmezí mezi 0,5 až 3 MD.
- Pozn.: U řešení se speciálními integracemi nebo customizací systému je vždy před provedením upgradu sestavena cenová nabídka na práce spojené s jeho provedením.*
10. Objednatel je povinen zajistit součinnost. V případě nezajištění součinnosti ze strany Objednatele není firma RETIA, a.s. povinna službu poskytnout.

#### IV. Servisní smlouva

1. V případě, že objednatel požaduje dodání předmětu díla pod servisní smlouvou, pak na předmět díla platí takové servisní podmínky (např. reakční dobu, typy časového období servisu, obsah plnění, garantovaná doba opravy, maintenance, atd.), které jsou přesně definované v konkrétní servisní smlouvě, kterou mezi sebou uzavřenou a podepíší obě smluvní strany, tedy objednatel a zhotovitelem. Servisní smlouva dále definuje typ SLA, úroveň podpory, povinnosti a práva obou smluvních stran a cenu služby.
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.
4. Servisní smlouva nabývá účinnosti současně s potvrzením akceptace výrobku (úplné akceptace projektu, popř. parciální akceptace výrobku). Do té doby není výrobek provozován v režimu definované servisní podpory. Před nabytím účinnosti smlouvy nejsou platné SLA limity, které jsou stanovené pro produkční provoz => SLA limity jsou platné až po úplné akceptaci.
5. Vyhodnocení servisní smlouvy probíhá kvartálně za účelem vytvoření přehledu servisních případů a dodržení samotné úrovně SLA.
6. Komunikace se servisním oddělením společnosti RETIA, a.s. je prováděna přes servisní portál.
7. Podpora nad rámec základní podpory bez sjednání servisní smlouvy, je placenou službou samostatně, podle ceníku servisních prací.
8. Podpora v čase nad základní podporu pro produkt ReDat3/5 Záznamová Jednotka je poskytována v rozsahu, který je stanovený životním cyklem produktu (ČÁST C, odstavec IV).

9. Pozn.: Softwarové produkty (ReDat eXperience, ReDat Recorder a ReDat Explorer) mají servisní podporu omezenou použitým operačním systémem a hardwarovými prostředky. Takové podmínky musí být zohledněny v servisní smlouvě.

## V. Způsob nahlašování servisních požadavků / závad

1. Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat následujícím způsobem:
  - 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),
    - systém JIRA.
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 nachází 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.

## VI. 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. V.
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.



**RETIA, a. s.** v rámci plnění ustanovení zákona 185/2001 Sb. o odpadech je zapojena do kolektivního systému **RETELA** ([www.retela.cz](http://www.retela.cz)), který zabezpečuje zpětný odběr a likvidaci nebezpečného odpadu, tj. použitých a vyřazených **zařízení ReDat**.

Tyto použité výrobky se klasifikují jako elektronický odpad a v žádném případě se nesmí mísit s komunálním odpadem, vzhledem k jejich škodlivému vlivu na životní prostředí.



**RETIA, a. s.** podle zákona o obalech je zapojena do Systému sdruženého plnění EKO-KOM pod klientským číslem EK-F06022669, zajišťující zpětný odběr a využití odpadů z obalů.