**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: Jan Hančl

bankovní spojení: Komerční banka Praha 1

číslo účtu: 87434011/0100

telefon: 224 907 597

**Zhotovitel:**  **Complet, a.s.**

Se sídlem: U Nikolajky 15, 150 00 Praha 5

IČO: 17049041

DIČ: CZ17049041

oprávněná osoba: Petr Valta, statutární ředitel
kontaktní osoba: Rostislav Hlaváček
bank. spoj.: Sberbank CZ

číslo účtu: 4200579406/6800

telefon: 251 177 411

e-mail: dispecink@complet.cz

1. **Předmět smlouvy**
	1. Na základě této smlouvy se zhotovitel zavazuje pronajmout Objednateli 2 kusy černobílých chodbových multifunkčních tiskáren specifikovaných v Příloze 2 a poskytnout servisní podporu na bezvadný chod všech předmětných zařízení podrobně specifikovaných v Příloze 1 a v Příloze 2 (předmětná zařízení dále spolu jen „PZ“) této smlouvy a zajišťovat servisní služby na všechna PZ včetně dodávek a svozu použitých spotřebních materiálů pro PZ. Doba pronájmu a doba zajišťování servisních služeb je od 6.2.2017 do 31.3.2020. PZ specifikovaná v Příloze 1 jsou ve vlastnictví Objednatele.
	2. Zhotovitel se zavazuje provádět opravy PZ v pracovní době (pracovní hodiny) Objednatele, která je v pracovní dny od 7:30 do 17:30 hod.
	3. Zhotovitel se zavazuje, že vyvine maximální snahu o zabezpečení bezvýpadkového provozu zařízení. Snahou o zabezpečení bezvýpadkového provozu zařízení se rozumí předzásobení Objednatele náhradními sadami (konsignace) tonerů a odpadních nádob pro každé PZ na adresu Objednatele (celkem tedy 4 ks černobílých tonerů, 2 kompletní sady barevných tonerů a 6 ks odpadních nádob).
	4. 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 s jeho oborem spojena. Péčí o PZ se pro účely této smlouvy rozumí provádění garančních prohlídek, 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.
	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.
2. **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 8 pracovních 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 12 pracovních hodin od zahájení opravy.
	4. V případě, že Zhotovitel není schopen odstranit závadu ve stanovené lhůtě, zavazuje se poskytnout do 30 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. Zhotovitel je povinen dodat Objednateli uživatelskou příručku pro svá PZ v českém jazyce (min. elektronicky).
	6. Zajišťovat telefonní servisní linku HOT LINE nebo on-line Helpdesk s dostupností minimálně v pracovní době Objednatele dle bodu 1.2.
	7. Zhotovitel zdarma vyškolí 2 osoby určené Objednatelem jako operátory PZ a kontaktní osoby odpovědné za stav PZ.
	8. Zhotovitel je povinen vytvořit v prvním měsíci platnosti této smlouvy Servisní plán, ve kterém uvede přibližný datum plánovaných údržeb a který bude aktualizovat každých 6 měsíců a posílat na kontaktní e-mail Objednatele.
	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.
3. **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 – 35 OC.
		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 – 35 OC. 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 se zavazuje nepřekračovat max. možné konstrukční zatížení (proběh) PZ stanovené v Příloze č.1 této servisní smlouvy.
4. **Cena**
	1. Cena placená Objednatelem na základě této smlouvy je stanovena jako součin počtu vytisknutých černobílých stránek a ceny za jednu vytisknutou stránku (click) bez DPH:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model** | **ID** | **cena za vytisknutou stranu bez DPH (Kč/strana)** |
|
| černobíle | barevně |
| Kyocera TASKalfa 420i | 01 | 0,15 |  X |
| Kyocera TASKalfa 420i | 02 | 0,15 |  X |
| Olivetti d-Copia 400MF  | 03 | 0,15 |  X |
| Olivetti d-Copia 400MF  | 04 | 0,15 |  X |
| Olivetti d-Color MF220  | 05 | 0,25 | 1,44 |
| Olivetti d-Color MF220  | 06 | 0,25 | 1,44 |

