**SERVISNÍ SMLOUVA**

# (Servisní podpora)

**Smluvní strany:**

**Objednatel: Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade**

státní příspěvková organizace nezapsaná v OR

sídlo: Dittrichova 1968/21, Praha 2, PSČ 128 01

IČ: 00001171

DIČ: CZ00001171

oprávněná osoba: Ing. Radomil Doležal, MBA, generální ředitel

kontaktní osoba:

bankovní spojení:

číslo účtu:

telefon:

**Zhotovitel:**  COMPLET a.s.

Se sídlem: U Nikolajky 1085/15, Praha 5, 150 00

IČO: 17049041

DIČ: CZ17049041

oprávněná osoba: Petr Valta, statutární ředitel
kontaktní osoba:
bank. spoj.: .

číslo účtu:

telefon:

e-mail:

1. **Předmět smlouvy**
	1. Na základě této smlouvy se zhotovitel zavazuje pronajmout Objednateli:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Počet** | **Předmět** | **Lokalita** | **Specifikace v** |
| 4 ks | Barevná chodbová multifunkční tiskárna | Centrála | Příloha č. 2 |
| 4 ks | Barevná stolní tiskárna | Centrála | Příloha č. 3 |
| 1 ks | Barevná stolní tiskárna | Pobočka Brno | Příloha č. 3 |
| 5 ks | Černobílá stolní tiskárna | Centrála | Příloha č. 4 |

a poskytnout servisní podporu na bezvadný chod na všechna PZ, která jsou součástí této smlouvy, včetně dodávek a svozu použitých spotřebních materiálů pro tyto PZ. Realizace servisních služeb bude realizováno ve dvou lokalitách specifikovaných v Příloze č. 5. Doba pronájmu PZ specifikovaných v Příloze č. 2, Příloze č. 3, Příloze č. 4a doba zajišťování servisních služeb, k těmto PZ je od 1.4.2020 do 31.3.2024.Žádné PZ servisované na základě této smlouvy není v majetku Objednatele.

