

## I. Úvod

Tato příloha č. 2 smlouvy specifikuje rozsah a podmínky, za nichž poskytovatel bude objednateli poskytovat tiskové služby. Smluvní strany se dohodly na následujícím:

## II. Zprovoznění zařízení

2.1. Poskytovatel se zavazuje na základě objednávky (specifikované v čl. 2. odst. 4 smlouvy) dopravit, testovat a instalovat zařízení v níže uvedených termínech:

- a) při počáteční instalaci do 30 (třiceti) dnů od podpisu smlouvy včetně systému pro řízení tisku;
- b) při objednávce následných zařízení nejpozději do 10 (deseti) pracovních dní od doručení objednávky;
- c) při přemístění zařízení nejpozději do 3 (tří) pracovních dní od doručení objednávky.

2.2. Poskytovatel se zavazuje dodat se zařízením i uživatelskou dokumentaci v českém jazyce.

2.3. Smluvní strany se dohodly, že všechny tiskové funkce budou k dispozici již při instalaci zařízení.

2.4. Poskytovatel se zavazuje ekologicky odstranit veškerý odpad, který vznikne při poskytování služeb podle této smlouvy, a to na vlastní náklady.

## III. Údržba, oprava, upgrade zařízení

3.1. Poskytovatel se zavazuje udržovat zařízení v provozuschopném stavu na své vlastní náklady a opravit všechny hardwarové a softwarové závady a provádět údržbu zařízení tak, aby zařízení po dobu účinnosti smlouvy byly plně funkční a mohla poskytovat službu v rozsahu technické specifikace stanovené smlouvou a jejími přílohami.

3.2. Povinnost podle čl. III. odst. 3.1. této přílohy č. 2 smlouvy se vztahuje pouze na služby pro hardware a software, který dodal a nainstaloval poskytovatel a na zařízení použitá ze seznamu zařízení k použití objednatele – příloha č. 5.

3.3. Smluvní strany se dohodly, že údržba a opravy zařízení budou prováděna tak, aby nenarušila činnost objednatele.

3.4. Během celého období účinnosti této smlouvy objednatel zajistí, že poskytovatel bude mít během pracovní doby přístup do místa plnění za účelem poskytnutí služby.

3.5. Poskytovatel se zavazuje provést opravy zařízení neprodleně od přijetí hlášení o závadě. Opravy, které zahájil během standardní pracovní doby objednatele, mohou být prováděny i po skončení této pracovní doby, ale pouze pokud na místě zůstane odpovědný

zaměstnanec objednatele.

3.6. V ceně za služby nejsou zahrnuty opravy zařízení, jejichž potřeba vyplynula z níže uvedených důvodů:

- závady způsobené úmyslným nesprávným použitím zařízení,
- síťových problémů a/nebo modifikací síťových konfigurací (např. nesprávné IP adresy, závadné dráty, směrovače, spínače, atd.)
- opakované nesprávné používání zařízení uživateli objednatele,
- údržba a opravy provedené jinou osobou než poskytovatelem,
- poškození způsobené přemístěním a/nebo přepravou, kterou realizoval uživatel a/nebo jeho třetí strana bez souhlasu poskytovatele.

3.7. Poskytovatel se zavazuje k instalaci hardwarových upgradů a vyšších verzí softwarového systému, které budou v době poskytování služby aktuálně na trhu. Všechny upgrady a vylepšení musí objednatel schválit a může si vyžádat jejich testování předtím, než jsou nainstalovány. Objednatel může vylepšení, rozšíření nebo upgrade odmítnout.

3.8. Poskytovatel se zavazuje provést ke konci každého měsíce elektronický odečet stavu počítačů jako podklad pro fakturaci a tento následující pracovní den zaslat koordinátorovi projektu za objednatele.

#### IV. Školení

4.1. Smluvní strany se, s ohledem na to, že poskytovatel má zájem na minimalizaci chyb při užívání zařízení zaměstnanci objednatele, dohodly, že poskytovatel v ceně služeb objednateli poskytne:

- a) uživatelské školení pro uživatele objednatele ke každému nainstalovanému zařízení,
- b) školení pro IT správce ke každému nainstalovanému typu zařízení
- c) podporu přes internetové stránky poskytovatele,
- d) telefonní a e-podporu jako HelpDesk,

4.2. Pro každé nainstalované zařízení poskytovatel zorganizuje jedno školení týkající se používání a obsluhy daného zařízení. Školení se bude konat v místě plnění v den, který poskytovatel určí po dohodě s objednatelem, nejpozději však do 3 dnů od data instalace daného zařízení.