* 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. Instalace ovladačů na tiskové servery Objednatele běžících na systému Windows Server 2012 R2 či novější.
	2. Cenu za sjednaný kvartální objem výtisků (viz. bod 4.1 servisní smlouvy) hradí Objednatel na základě faktury vystavené Zhotovitelem nejpozději do 15. dne následujícího čtvrtletí, za který je cena za sjednaný kvartální objem výtisků placena. Lhůta splatnosti této faktury bude 14 dnů od jejího doručení Objednateli.
	3. Jako podklad pro vystavení faktury slouží úkon odečtu počitadel černobílých a barevných tisků na všech PZ, který musí být proveden v první pracovní 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 3.8 této 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 700 Kč/hod. vč. cestovních náhrad.
	2. Objednatel si vyhrazuje právo posuzovat vadu stejného charakteru na stejném zařízení, která se projeví do 12 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. Dojde-li k přetížení PZ (porušení povinnosti objednatele viz bod 3.8 této servisní smlouvy), je Zhotovitel oprávněn zvýšit sjednanou sazbu za jednu vytištěnou stranu (bod 4.1 této servisní smlouvy) pro vyúčtování výtisků nad sjednané měsíční maximální konstrukční zatížení (viz Příloha č.1 této servisní smlouvy) v daném období adekvátně k míře přetížení (sazba se zvýší pouze pro dané období o počet procent, o jaký došlo v daném období k přetížení).
	4. Servisní služby provádí Zhotovitel v umístění PZ (viz Příloha č.1 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 700 Kč/hod. vč. cestovních náhrad.
	5. Ke dni účinnosti této smlouvy bude zjištěn stav vnitřního počítadla clicků PZ, zaznamenán v předávacím (instalačním) protokolu a podepsán oběma smluvními stranami.
	6. 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 zaměstnancem Zhotovitele.
	7. 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.
	8. Vadné díly, které byly vyměněny v PZ specifikované v Příloze 1 za nově dodané Zhotovitelem, se po demontáži z PZ stávají majetkem Zhotovitele.
2. **Platnost smlouvy**
	1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 3. 2020. 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. 2. 2017. 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.
	6. Při ukončení servisní smlouvy z jakýchkoliv důvodů má Objednatel právo ponechat si veškeré instalované tonerové kazety vč. jejich náplní, které jsou nainstalované v PZ specifikované v Příloze 1 bez ohledu na jejich zaplněnost. Nerozbalený uskladněný spotřební materiál na skladě Objednatele bude vrácen oproti Předávacímu protokolu Zhotoviteli.
	7. Objednatel má 5 kalendářních dnů od skončení doby nájmu na vrácení 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 a Předávací (instalační) protokol o převzetí PZ.
	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 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 3.2.2017 V Praze dne 3.2.2017

Za Zhotovitele: Za Objednatele:

…………………………………….. ……………………………………..

 Petr Valta Ing. Radomil Doležal MBA

 statutární ředitel generální ředitel

**Příloha č. 1: Specifikace multifunkčních zařízení Objednatele**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model**  | **ID** | **Sériové číslo** | **Příslušenství** | **Počet vytisknutých stránek k 22.12.2016** | **Cyklus garančních prohlídek** |
| **černobíle** | **barevně** |
| Olivetti d-Copia 400MF | 03 | PWD8101032  | Finisher | 293 737 | x | 80 000 |
| Olivetti d-Copia 400MF | 04 | PWD9602230  | Finisher | 777 049 | x | 80 000 |
| Olivetti d-Color MF220 | 05 | 90919010262 |   | 51 181 | 162 520 | 80 000 |
| Olivetti d-Color MF220 | 06 | 90919010280 | Finisher | 74 723 | 484 468 | 80 000 |

**Specifikace multifunkčních zařízení Zhotovitele:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PZ** | **Model velkokapacitního zásobníku** | **Model finisheru** |
|
| Kyocera TASKalfa 420i | PF-760(B) Paper feeder | DF-760(B) Document finisher |
| Kyocera TASKalfa 420i | PF-760(B) Paper feeder | DF-760(B) Document finisher |

Příloha č. 2: Specifikace černobílé chodbové multifunkční tiskárny chodbová černobílá laserová/LED - multifunkční tiskárna formátu A3

* rychlost tisku minimálně 35 str./min
* automatický duplexní tisk
* rozlišení minimálně 1200x600 dpi
* možnost automatického oboustranného barevného skenování do e-mailu a do složky v síťovém úložišti přímo ze zařízení s podporou rozlišení min. 600 dpi
* možnost ukládání skenů do souborů min. PDF a JPG
* velkokapacitní zásobník papíru pro celkovou kapacitu papíru v celém PZ minimálně 3500 listů
* automatický reverzní podavač dokumentů
* rychlost podavače originálů pro barevné skenování při rozlišení 300 dpi min. 40 listů/min.
* síťové připojení 1000BASE-T
* podpora protokolu IEEE 802.1X
* HDD min. 160 GB
* Vybaven finisherem s funkcemi sešívání, brožura, děrování
* možnost instalace aplikací pro správu tisků (SafeQ nebo MyQ atp.)
* ovládání přes dotykový displej
* možnost vzdálené správy/konfigurace
* možnost realizace funkce odloženého tisku a „follow me“
* podpora LDAP
* ovladače minimálně s podporou Windows Serveru 2012 R2, Windows 7 (64bit), Windows 8.1 a 10 vč. WHQL certifikace
* PCL jazyk
* sestavení a oživení zařízení v místě provozu
* zařazení do třídy energeticky úsporných zařízení