



## Smlouva o plném servisu a údržbě



Číslo smlouvy: -			
<b>Poskytovatel („Xors“):</b>		<b>Objednatel („Zákazník“):</b>	
<b>XORS OFFICE spol. s r.o.</b>		<b>Statutární město Ostrava</b>	
Mariánské náměstí 480/5, 709 00 Ostrava–Mariánské Hory		Prokešovo náměstí 1803/8, 729 30 Ostrava–Moravská Ostrava	
IČ: 25351796	DIČ: CZ25351796	IČ: 00845451	DIČ: CZ00845451
Zapsáno v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 9567.		<b>Příjemce:</b> Městský obvod Ostrava-Jih, Horní 791/3, 700 30 Ostrava-Hrabůvka	
Tel.: +420 596 635 258	Fax: +420 596 635 190	Tel.: +420 599 430 316	Fax:
Zastupující:	Ing. Jiří Novotný, jednatel	Zastupující:	Ing. Radim Navrátil, vedoucí odboru hospodářské správy
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Ostrava č.ú.: 196358910217 / 0100	Bankovní spojení:	19-1520761/0100, u Komerční banky, a.s., pobočka Ostrava
Kontaktní osoby pro fakturační záležitosti:	Tereza Míková (e-mail: <a href="mailto:xxxxxxx@xorsoffice.cz">xxxxxxx@xorsoffice.cz</a> ) Ing. Liběna Rozmanitová (e-mail: <a href="mailto:xxxxxxx@xorsoffice.cz">xxxxxxx@xorsoffice.cz</a> ) Tel.: +420 596 633 975	Kontaktní osoby pro fakturační záležitosti:	Yveta Krainová, tel.: +420 599 430 409 (e-mail: <a href="mailto:xxxxxxx@ovajih.cz">xxxxxxx@ovajih.cz</a> ) Mgr. Taťána Frajs, tel.: +420 599 430 326 (e-mail: <a href="mailto:xxxxxxx@ovajih.cz">xxxxxxx@ovajih.cz</a> )

## I. Předmět Smlouvy

Xors se zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby servisu a údržby popsané v této smlouvě po dobu zde stanovenou vztahující se k Zařízení. Zákazník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, jakož i zaplatit veškeré poplatky stanovené v bodě III. této smlouvy. Zařízením se pro účely této smlouvy rozumí:

Typ:	Xerox
Model:	VersaLink B610
Sériové číslo (případně bude uvedeno na příslušném instalačním protokolu):	3394770387, 3394770352
Počáteční stav počítačů (případně bude uvedeno na příslušném instalačním protokolu):	Černobílá celkem: -
Adresa a specifikace místa, na kterém se zařízení nachází:	<b>Městský obvod Ostrava-Jih, Horní 791/3, 700 30 Ostrava</b>
Kontaktní osoba:	Ing. Roman Škubal
E-mail / tel. (mobil):	<a href="mailto:xxxx@ovajih.cz">xxxx@ovajih.cz</a> / 599 430 316

## II. Doba trvání Smlouvy

- Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců.
- Smlouva nabývá účinnosti dnem .....
- Doba trvání Smlouvy se jednorázově prodlužuje o 12 měsíců, ledaže některá ze stran informuje druhou stranu o tom, že nemá zájem o prodloužení, a tuto písemnou informaci doručí druhé straně nejméně 90 dnů před vypršením doby trvání Smlouvy.
- Kurs EUR vůči Kč činí ke dni podpisu této Smlouvy ..... CZK/EUR.

## III. Poplatky

<b>Poplatek za kopie/tisk</b>	
Jednorázová fakturace paušálního poplatku:	-
Základní čtvrtletní poplatek:	-
Čtvrtletní objem/počet černobílých kopií/tisků/A4 zahrnutých v základním čtvrtletním poplatku:	-
Poplatek za černobílou kopii/tisk/A4:	0,22 Kč
Fakturace základního čtvrtletního poplatku:	-
Fakturace kopií/tisků/A4:	čtvrtletně zpětně
Jednorázový poplatek za instalaci Zařízení:	-
Jednorázový poplatek za zaškolení obsluhy:	-

## IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služeb

Čas odezvy:	průměrně 8 pracovních hodin
Čas opravy:	průměrně 3 pracovní dny
Poskytnutí náhradního plnění:	5. pracovní den