4.3. Smluvní strany se dohodly, že se školení pro IT správce bude konat v místě plnění (přesné místo a datum určí objednatel). Cílem tohoto školení je podrobněji seznámit IT správce objednatele se zařízeními z technického hlediska a vysvětlit mu pokročilé uživatelské funkce, např. správu různých ovladačů tiskárny na síti. Pro specifické nástroje správy lze poskytnout i školení podle požadavků objednatele.

#### V. Podpora & Help Desk

5.1. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti smlouvy poskytovat HelpDeskovou podporu. Smluvní strany se dohodly, že podpora se bude provádět pomocí služby HelpDesku poskytovatele, a to způsobem uvedeným dále.



5.2. Smluvní strany se dohodly, že všechny otázky ohledně poskytování služby, její kvality, hlášení závad nebo žádosti o zásah servisního technika budou poskytovateli sděleny prostřednictvím HelpDesku poskytovatele.

5.3. Poskytovatel se zavazuje, že HelpDeskový systém bude zaznamenávat závady a poruchy, včetně časů reakcí a vyřešení. Smluvní strany se dohodly, že HelpDeskový systém bude zaznamenávat a obsahovat alespoň následující údaje:

- elektronický seznam sériových čísel
- statistiku dle přihlášených uživatelů
- zobrazení trendů a špiček
- historie a četnost technických problémů u jednotlivých zařízení, vyměněné díly, doba, kdy musely být díly vyměněny
- četnost používání (počet tisků, skenů, kopií, faxů, formáty, barevnost, atd.)
- počet poruch na typ zařízení
- počet poruch za určitá období (den, týden, měsíc, rok)
- počet poruch během a mimo obvyklou pracovní dobu doba opravy na poruchu
- průměrnou dobu mezi závadami (den, týden, měsíc, rok) typu zařízení
- rozpory mezi skutečnými a dohodnutými úrovněmi služeb
- přesnou definici umístění (místo, budova, patro, kancelář), včetně historie

Poskytovatel se zavazuje poskytnout všechny informace, které eviduje k zařízením umístěným u objednatele, pokud jej objednatel o to požádá a to nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů od této žádosti objednatele.

5.4. Závady zařízení budou objednatelem hlášeny na níže uvedené kontakty:

- telefonicky na tel. č.: **+420 577 571 777 (778)** *doplň uchazeč*; a zároveň
- e-mailem na adresu: **helpdesk@ricoh.impromat.cz** *doplň uchazeč* (dále jen „e-mail poskytovatele“)

5.5. Smluvní strany se dohodly, že každé zařízení bude opatřeno štítkem, na kterém bude jednoznačné označení zařízení, které umožňuje rychlou a jednoznačnou identifikaci v HelpDesku.

5.6. Objednatel může hlásit závady telefonicky kdykoliv během pracovní doby, od pondělí do pátku od 7:00 do 17:00 hod.

5.7. Nonstop služba pro hlášení závad pro přijímání hlášení o závadách zařízení bude dostupná prostřednictvím e-mailu poskytovatele nebo kontaktů uvedených na jeho webových stránkách. V případě hlášení závady po pracovní době přes nonstop službu platí, že poskytovatel začne s odstraňováním nahlášené závady až v pracovní době.

5.8. První úroveň podpory budou provádět proškolení pracovníci objednatele. V případě, že nebudou znát řešení, obrátí se na HelpDesk poskytovatele.

5.9. Druhou úroveň podpory bude provádět HelpDesk poskytovatele, které každý dotaz zaeviduje a pokusí se nabídnout řešení po telefonu. Nebude – li HelpDesk poskytovatele schopen nabídnout řešení po telefonu, pak poskytovatel vyšle na místo instalace zařízení servisního technika.

5.10. Smluvní strany se dohodly, že je možné hlásit závady zařízení i přímo na HelpDesk

poskytovatele bez využití první úrovně podpory proškolenými pracovníky objednatele.

### VI. Garantovaná úroveň služeb

6.1. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel po instalování zařízení poskytne referenční výtisky jako standard kvality tisku, a to ve čtyřech exemplářích od každé kategorie zařízení, prostřednictvím kterého bude služba dodávána. Tyto referenční výtisky budou vzájemně podepsány a uloženy u objednatele (3 paré) a u poskytovatele (1 paré). Poskytovatel dává záruku, že kvalita tisku během platnosti smlouvy bude odpovídat těmto dohodnutým standardům. Výstupy, které neodpovídají dohodnutým standardům, nebudou poskytovateli ze strany objednatele hrazeny.

