

AG 1 2112

# *Smlouva o plném servisu a údržbě č. 23112016*

## Smlouva o plném servisu a údržbě č. 23112016

<b>servisní zabezpečení</b>			
<b>Poskytovatel („X – Document House Prague“):</b>		<b>Objednatel („Zákazník“):</b>	
X – Document House Prague Group, s.r.o.		Firma:	město Benešov
U Nákladového nádraží 3146/6, 130 00 Praha		Sídlo:	Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov
IČ: 27082385	DIČ: CZ27082385	IČ: 002 31 401	DIČ: CZ002 31 401
Zapsáno v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 94921.		Kontaktní osoba:	Zdeněk Krňanský
Tel.: + 420 220 410 711	Fax:	Tel.: + 420 317 754 147	Fax: +420 XXXXX
Zast./jednatel:	Stanislav Záhorec	E-mail:	
Bankovní spojení:	Raiffeisen bank Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, č.ú. pro platby v Kč: 1011069251/5500 (dále jen X-DOCUMENT)	Bankovní spojení:	Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. Číslo účtu: 19-0320035309/0800

<b>Prodejní partner:</b>	X – Document
--------------------------	--------------

### I. Předmět Smlouvy

X-Document 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:	WC7970if		
Sériové číslo (případně bude uvedeno na příslušném instalačním protokolu):			
Počáteční stav počítadel (případně bude uvedeno na příslušném instalačním protokolu):	Čemobilá celkem:	Čemobilá A3:	
	Barva celkem:	Barva A3:	
Adresa a specifikace místa, na kterém se zařízení nachází:	Sídlo Zákazníka		

### II. Doba trvání Smlouvy

- Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců.
- Smlouva nabývá účinnosti dnem instalace zařízení uvedeném na příslušném instalačním protokolu.
- 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 50 dnů před vypršením doby trvání Smlouvy.
- Kurs EUR vůči Kč činí ke dni podpisu této Smlouvy 27,035 CZK/EUR.

### III. Poplatky

<b>Poplatek za kopie/tisk</b>	
Poplatek za ČB kopie tisk A4	0,15 Kč
Poplatek za barevnou kopii tisk A4	0,60 Kč
Fakturace kopií tisk A4	Čtvrtletně zpětně

**X-Document House Prague Group s.r.o., NAGANO PARK I., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3**  
Tel.: 220 410 711, Fax: 220 410 725, e-mail: obchod@xdocument.cz, web: www.xdocument.cz

#### IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služeb

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

#### V. Údržba a servis Zařízení

1. X-Document 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 kopírování a tisk v barvě černé a rovněž veškerý barevný spotřební materiál včetně barevných tonerů/ inkoustu do celkového maximálního pokrytí, které bude určeno váženým průměrem dle počtu zrealizovaných kopií v jednotlivých účtovacích pásmech. Přitom pro jednotlivá pásma budou pro výpočet použity následující hodnoty pokrytí: 1.pásma 1,2%, 2.pásma 8%, 3.pásma 60%. Hodnocení bude probíhat jednou ročně průměrem ze všech v daném roce zrealizovaných kopií. Služby nezahrnují však papír a příslušenství (sešivačka a spony do sešivačky, lepicí páska atd.).
  - c) při vyšším pokrytí budou tonery 1× ročně k 31.12., respektive k datu ukončení této Smlouvy doúčtovávány dle aktuálního ceníku Xeroxu. Výdrže tonerů jsou udávány dle normy ISO/IEC 19798, která je považována za hodnotící kritérium.
  - d) Stroj ColorQube využívá speciální tiskovou technologii. Proto je žádoucí, aby se tiskárna zbytečně nevypínala, kromě případů poruchy, servisní činnosti, nebo neočekávaných událostí. Po každém zapnutí probíhá ve stroji proces čištění, při kterém dochází k vysoké spotřebě vosku, která vede k výraznému zvýšení průměrného pokrytí.
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. číslo 220 410 713 nebo e-mailem na [servis@xdocument.cz](mailto:servis@xdocument.cz), s přihlédnutím k jejich aktuální skutečné potřebě. X-Document 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 X-Documentu veškerou potřebnou součinnost k poskytování služeb dle této Smlouvy, zejména poskytnout přístup zaměstnancům X-Documentu a jeho zástupcům k Zařízení v Pracovní hodiny, jinak v nezbytných případech dle dohody.