## V. Údržba a servis Zařízení

1. Xors zajistí údržbu a servis Zařízení prostřednictvím tzv. servisních zásahů a poskytování servisních služeb.
  2. Servisem a údržbou se pro účely této Smlouvy rozumí:
    - a) udržování funkčnosti Zařízení, což zahrnuje údržbu a opravy Zařízení, poplatky za práci, dopravu, poskytnutí a montáž nezbytných náhradních dílů, to vše během Pracovních hodin; Pracovní hodinou se rozumí hodina v období od 08:00 – 16:30 v pracovní dny vyjma státních svátků a jiných dnů pracovního klidu;
    - b) dodávání potřebného spotřebního materiálu, kterým se rozumí materiál pro černobílý tisk a kopírování do celkového pokrytí tonerem 7,5 %. Nezahrnuje však papír a příslušenství (sešivačka a sponky do sešivačky, lepicí páska atd.);
    - c) při vyšším pokrytí budou tonery 1x ročně, respektive k datu ukončení této Smlouvy, doúčtovány dle aktuálního ceníku Xorsu.
  3. Poskytování služeb a servisních zásahů bude zahajováno na základě ohlášení Zákazníkem prostřednictvím webové aplikace Chester na adrese [www.chester.xerox.cz](http://www.chester.xerox.cz) nebo telefonicky na tel. čísle 596 633 975 nebo e-mailem na [servis@xorsoffice.cz](mailto:servis@xorsoffice.cz), s přihlédnutím k jejich aktuální skutečné potřebě. Xors se zavazuje zahájit servisní zásah průměrně do 8 Pracovních hodin poté, co mu je jeho potřeba nahlášena Zákazníkem. Průměr se bude zjišťovat půlročně.
  4. Zákazník je povinen poskytnout Xorsu veškerou potřebnou součinnost k poskytování služeb dle této Smlouvy, zejména poskytnout přístup zaměstnancům Xorsu a jeho zástupcům k Zařízení v Pracovní hodiny, jinak v nezbytných případech dle dohody.
  5. Odstranění vady bude ukončeno průměrně do 3 pracovních dní poté, co bude proveden servisní zásah. V případě, že Xors není schopen odstranit závadu ani po uplynutí 4 pracovních dnů od jejího nahlášení Zákazníkem na dispečink Xorsu, pak Xors zajistí náhradní plnění počínaje pátým dnem po uplynutí uvedené lhůty. Náhradní plnění spočívá v dočasném poskytnutí zařízení se shodnou nebo vyšší funkcionalitou. Dočasně poskytnuté zařízení může být opotřeбенé.
  6. V případě, že objednaná servisní zásaha či poskytnutí služeb bude nedůvodné, je Zákazník povinen nahradit Xorsu náklady s tím spojené.
  7. Náhradní díly použité při opravě mohou být nové nebo použité, ale rozhodně v plně užité hodnotě. Vlastnické právo k vyměněným náhradním dílům nabývá Xors okamžikem výměny a bez náhrady.
  8. Dodaný spotřební materiál zůstává po celou dobu ve vlastnictví Xorsu, a to až do jeho úplného spotřebování v Zařízení.
  9. Zákazník je povinen neprodleně informovat Xors, pokud chce přemístit Zařízení z místa, kde bylo původně instalováno a sjednat s ním podmínky přemístění.
  10. Smluvní pokuta za prodlení Xorsu se splněním čl. IV této Smlouvy činí 0,05% z průměrné měsíční fakturace za poslední tři fakturační období, a to za každý den prodlení.
- náhradních dílů, které nebyly dodány ani doporučeny Xorsem; neodborné údržby či provádění oprav, resp. jiných zásahů osobami, které k tomu nebyly řádně a odborně vyškoleny a autorizovány; události nemající původ v Zařízení; místa jeho používání; výpadků či vad elektrické, internetové či obdobné sítě; přemístění Zařízení z místa dodání (není-li přemístění prováděno Xorsem) apod.