* 1. Zhotovitel se zavazuje provádět opravy PZ v pracovní době (pracovní hodiny) Objednatele, která je v pracovní dny od 7:00 hod. do 18:00 hod.
	2. Zhotovitel se zavazuje, že předzásobí Objednatele náhradními sadami (konsignace) tonerů a odpadních nádob pro každé PZ na příslušné adresy Objednatele dle Přílohy č. 5.
	3. Zhotovitel se zavazuje, že bude po celou dobu trvání smlouvy pečovat a udržovat PZ v provozuschopném stavu s erudicí a pečlivostí odborníka, která je s jeho oborem spojena. Péčí o PZ se pro účely této smlouvy rozumí provádění výrobcem předepsané údržby a čištění PZ, seřízení a opravy PZ díly, které jsou pro tento účel určeny výrobcem zařízení. Seřízením PZ se rozumí kontrola a nastavení všech tiskových, snímacích, podávacích a řídicích systémů PZ. Nastavení se provádí na parametry spotřebních materiálů dodávaných Zhotovitelem.
	4. Zhotovitel se zavazuje, že bude v PZ používán jen spotřební materiál, který je certifikovaný výrobcem daného PZ (Objednatel zakazuje použití repasovaných, neoriginálních či alternativních typů spotřebního materiálu).
	5. Údržba a opravy PZ zahrnují výměny poškozených nebo opotřebených dílů nutných pro zajištění správné funkce všech částí PZ.
	6. Spotřebním materiálem se rozumí tonerové kazety a odpadní nádoby.
	7. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za servisní služby a spotřební materiál cenu sjednanou v bodě 4.1 této servisní smlouvy.
1. **Povinnosti Zhotovitele**
	1. Zhotovitel se zavazuje servisní péčí udržovat PZ v řádném a provozuschopném stavu po celou dobu trvání smlouvy. Provozuschopným stavem se rozumí udržovat funkčnost a kvalitu služeb všech PZ na úrovni nového PZ.
	2. Zhotovitel se zavazuje dodržet dobu odezvy, tj. dobu příjezdu technika od nahlášení závady Objednatelem na servisní dispečink Zhotovitele, do 12pracovních hodin dle bodu 1.2 a zahájit servisní práce na opravě PZ.
	3. Zhotovitel je povinen závadu bezplatně odstranit a tím uvést PZ do provozuschopného stavu ve lhůtě do 4pracovních hodin od zahájení opravy.
	4. V případě, že Zhotovitel není schopen odstranit závadu ve stanovené lhůtě, zavazuje se poskytnout do 4 pracovních hodin dle bodu 1.2 od nahlášení závady zdarma a na vlastní náklady Objednateli náhradní zařízení adekvátních provozních parametrů po celou dobu opravy a ve stejné ceně za vytisknutou stranu jakou má původní PZ.
	5. Objednatel umožňuje Zhotoviteli umístit v prostorách Objednatele jedno nepoužívané PZ daného typu (1 ks barevné multifunkční tiskárny, 1 ks barevné stolní tiskárny, 1 ks černobílé stolní tiskárny) jako rezervu pro případ nutnosti náhradních dílů nebo náhrady za celé nefunkční PZ. Zhotovitel požaduje, aby dané rezervní PZ bylo stejného typu, jako používané PZ.
	6. Zhotovitel je povinen dodat Objednateli uživatelskou příručku pro svá PZ v českém jazyce (min. elektronicky).
	7. Zajišťovat telefonní servisní linku Hot Line nebo on-line Helpdesk s dostupností minimálně v pracovní době Objednatele dle bodu 1.2.
	8. Zhotovitel zdarma vyškolí 3 osoby určené Objednatelem jako operátory PZ a kontaktní osoby odpovědné za stav PZ.
	9. Zhotovitel není oprávněn u PZ Objednatele:
		1. Skrývat hlášení zařízení o pravidelné údržbě či jinak neoprávněně oddalovat tento druh servisních zákroků.
		2. Obcházet požadavky na pravidelnou údržbu nulováním počítadel či tzv. přečipováním součástí, které tento zákrok umožňují.
		3. Provádět výměnu součástí použitými či výrobcem zařízení nedoporučenými náhradními díly.
		4. Zásobovat Objednatele výrobcem zařízení nedoporučenými (sice kompatibilní, ale jiného výrobce) či tzv. refillovanými tonerovými kazetami.
		5. Zhotovitel se zavazuje, že po dobu platnosti Servisní smlouvy bude pojištěn proti škodám způsobených PZ či aktivitami servisního technika minimálně na výši jednoho miliónu Kč.
2. **Povinnosti Objednatele**
	1. Objednatel je povinen zajistit nutné provozní podmínky pro bezporuchový chod PZ:
		1. PZ musí být umístěn v suchém prostředí o teplotě 10 – 35OC.
		2. PZ je určen pro síťové napětí 230V, 50Hz. PZ musí být připojen na samostatnou a řádně zapojenou zásuvku, nesmí být připojen pohyblivým prodlužovacím přívodem.
		3. PZ nesmí být umístěn v blízkosti tepelného zdroje a nesmí být vystaven přímému slunečnímu záření.
		4. PZ nesmí přijít do styku s chemickými látkami.
	2. Objednatel se zavazuje používat PZ v souladu s návodem k obsluze.
	3. Objednatel se zavazuje neprovádět sám ani prostřednictvím třetí osoby žádné zásahy do PZ ani neodborné opravy PZ kromě vyměnění tonerové kazety, odpadní nádobky a odstranění jednoduše vyjmutelného zaseknutého papíru.
	4. Objednatel se zavazuje nepřemisťovat PZ bez účasti technického personálu Zhotovitele.
	5. Objednatel je povinen používat v PZ výhradně toner dodaný za tímto účelem Zhotovitelem.
	6. Objednatel se zavazuje skladovat dodaný spotřební materiál v suchém prostředí o teplotě 10 – 35OC. Spotřební materiál musí být skladován v uzavřených originálních obalech mimo dosah slunečního záření.
	7. Objednatel je povinen oznámit Zhotoviteli potřebu pravidelné garanční údržby pokud tuto funkcionalitu nemá samo PZ.
	8. Objednatel je povinen v případě změny lokalit (Příloha č.5) tuto skutečnost oznámit Zhotoviteli neprodleně, nejpozději však 3 kalendářní měsíce před faktickým uskutečněním změny.
3. **Cena**
	1. Cena placená Objednatelem na základě této smlouvy je stanovena jako součin počtu vytisknutých stránek a ceny za jednu vytisknutou stránku (click) bez DPH:

Chodbová multifunkční zařízení:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model** | **ID** | **cena za vytisknutou stranu bez DPH (Kč/strana)** |
|
| černobíle | barevně |
| Kyocera TASKalfa 6052ci | 01 | 0,27 | 1,45 |
| Kyocera TASKalfa 6052ci | 02 | 0,27 | 1,45 |
| Kyocera TASKalfa 6052ci | 03 | 0,27 | 1,45 |
| Kyocera TASKalfa 6052ci | 04 | 0,27 | 1,45 |