5. Odstranění vady bude ukončeno nejpozději do 3 pracovních dní poté, co bude proveden servisní zásah. V případě, že X-Document není schopen odstranit závadu ani po uplynutí 4 pracovních dnů od jejich nahlášení Zákazníkem na dispečink X-Documentu, pak X-Document 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 opotřebené.
6. V případě, že objednání servisního zásahu či poskytnutí služeb bude nedůvodné, je Zákazník povinen nahradit X-Documentu náklady s tím spojené.
7. Náhradní díly použité při opravě mohou být nové nebo použité, ale rozhodně v plně užitné hodnotě. Vlastnické právo k vyměněným náhradním dílům nabývá X-Document okamžikem výměny a bez náhrady.
8. Zákazník je povinen neprodleně informovat X-Document, pokud chce přemístit Zařízení z místa, kde bylo původně instalováno a sjednat s ním podmínky přemístění.
9. Smluvní pokuta za prodlení X-Documentu se splněním čl. IV této Smlouvy činí 0,05% z průměrné měsíční fakturace za poslední tři fakturační období, a to za každý den prodlení.

#### VI. Platební podmínky a splatnost

1. Zákazník bude hradit poplatky dle počtu provedených Výtisků ve výši uvedené v této Smlouvě (společně dále jako „Poplatky“). Poplatky v sobě zahrnují odměnu za veškeré smluvní plnění X-Documentu dle této smlouvy, s výjimkou uvedenou v čl. VI odst. 5 této Smlouvy.
2. Výtiskem se rozumí tisky i kopie provedené prostřednictvím Zařízení.
3. Oboustranný Výtisk bude účtován jako dva Výtisky.
4. Výtisk o formátu A3 bude účtován jako dva Výtisky o formátu A4, neobsahuje-li tato Smlouva zvláštní sazby pro Výtisky o jiných formátech než A4.
5. Poplatky nezahrnují 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 náhradních dílů, které nebyly dodány ani doporučeny X-Documentem; 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 X-Documentem) apod.