5. Úhrady budou hrazeny na účet Xorsu uvedený v této Smlouvě, popřípadě na fakturách Xorsu.
  6. K částkám uvedeným v této Smlouvě bude přiučtováno DPH, daně a jiné poplatky a odměny ve výši vyplývající z právních předpisů (vyjma daní z příjmů a jiných obdobných daní).
  7. Faktury Xorsu jsou splatné ve lhůtě 14 dní od data vystavení. Xors může Zákazníkovi posílat faktury ve formátu PDF. Elektronická faktura bude opatřena digitálním elektronickým podpisem. Faktura zasílaná poštou bude zpoplatněna částkou 0,- Kč.
  8. Pokud Zákazník neuhradí Poplatky stanovené v této Smlouvě řádně a včas a to ani do 14 dní po lhůtě splatnosti, je Xors oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
  9. Xors je oprávněn upravit Poplatky uvedené v této Smlouvě
    - v návaznosti na meziroční inflaci v ČR (spotřebitelské ceny) v předcházejícím kalendářním roce tak, jak je publikována Českým statistickým úřadem či jiným úřadem, který jej případně nahradí;
    - v případě změny oficiálního kursu Kč vůči EUR o více jak 5% (přepočítáno čtvrtletně k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí);
    - v případě uložení nebo změny daní nebo cla na zboží dovezené v souvislosti s použitím a údržbou Zařízení;
    - v případě, že dojde ke zvýšení maloobchodních cen spotřebního materiálu.
  10. Úprava Poplatků nenabude účinnosti dříve než 1 měsíc ode dne doručení zprávy Zákazníkovi, není-li v oznámení stanoven pozdější termín.
  11. Zařízení může být vybaveno vestavným softwarovým modulem SMart eSolution (dále jen „SMart eSolution“) umožňujícím:
    - automatický odpočet počítadel.
 SMart eSolution funguje na základě aktivace provedené Zákazníkem prostřednictvím připojení k síti internet. K využívání aplikace SMart eSolution je Zákazník povinen zajistit stále připojení Zařízení k síti internet, v opačném případě Xors neodpovídá za správnou funkčnost této aplikace. Zákazník souhlasí s automatickým sběrem dat prostřednictvím SMart eSolution. O aktivních službách SMart eSolution bude Zákazník Xorsem informován.
  12. Zákazník je povinen poskytnout Xorsu odečty počítadel Zařízení k poslednímu dni každého fakturačního období, nebo kdykoli, dle žádosti Xorsu. K hlášení stavu počítadel může Zákazník využít aplikace SMart eSolution – v tomto případě dochází k hlášení stavu počítadel automaticky bez nutné účasti Zákazníka, dále může Zákazník zadat stav počítadel přes webové rozhraní Xerox, posledním způsobem je hlášení stavu počítadel Zákazníkem e-mailem, popř. telefonicky příslušným zaměstnancům Xorsu – za každé využití této služby bude Zákazníkovi účtován poplatek ve výši 0,- Kč. Pokud Zákazník neumožní automatický sběr informací prostřednictvím SMart eSolution, ani pro hlášení o stavu počítadel nevyužije jiného zde uvedeného způsobu, Zákazník uhradí Xorsu poplatky dle odhadu stavů počítadel provedeného Xorsem. Opravy účtování je Xors povinen uskutečnit v následujících fakturacích, jakmile mu budou známy skutečné stavy počítadel.
  13. V případě prodlení Zákazníka s platbou činí úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
  14. Je-li Zákazník v prodlení s placením splatných faktur po dobu delší než 14 dní,
    - a) je Xors vůči Zákazníkovi oprávněn zastavit veškeré další dodávky a služby;