 Stolní tiskárny:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model** | **ID** | **cena za vytisknutou stranu bez DPH (Kč/strana)** |
|
| černobíle | barevně |
| Kyocera ECOSYS P6230cdn | 01 | 0,29 | 1,70 |
| Kyocera ECOSYS P3145dn | 02 | 0,29 | **x** |

* 1. Cena obsahuje v kalkulaci tyto služby:
		1. Oprava zařízení do doby uvedené v bodě. 2.3 této servisní smlouvy.
		2. Servisní péči o tiskárny.
		3. Náhradní díly podléhající mechanickému opotřebení.
		4. Pravidelné výměny komponent v termínech předepsaných výrobcem a hlášených na zařízení.
		5. Toner.
		6. Odpadní nádoby toneru.
		7. Pravidelná profylaktická údržba a čištění
		8. Asistence při přemístění PZ, instalaci rozšiřujících příslušenství, vyžádané systémové modifikace PZ a připojení včetně implementace do prostředí počítačové sítě Objednatele v maximálním rozsahu 2 hodiny měsíčně.
		9. Dodání aktuálních verzí ovladačů pro tiskové servery Objednatele běžících na systému Windows Server 2012 R2a Windows Server 2019 či novější kontaktnímu pracovníkovi Objednatele.
	2. Cenu za sjednaný kvartální objem výtisků (viz. bod 4.1 servisní smlouvy) hradí Objednatel na základě faktury vystavené Zhotovitelem nejpozději do 10. dne následujícího čtvrtletí, za který je cena za sjednaný kvartální objem výtisků placena. Lhůta splatnosti této faktury bude 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
	3. Jako podklad pro vystavení faktury slouží automatizovaný úkon odečtu počitadel černobílých a barevných tisků na všech PZ, který musí být proveden v první den nového čtvrtletí.
	4. Cena bez DPH za vytvořené kopie nesmí být měněna ani v souvislosti s inflací české koruny, ani hodnotou kursu české koruny vůči zahraničním měnám či jinými faktory s vlivem na měnový kurs, stabilitou měny nebo cla.
	5. Ke všem ve smlouvě uvedeným cenám bude připočtena příslušná DPH podle platných daňových předpisů.
	6. V případě prodlení Objednatele s platbami, se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
	7. V případě prodlení Zhotovitele s jeho povinnostmi, se sjednává smluvní pokuta ve výši 1000 Kč za každý započatý den prodlení. Pokuta nemá vliv na povinnost Zhotovitele nahradit škodu, která vznikne Objednateli porušením povinnosti Zhotovitele.

