

*Sehrd.*

# ***Smlouva o plném servisu a údržbě č. 23102012***



### III. Poplatky

*business A4*

*mobile A4*

business A4			mobile A4		
0	4 000	1,70	0	15 000	0,21
4 001	6 000	1,45	15 001	20 000	0,20
6 001	a více	1,30	20 001	a více	0,19

Fakturace kopii/tisků/A4:	Čtvrtletně zpětně
Jednorázový poplatek za instalaci Zařízení:	0
Jednorázový poplatek za zaškolení obsluhy:	0

### 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

- X-Document zajistí údržbu a servis Zařízení prostřednictvím tzv. servisních zásahů a poskytování servisních služeb.
- Servisem a údržbou se pro účely této Smlouvy rozumí:
  - 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;
  - dobavání potřebného spotřebního materiálu, kterým se rozumí materiál pro kopírování a tisk v barvě černé do pokrytí plochy 10 % a rovněž veškerý barevný spotřební materiál včetně barevného toneru do pokrytí plochy 5 % z každé barvy, tj. celkem 25 % pokrytí včetně černého toneru. Nezahrnuje však papír a příslušenství (sešivačka a sponky do sešivačky, lepicí páska atd.);
  - při vyšším pokrytí budou tonery 1x ročně k 31.12., respektive k datu ukončení této Smlouvy doúčtovávány dle aktuálního ceníku Xeroxu.
- Poskytování služeb a servisních zásahů bude zahájováno 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.

- 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.
- Odstranění vady bude ukončeno průměrně 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 opotřeбенé.
- V případě, že objednání servisního zásahu či poskytnutí služeb bude nedůvodné, je Zákazník povinen nahradit X-Documentu náklady s tím spojené.
- 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.
- Zákazník je povinen neprodleně informovat X-Document, pokud chce přemístit Zařízení z místa, kde bylo původně instalováno a sjednat s ním podmínky přemístění.
- 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“).
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 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 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 prodloužení Zákazníka s platbou činí úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
15. Je-li Zákazník v prodlení s placením splatných faktur po dobu delší než 14 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 splacením.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 30 dní plynoucí ode dne, kdy byl X-Document 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. 10 této Smlouvy.
2. X-Document je oprávněn ukončit Smlouvu výlučně takto:
  - a) odstoupením v případě prodloužení 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 plynoucí ode dne, kdy byl Zákazník písemně uvědoměn X-Documentem o porušení a o 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 Xeroxem) 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. 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 X-Dokumentu veškeré nespotebované spotřební materiály a náhradní díly, které byly dodány X-Dokumentem 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-Dokument 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-Dokumentu nebo jeho autorizovaného partnera, a to bez DPH.
2. X-Dokument neodpovídá za ztrátu obchodu nebo zisku,

Kontakty pro e-mailovou komunikaci s X-Dokumentem:

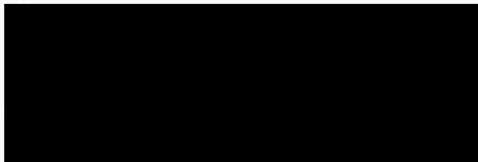
- 1) Objednávání oprav a spotřebního materiálu (aplikace Chester) - mailto: servis@xdocument.cz
- 2) Sběr počítačů pro fakturaci (aplikace Chester) - mailto: fakturace@xdocument.cz
- 3) Elektronická fakturace - mailto: fakturace@xdocument.cz

Kontakty pro e-mailovou komunikaci se Zákazníkem: .....  
vojrubova@benesov-city.cz

X-Dokument je oprávněn kontakty průběžně aktualizovat na základě e-mailového sdělení Klienta zaslaného X-Dokumentu s rozumným předstihem.

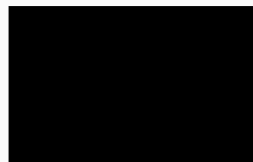
V Praze dne .....

v <sup>u</sup> <sup>✓</sup> **BENEŠOVĚ** dne **19. 10. 2012**



**X**document  
house prague  
Stamislav Zahorec

NAGANO PARK I.  
U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3  
IČ: 27082385, DIČ: CZ27082385



za Zákazníka

**ING. VĀROSLAV HLAVNÍČKA, STAROSTA**