## VI. Platební podmínky a splatnost

1. Výše základního čtvrtletního poplatku je sjednána v této Smlouvě. K základnímu čtvrtletnímu poplatku bude Zákazník dále hradit poplatky dle počtu provedených Výtisků ve výši uvedené v této Smlouvě (společně dále jako „Poplatky“).
2. Výtiskem se rozumí tisky i kopie provedené prostřednictvím Zařízení.
3. Oboustranný Výtisk bude účtován jako dva Výtisky.
4. Poplatky nezahnují náklady a cenu oprav, úprav, údržby, dopravy a použitých materiálů pokud:
  - budou provedeny na žádost Zákazníka mimo Pracovní hodiny, nebo
  - budou provedeny jako důsledek nakládání se Zařízením v rozporu s návodem k použití či účelem, ke kterému je Zařízení určeno; použití materiálů nebo

- b) stávají se okamžitě splatné všechny faktury, které byly a budou vydané, a které ještě nejsou splatné, a to až do odstranění prodlení Zákazníka se splácením.

Výše uvedené kroky mohou být učiněny samostatně nebo i společně.

## VII. Ukončení Smlouvy

1. Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu výlučně takto:
  - a) odstoupením v případě opakovaného podstatného porušení povinností Xorsu, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dní plynoucí ode dne, kdy byl Xors písemně uvědoměn Zákazníkem o porušení a o možnosti ukončení Smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno;
  - b) odstoupením v případě, že nesouhlasí s úpravou poplatků ve smyslu čl. VI odst. 9 této Smlouvy.
2. Xors je oprávněn ukončit Smlouvu výlučně takto:
  - a) odstoupením v případě prodlení Zákazníka s úhradou Poplatků, které přesáhlo 14 dní;
  - b) odstoupením v případě opakovaného podstatného porušení povinností Zákazníka, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dní plynoucích ode dne, kdy byl Zákazník písemně uvědoměn Xorsem o porušení a možnosti ukončení Smlouvy, nebude-li porušení odstraněno;
  - c) odstoupením, je-li u Zákazníka instalováno více Zařízení, přičemž k některému z nich nemá s Xorsem (nebo společností XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o. nebo jiným autorizovaným partnerem společnosti XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o.) uzavřenu smlouvu o plném servisu a údržbě nebo taková smlouva byla ukončena;
  - d) odstoupením v případě zahájení insolvenčního řízení ve věci Zákazníka jako dlužníka.
3. Smlouva sjednaná na dobu určitou nemůže být ukončena výpovědí.
4. Tato Smlouva může být dále ukončena následujícími způsoby:
  - a) trvalým vyřazením Zařízení z provozu;
  - b) dohodou smluvních stran.
5. K ukončení této Smlouvy trvalým vyřazením Zařízení z provozu dojde výlučně v případě odcizení nebo úplného zničení Zařízení.
6. Zákazník je povinen ke dni skončení platnosti této Smlouvy vrátit nebo uhradit Xorsu veškeré nespotřebované spotřební materiály a náhradní díly, které byly dodány Xorsem Zákazníkovi v rámci této Smlouvy. Zákazník však není povinen vrátit ani uhradit poskytnutý

spotřební materiál a náhradní díly, které již byly instalovány nebo vloženy do servisovaného Zařízení.

## VIII. Odpovědnost

1. Xors odpovídá za škodu maximálně za všechny škodní události související se Smlouvou do celkové souhrnné výše 25% z celkové kupní ceny příslušného Zařízení, za kterou toto Zařízení Zákazník zakoupil od Xorsu nebo společnosti XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o. (nebo jeho autorizovaného partnera), a to bez DPH, vyjma nároku na náhradu škody způsobené úmyslně, kdy nárok na náhradu škody nelze omezit ani se jej vzdát před porušením povinností, z něhož může škoda vzniknout.
2. Xors neodpovídá za ztrátu obchodu nebo zisku, ani za jakoukoli nepřímou nebo následnou škodu, ani za možnou ztrátu uložených informací.
3. K okolnostem vylučujícím odpovědnost (§ 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku) se přihlíží bez ohledu na to, kdy nastanou.

## IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
2. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 630 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, sjednávají promlčecí lhůtu 4 roky.
3. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany není možné převést ani postoupit Smlouvu ani jakékoli z práv a povinností z nich vyplývajících.
4. Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci. Místem řízení bude sídliště rozhodčího soudu v Brně.
5. Otázky touto Smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
6. Smlouva může být měněna pouze písemně.
7. V případě, že se změni identifikace bankovního účtu anebo má dojít ke změně kontaktní osoby, příslušná strana je povinna oznámit tuto změnu druhé straně bez zbytečného odkladu, a to prostřednictvím e-mailu s elektronickým podpisem oznamující smluvní strany anebo prostřednictvím písemného oznámení, které bude doručeno v originálním provedení a bude obsahovat úředně ověřený podpis osoby oprávněné jednat jménem oznamující smluvní strany.

Kontakty pro e-mailovou komunikaci s Xorsem (nebo společností XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o.):

- 1) Objednávání oprav a spotřebního materiálu (aplikace Chester) - mailto: xxxxx@ovajih.cz
- 2) Sběr počítačů pro fakturaci (aplikace Chester) - mailto: xxxxx@ovajih.cz
- 3) Elektronická fakturace - mailto: [posta@ovajih.cz](mailto:posta@ovajih.cz)

Xors je oprávněn kontakty průběžně aktualizovat na základě e-mailového sdělení Klienta zaslání Xorsu s rozumným předstihem.

V Ostravě dne .....

V Ostravě dne .....

-----  
XORS OFFICE spol. s r.o.  
Ing. Jiří Novotný, jednatel

-----  
Za městský obvod Ostrava-Jih  
Ing. Radim Navrátil  
vedoucí odboru hospodářské správy