6.2. Poskytovatel se zavazuje v odůvodněných případech vyslat prostřednictvím Helpdesku servisního technika, který provede opravu zařízení v místě instalace. Poskytovatel se zavazuje, že doba reakce a doba opravy bude v závislosti na kategorii závady následující:

Oprava nekritické závady – běžný uživatel	Popis			
	Služba funguje omezeně	Funkčnost zůstává bez omezení Limitovaná závada s nouzovým režimem	Tento typ poruchy pouze omezuje činnosti uživatele nebo skupiny uživatelů.	V případě instalace náhradního zařízení je časem vyřešení čas zprovoznění náhradního zařízení
Nekritická závada	<b>Úkon</b>	<b>Doba reakce</b>	<b>Doba opravy</b>	
	Potvrzení (tel, e-mail)	< 30 pracovních minut	max.: (2NBD) do konce druhého následujícího pracovního dne	
	Oznámení, jak bude oprava řešena (tel, e-mail)	< 1 pracovní hodina		

Oprava kritické závady – běžný uživatel	Popis			
	Služba nefunguje	Redukovaná funkčnost: závažné poruchy s možností nouzového režimu nebo limitovaná funkčnost bez možnosti nouzového režimu  Závažné poruchy bez možnosti alternativy nebo s nedostatečnou alternativou	Tento typ poruchy má závažný dopad na činnosti uživatele nebo skupiny uživatelů.	V případě instalace náhradního zařízení je časem vyřešení čas zprovoznění náhradního zařízení
Kritická závada	<b>Úkon</b>	<b>Doba reakce</b>	<b>Doba opravy</b>	
	Potvrzení (tel, e-mail)	< 30 pracovních minut	max.: (NBD) do konce následujícího pracovního dne	
	Oznámení, jak bude oprava řešena (tel, e-mail)	<1 pracovní hodina		

Oprava centrální závady	Popis			
	Služba nefunguje	Centrální závada serveru / aplikace	Závada zásadně omezuje všechny uživatele	V případě instalace náhradního zařízení se doba opravy počítá do zprovoznění náhradního zařízení
Kritická závada	<b>Úkon</b>	<b>Doba reakce</b>	<b>Doba opravy</b>	
	Potvrzení (tel, e-mail)	< 15 pracovních minut	max.: (8H) 8 pracovních hodin	
	Oznámení, jak bude oprava řešena (tel, e-mail)	< 30 pracovních minut		

6.3. Smluvní strany se dohodly, že typ služeb závisí na naléhavosti řešení závady a statusu uživatele, a že naléhavost a status uživatele určí školený pracovník objednatele.

6.4. Smluvní strany se dohodly, že dostupnost služby je průměrná doba, po kterou mohla být služba bez omezení využívána za sledované období, dostupnost služby je vyjádřena v procentech. Pro výpočet se používá pouze doba používání během pracovní doby. Maximální součet všech dob, po které byla služba vyžadována, je u jednoho zařízení za období šesti měsíců stanoven na 1.200 hodin (6 měsíce x 20 dnů x 10 hodin). Maximální součet všech dob, po kterou byla služba vyžadována, u jednoho zařízení za období kalendářního roku je stanoven na 2.400 hodin (12 měsíců x 20 dnů x 10 hodin).

6.5. Smluvní strany se dohodly, že služba není dostupná, pokud nefunguje vůbec nebo nefunguje správně (kritická i nekritická závada). Nedostupnost je doba mezi momentem, kdy poskytovatel přijme hlášení o závadě, a momentem, kdy zařízení může objednatel opět používat bez omezení. Dostupnost služby se měří na každém jednotlivém zařízení. V případě centrální závady serveru nebo aplikace závada zásadně omezuje všechny uživatele. Služba se v tomto případě považuje za nedostupnou pro každé jednotlivé zařízení.