1. **Ostatní ujednání**
	1. Odstranění závad PZ vzniklých v důsledku nedodržení povinností Objednatele (viz body 3.1 až 3.7této servisní smlouvy) se nepovažuje za záruční plnění a není zahrnuto ve smluvené ceně této servisní smlouvy. Rovněž odstranění závad způsobených důsledkem vloupání, teroristického útoku, vandalismu či živelné události není zahrnuto ve smluvené ceně této servisní smlouvy. Odstranění takovýchto závad a uvedení PZ do původního stavu bude účtováno Objednateli jako placená služba v ceně do 1200 Kč/hod. a cestovních náhrad formou paušálu (max. 500 Kč/výjezd).
	2. Objednatel si vyhrazuje právo posuzovat vadu stejného charakteru na stejném zařízení, která se projeví do 8 pracovních hodin po provedení servisního zásahu Zhotovitelem jako nevyřešenou závadu. Termíny pro řešení závady se v tomto případě odvozují od okamžiku prvního nahlášení závady a lhůty se prodlužují o dobu mezi dokončením opravy a nahlášením opětovného výskytu závady.
	3. Servisní služby provádí Zhotovitel v umístění PZ (viz Příloha č.5 této smlouvy) během pracovní doby Objednatele dle bodu 1.2. Požaduje-li Objednatel servisní službu v jiné době, uhradí Zhotoviteli za servisní práce mimo pracovní hodiny částku do 1200 Kč/hod. a cestovních náhrad (max. 500 Kč/výjezd).
	4. Ke dni účinnosti této smlouvy bude zjištěn stav vnitřního počítadla clicků PZ, zaznamenán v předávacím (instalačním) protokolu a podepsán oběma smluvními stranami.
	5. Počet výtisků zhotovených za dané období se určí na základě odečtu stavu vnitřního počítadla clicků PZ na konci daného období. Objednatel je povinen umožnit Zhotoviteli přístup k PZ a provedení odečtu vnitřního počítadla clicků PZ v případě nutnosti (např. nefunkční automatické hlášení stavu počítadel nebo výpadek ele. energie v lokalitě PZ) zaměstnancem Zhotovitele.
	6. Jedna strana výtisku formátu A4 odpovídá jednomu clicku vnitřního počítadla PZ. Jedna stránka oboustranného tisku odpovídá dvěma clickům vnitřního počítadla PZ. Jedna strana výtisku formátu A3 odpovídá dvěma clickům vnitřního počítadla PZ.
	7. Objednatel si vyhrazuje právo požadovat při ukončení provozu PZ vyjmutí pevného disku z daného PZ a ponechání si tohoto pevného disku ve svém vlastnictví. Pokud je z technologických důvodů nemožné pevný disk z PZ vyjmout, zajistí Zhotovitel nevratné zničení dat Objednatele na PZ Zhotovitele.
	8. Zhotovitel bere na vědomí, že dodané tiskárny a související servisní služby tvoří podpůrná aktiva významného informačního systému (ve smyslu vyhlášky č. 82/2018 Sb., Vyhláška o kybernetické bezpečnosti), jehož je Objednatel správcem a provozovatelem.
	9. Zhotovitel je povinen neprodleně hlásit vzniklé bezpečnostní incidenty, případně i podezření na ně Objednateli, pokud se týkají nebo mohou týkat jeho aktiv.
2. **Platnost smlouvy**
	1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 3. 2024. Smluvní strany se dohodly, že smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv, avšak ne dříve, než 1. 4. 2020. Před tímto datem tedy nemůže být ze smlouvy plněno.
	2. Smlouva se uzavírá na základní dobu stanovenou v bodě 1.1 této servisní smlouvy.
	3. Smluvní strany mohou odstoupit od této smlouvy v případě, že druhá strana porušuje své povinnosti vyplývající z této smlouvy a nereaguje na písemnou výzvu k nápravě v dodatečně stanovené lhůtě. Odstoupení od smlouvy je možné pouze na základě doručení písemného oznámení s výpovědní lhůtou 30 dnů před datem, kdy má být smlouva ukončena.
	4. Zhotovitel je oprávněn okamžitě vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty, jestliže Objednatel je v prodlení s platbou déle jak jeden měsíc a nereaguje na příslušné upomínky během další poskytnuté 14 denní lhůty.
	5. Obě smluvní strany mohou vypovědět tuto smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet od 1. dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi. A to z důvodů, které mají svůj původ v možné změně lokality Objednatele (dle Přílohy č. 5) v průběhu platnosti této servisní smlouvy.
	6. Při ukončení servisní smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude veškerý nerozbalený uskladněný spotřební materiál pro PZ poskytnutá Zhotovitelem na skladě Objednatele vrácena oproti Předávacímu protokolu Zhotoviteli.
	7. Objednatel má 5 kalendářních dnů od skončení doby nájmu, aby umožnil Zhotoviteli odvezení pronajatých PZ zpátky Zhotoviteli, a to na základě písemného předávacího protokolu. Zhotovitel se k předání zavazuje poskytnout veškerou součinnost.
3. **Závěrečná ustanovení**
	1. Přílohami této smlouvy jsou Příloha č. 1, Příloha č. 2, Příloha č. 3, Příloha č. 4 a Příloha č. 5.
	2. Zhotovitel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn v souvislosti se svojí zákonnou povinností uveřejnit originál podepsané smlouvy v Registru smluv v elektronické podobě, a to bez časového omezení.
	3. Případné změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze písemně, formou dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
	4. Případná neplatnost některého ujednání této smlouvy neznamená neplatnost celé smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují, že v takovém případě uzavřou dodatek ke smlouvě, obsahující nové ujednání svým obsahem a smyslem nejbližší tomu, které se stalo neplatným.
	5. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. V případě otázky neupravené výslovně touto smlouvou, použije se příslušné ustanovení občanského zákoníku.
	6. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po 1.
	7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísni, ani za nápadně nevýhodných podmínek, že rozumí jeho obsahu a na důkaz souhlasu s výše uvedeným textem připojují své podpisy.

V Praze dne V Praze dne

Za Zhotovitele: Za Objednatele:

…………………………………….. ……………………………………………..