6. Úhrady budou hrazeny na účet X-Documentu uvedený v této Smlouvě, popřípadě na fakturách X-Documentu.
7. 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).
8. Faktury X-Documentu jsou splatné ve lhůtě 14 dní od data vystavení. X-Document bude Zákazníkovi posílat faktury ve formátu PDF. Faktura zasílaná poštou bude zpoplatněna částkou 15,- Kč.
9. Pokud Zákazník neuhradí Poplatky stanovené v této Smlouvě řádně a včas a to ani do 14 dní po lhůtě splatnosti, je X-Document oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
10. X-Document 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% (pře počítáno čtvrtletně k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí);
  - v případě uložení nebo změn daní nebo cla na zboží dovezené v souvislosti s použitím a údržbou Zařízení;
  - v případě, že dojde ke zvýšení maloobchodních cen spotřebního materiálu.
11. Úprava Poplatků nenabude účinnosti dříve než 1 měsíc ode dne doručení zprávy Zákazníkovi, není-li v oznámení stanoven pozdější termín.
12. Zařízení je vybaveno vestavným softwarovým modulem SMart eSolution (dále jen „SMart eSolution“) umožňujícím:
  - automatický odpočet počítadelSMart eSolution funguje na základě aktivace provedené Zákazníkem prostřednictvím připojení k síti internet. K využívání aplikace SMart eSolution je Zákazník povinen zajistit stálé připojení Zařízení k síti internet, v opačném případě X-Document neodpovídá za správnou funkčnost této aplikace. Zákazník souhlasí s automatickým sběrem dat prostřednictvím SMart eSolution. O aktivních službách SMart eSolution bude Zákazník X-Documentem informován.
13. Zákazník je povinen poskytnout X-Documentu odečty počítadel Zařízení k poslednímu dni každého fakturačního období, nebo kdykoli, dle žádosti X-Documentu. 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 X-Documentu. Pokud Zákazník neumožní automatický sběr informací prostřednictvím SMart eSolution, ani pro hlášení o stavu počítadel nevyužije jiného zde uvedeného způsobu, Zákazník uhradí X-Documentu poplatky dle odhadu stavů počítadel provedeného X-Documentem. Opravy účtování je X-Document povinen uskutečnit v následujících fakturacích, jakmile mu budou známy skutečné stavy počítadel.
14. V případě prodlení Zákazníka s platbou činí úrok z prodlení 0,02% z dlužné částky za každý den prodlení.
15. Je-li Zákazník v prodlení s placením splatných faktur po dobu delší než 30 dní,
  - a) je X-Document vůči Zákazníkovi oprávněn zastavit veškeré další dodávky a služby;
  - 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 X-Documentu, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 15 dní plynoucí ode dne, kdy byl X-Document písemně uvědoměn Zákazníkem o porušení a o možnosti ukončení Smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno; za podstatné porušení povinností X-Documentu se považuje zejména porušení povinností uvedených v čl. V odst. 2 a odst. 5 této Smlouvy.
  - b) odstoupením v případě, že nesouhlasí s úpravou poplatků ve smyslu čl. VI odst. 10 této Smlouvy;
  - c) výpovědí této smlouvy bez uvedení důvodu. V takovém případě činí výpovědní doba 3 měsíce a počne plynout okamžikem doručení výpovědi X-Documentu
  - d) odstoupením v případě zahájení insolvenčního řízení ve věci X-Documentu jako dlužníka.
2. X-Document 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 X-Documentem, 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 X-Documentem (nebo Xerosem) uzavřenu smlouvu o plném servisu a údržbě anebo taková smlouva byla ukončena;
  - d) odstoupením v případě zahájení insolvenčního řízení ve věci Zákazníka jako dlužníka.
3. Tato Smlouva může být dále ukončena následujícími způsoby:
  - a) trvalým vyřazením Zařízení z provozu;
  - b) dohodou smluvních stran.
4. K ukončení této Smlouvy trvalým vyřazením Zařízení z provozu dojde výlučně v případě odcizení, nebo úplného zničení Zařízení
5. Zákazník je povinen ke dni skončení platnosti této Smlouvy vrátit nebo uhradit X-Documentu veškeré nespotebované spotřební materiály a náhradní díly, které byly dodány X-Documentem 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. X-Document 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 X-Documentu a to bez DPH.
2. X-Document neodpovídá za ztrátu obchodu nebo zisku, ani za jakoukoli nepřímou nebo následnou škodu, ani za možnou ztrátu uložených informací.
3. K okolnostem vylučujícím odpovědnost (§ 374 odst. 1 obchodního zákoníku) se přihlíží bez ohledu na to, kdy nastanou.

### IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.

2. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany není možné převést ani postoupit Smlouvu ani jakékoli z práv a povinností z nich vyplývajících.
3. 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 Praha.
4. V případě doručování poštou platí, pokud nedojde k doručení dříve, že písemnost byla doručena Zákazníkovi pátým dnem ode dne jejího řádného zaslání na poslední X-Documentu Zákazníkem sdělenou adresu v České republice. V případě pochybností je touto adresou adresa sídla Zákazníka zapsaná v obchodním resp. jiném obdobném veřejném rejstříku, pokud se Zákazník do obchodního rejstříku nezapisuje.
5. Otázky touto Smlouvou neupravené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
6. Smlouva může být měněna pouze písemně

Kontakty pro e-mailovou komunikaci s X-Document:

- 1) Objednávání oprav a spotřebního materiálu (aplikace Chester) - mailto: servis@xdocument.cz
- 2) Sběr počítadel pro fakturaci (aplikace Chester) - mailto: servis @xdocument.cz

Kontakty pro e-mailovou komunikaci se Zákazníkem: .....

X-Document je oprávněn kontakty průběžně aktualizovat na základě e-mailového sdělení Klienta zaslání X-Documentu s rozumným předstihem.

V Praze dne .....

V ..... dne. **16 -12- 2016**



X-DOCUMENT HOUSE PRAGUE GROUP s.r.o.

Stanislav Záhorec



za Zákazníka

Ing. Petr Hostek, MBA

starosta města Benešov