6.6. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel bude počítat dostupnost služby na všech místech, kde je poskytována (zařízení poskytovatele), za poslední tři měsíce a za poslední kalendářní rok, následujícím způsobem:

$$100x \frac{\sum t1 - (\sum t2 - \sum t3)}{\sum t1} = \text{dostupnost v \%}$$

$\sum t1$  = součet všech dob, po kterou byla služba vyžadována  
 $\sum t2$  = součet všech dob, po kterou nebyla služba poskytována  
 $\sum t3$  = součet všech dob, po kterou nebyla služba poskytována na základě chyb uživatelů

6.7. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na *minimálně 99,0 %* (slovy: *devadesátdevětprocentní*) dostupnost služby pro kancelářské prostředí za posledních 6

měsíců. Dostupnost služby se bude vyhodnocovat čtvrtletně a bude projednána na poradách QIT. Objednatel si může operativně požádat o tuto statistiku, a ta jí musí být doručena do 2 (dvou) pracovních dnů.

6.8. Poskytovatel se zavazuje a zaručuje objednateli, že průměrná doba mezi závadami bude vyšší než 180 dnů.

6.9. Pokud budou na jakémkoliv zařízení, které poskytuje službu, provedeny více než 2 (dva) zásahy za měsíc ve dvou po sobě jdoucích měsících, poskytovatel zařízení na vlastní náklady vymění. Zařízení bude vyměněno za stejný typ nebo ekvivalentní typ zařízení, které garantuje stejnou tiskovou kvalitu a kapacitu během smluvního období.

## VII. Monitoring služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli trvale přístupné on-line statistiky výstupů zařízení, skupin zařízení, umístění, barevnosti výstupu, duplexního tisku, informace o nových (od)instalacích, přesunech a další údaje dle dohody. Smluvní strany se dohodly, že tyto statistiky budou „manažerského typu“ a nejedná se o data pro v této příloze uvedené QIT jednání.

## VIII. Nárok objednatele na slevu

8.1. Smluvní strany se dohodly, že na první tři měsíce od účinnosti smlouvy se níže uvedené ustanovení čl. VIII. odst. 8.2 o smluvní pokutě nevztahuje.

8.2. Smluvní strany se dohodly, že pokud roční dostupnost služby klesne pod hranici garantovanou poskytovatelem v článku VI., bodu 6.7. a/nebo 6.8 je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel je povinen poskytnout slevu za nedostupnost služby. Tato sleva se vypočítá z míry dostupnosti v kalendářním roce podle dále uvedeného vzorce. Sleva může být maximálně do výše roční ceny hodnoceného roku za poskytované služby. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn si slevu započíst oproti ceně za poskytování služeb v následujícím čtvrtletí.

8.3. Vzorec k výpočtu slevy:

$$S = P \times R \times K$$

kde:

$S$  = výše slevy

$P$  = roční hodnota všech poplatků za služby všech instalovaných zařízení

$R$  = rozdíl mezi poskytovatelem stanovenou a skutečnou dostupností za sledované období

$K$  = 20 – koeficient

Příklad - roční hodnota všech poplatků za dostupnost služby v kancelářském prostředí je 300.000,- Kč, poskytovatelem stanovená dostupnost je 99,0% skutečná dostupnost je 98,0%, pak rozdíl za sledované období je 1%. Výpočet potom dle vzorce  $P \times R \times K = S$  je  $300.000 \times 0,01 \times 20 = 60.000$ . Výše kompenzace je 60.000,- Kč. (1%=0,01)

*Je*

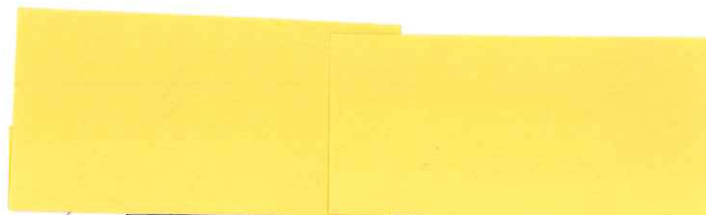
### X. Záložní zařízení

Pokud o to poskytovatel požádá, objednatel poskytne uzamykatelný prostor v budovách objednatele, kde poskytovatel bude moci skladovat záložní zařízení za účelem rychlejší reakční doby.

### XI. Závěrečná ustanovení

Poskytovatel prohlašuje, že byl seznámen před uzavřením Smlouvy o poskytování tiskových služeb se Servisními podmínkami uvedenými výše a vyslovuje s nimi souhlas. Na důkaz souhlasu tyto podepisuje.

V Zlíně dne 8.4.2014



IMPROMAT CZ spol. s r.o., poskytovatel

**IMPROMAT CZ spol. s r.o.**  
U Hellady 697/4, 140 00 Praha 4  
2  
IČO: 48 117 820. DIČ: CZ48117820  
www.impromat.cz

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'K' or similar character.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' or similar character.