 Petr Valta Ing. Radomil Doležal, MBA

 statutární ředitel generální ředitel

**Příloha č. 1:**

**Průměrný počet vytisknutých stránek za čtvrtletí dle daného typu zařízení a lokality:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model**  | **Umístění** | **Průměrný počet vytisknutých stránek čtvrtletně za posledních 13 kvartálů** |
| **čb** | **barevně**  |
| chodbové multifunkční zařízení | 5. patro | 2 511 | x |
| chodbové multifunkční zařízení | 4. patro | 29 555 | 15 984 |
| chodbové multifunkční zařízení | 3. patro | 5 299 | x |
| chodbové multifunkční zařízení | 2. patro | 3 116 | 8 779 |
| stolní barevná tiskárna | x | 300 | 900 |
| stolní ČB tiskárna | x | 1 500 | x |

**Příloha č. 2: Specifikace barevné chodbové multifunkční tiskárny**

* chodbová barevná laserová/LED - multifunkční tiskárna formátu A3
* rychlost barevného i černobílého tisku a kopírování na velikost stránky A4 minimálně 50 str./min.
* rychlost skenování při velikosti stránky A4 a při rozlišení 300 DPI minimálně 120 str./min.
* rychlost zahájení tisku první stránky do 20 sekund po zapnutí PZ
* automatický duplexní tisk
* automatický jednoprůchodový duplexní podavač dokumentů s kapacitou min. 100 stránek velikosti A4
* rozlišení1200x1200 dpi
* možnost automatického oboustranného barevného skenování do e-mailu a do složky (SMB) v síťovém úložišti přímo ze zařízení
* velkokapacitní zásobník papíru velikosti A4 (80 g/m2) s kapacitou minimálně 3000 listů
* zásobník papíru velikosti A3 (80 g/m2) s kapacitou minimálně 500 listů
* dodatečný zásobník papíru velikosti A4 (80 g/m2) s kapacitou minimálně 500 listů
* celková kapacita všech zásobníků papíru v daném PZ minimálně 4000 listů (A4 + A3)
* síťové připojení 1000BASE-T
* podpora protokolu IEEE 802.1X
* HDD min. 250 GB
* nainstalovaná aplikace pro správu tisků (SafeQ nebo MyQ atp.)
* terminál pro přihlášení uživatele je integrální součástí zařízení (embeded terminál)
* podpora přihlášení pomocí PINu a security card
* ovládání přes dotykový displej
* možnost vzdálené správy, reportingu a konfigurace
* možnost realizace funkce odloženého tisku a „followme“
* možnost realizace funkce skenování formou „scan to me“ (skenování do cíle aktuálně přihlášeného uživatele)
* podpora LDAP
* ovladače minimálně s podporou Windows Serveru 2019 a 2012 R2, Windows 10 vč. WHQL certifikace
* PCL jazyk
* sestavení a oživení zařízení v místě provozu
* zařazení do třídy energeticky úsporných zařízení

**1 ks z outsourcovaných PZ tohoto typu obsahuje navíc:**

* finisher s funkcemi sešívání, děrování, překládání a brožura

**Příloha č. 3: Specifikace barevné stolní tiskárny**

* stolní barevná tiskárna formátu A4
* rychlost tisku černobíle i barevně minimálně 25 str./min v plném rozlišení
* automatický duplexní tisk
* rozlišení minimálně 600x600 dpi
* kapacita zásobníku papíru min. 500 listů (80 g/m2); ruční podavač na min 50 listů (80 g/m2)
* síťové připojení 1000BASE-T
* podpora protokolu IEEE 802.1X
* možnost vzdálené správy a konfigurace, možnost reportingu závad a potřeby výměny spotřebního materiálu e-mailem
* česká lokalizace ovladačů a menu
* zařazení do třídy energeticky úsporných zařízení
* ovladače minimálně s podporou Windows Serveru 2019, 2012 R2a Windows 10 vč. WHQL certifikace
* PCL jazyk (min. 5e)
* sestavení a oživení zařízení v místě provozu

**Příloha č. 4: Specifikace černobílé stolní tiskárny**

* stolní černobílá tiskárna formátu A4
* rychlost tisku minimálně 25 str./min v plném rozlišení
* automatický duplexní tisk
* rozlišení minimálně 600x600 dpi
* kapacita zásobníku papíru min. 500 listů (80 g/m2); ruční podavač na min 50 listů (80 g/m2)
* síťové připojení 1000BASE-T
* podpora protokolu IEEE 802.1X
* možnost vzdálené správy a konfigurace, možnost reportingu závad a potřeby výměny spotřebního materiálu e-mailem
* česká lokalizace ovladačů a menu
* zařazení do třídy energeticky úsporných zařízení
* ovladače minimálně s podporou Windows Serveru 2019, 2012 R2 a Windows 10 vč. WHQL certifikace
* PCL jazyk (min. 5e)
* sestavení a oživení zařízení v místě provozu

Příloha č. 5: Lokality Objednatele.

Centrála:

Dittrichova 1968/21, Praha 2, PSČ 128 01

Pobočka Brno:

budova Regionální hospodářské komory Brno

Výstaviště 569/3, Brno, PSČ 603 00