

Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy objednatele 109445/2021-SŽ-GŘ-O8

Číslo smlouvy Poskytovatele

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

Objednatel: Správa železnic, státní organizace

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. A 48384

Praha 1 - Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00

IČO 70994234, DIČ CZ70994234

zastoupená **Bc. Jiřím Svobodou, MBA, generálním ředitelem**

Poskytovatel: RICOH Czech Republic s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 27720

Sídlo: Jihlavská 1558/21, 140 00 Praha 4

IČO 48117820, DIČ CZ48117820

Bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

zastoupená **Ing. Leošem Videnským, MBA, LL.M., Ing. Michalem Furdíkem, prokuristy**

Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Tiskové služby 2021-2026**“, č. j. veřejné zakázky: 7487/2021-SŽ-GŘ-O8 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.

1 Služby

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele Služby, jež zahrnují činnosti Předmětu služeb, poskytnutí všech Souvisejících plnění a předání Dokladů.

2 Předmět služeb

- 2.1 Předmětem služeb je zajištění kompletních tiskových služeb (tisk, kopírování, skenování) včetně podkladů pro rozúčtování nákladů na jednotlivé organizační složky.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli tiskové služby ve smyslu níže uvedeném. Poskytováním tiskových služeb se rozumí poskytování služeb pro tisk, kopírování a skenování na tiskových/multifunkčních zařízeních poskytnutých objednateli do užívání, zabezpečení vedení výkazů (statistik) o těchto činnostech, zabezpečení služeb monitoringu a správy tisku a kopírování prostřednictvím specializovaného softwarového řešení, zabezpečení kompletních servisních služeb včetně zajištění spotřebního materiálu včetně tonerů (bez dodávky papíru), konkrétně pak poskytování těchto součástí tiskových služeb:

- I. zpracování dílčích optimalizačních projektů tiskových/kopírovacích/skenovacích služeb pro jednotlivé lokality zadavatele (dále jen „**projekt optimalizace**“) dle specifikace v příloze č. 5 k této Smlouvě,
- II. poskytování (přenechání) tiskových/multifunkčních zařízení, specifikovaných v příloze č. 2 k této smlouvě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „tisková/multifunkční zařízení“),
- III. poskytování (přenechání) identifikačních terminálů pro tisková/multifunkční zařízení, specifikovaných v příloze č. 2 k této smlouvě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „**identifikační terminály**“),
- IV. poskytování (přenechání) tiskových serverů, specifikovaných v příloze č. 5 k této smlouvě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „**tiskové servery**“),
- V. poskytování a implementace softwaru pro řízený a autorizovaný tisk/kopírování/skenování, jež bude zajišťovat kompletní správu a monitoring tiskových/kopírovacích/skenovacích služeb a vedení statistiky o těchto činnostech, jehož požadované funkcionality jsou specifikovány v příloze č. 5 k této smlouvě, včetně poskytnutí licence/sublicence k jeho užívání, jak je specifikována v příloze č. 5 k této smlouvě, případně poskytování kompletní hardwarové i softwarové infrastruktury nutné k jeho provozu, je-li taková další infrastruktura třeba (dále jen „tiskový systém“),
- VI. poskytování a implementace automatického systému HelpDesk pro zajišťování automatické komunikace mezi všemi technickými zařízeními zajišťujícími tiskové služby u objednatele a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele, jehož požadované funkcionality jsou specifikovány v příloze č. 5 k této smlouvě, včetně poskytnutí licence/sublicence k jeho užívání, případně poskytování kompletní hardwarové i softwarové infrastruktury nutné pro jeho provoz, je-li taková další infrastruktura třeba (dále jen „systém HelpDesk“),
- VII. Poskytování podkladů k fakturaci včetně importního souboru pro IS SAP s vyžadovanými jednoznačnými identifikátory, jak je specifikováno v příloze č. 5 k této smlouvě,
- VIII. zabezpečování kompletního provozu, servisu, správy a technické podpory tiskových/multifunkčních zařízení, jejich příslušenství, tiskových serverů, identifikačních terminálů, a veškeré ostatní infrastruktury a veškerého poskytovaného softwaru včetně zajišťování dodávek veškerého spotřebního materiálů včetně tonerů (vyjma papíru), jak je specifikováno v příloze č. 5 k této smlouvě (dále jen „servisní služby“),
- IX. Ověření funkčnosti celého tiskového systému na pilotní lokalitě určené Objednatelem,
- X. Převzetí všech lokalit od dosavadního poskytovatele tiskových služeb dle plánu schváleného Objednatelem,
- XI. Předání lokalit a nezbytná spolupráce v období 1. 1. 2026 – 30. 6. 2026 s novým poskytovatelem tiskových služeb dle plánu schváleného Objednatelem,
- XII. Dodržování parametrů služeb definovaných - Kvalita poskytovaných služeb a parametry servisních služeb (SLA)
- XIII. Účast zástupců Poskytovatele (vedoucích - realizačního týmu) na jednáních řídicího výboru projektu, který je místem rozhodování o řešení problému provozního i neprovozního charakteru,
- XIV. Zajišťování tříúrovňového zaškolení objednatelem určených osob dle požadavků zadavatele uvedených v příloze č. 5 k této smlouvě (dále jen „**školení**“),

(dále též souhrnně „**tiskové služby**“).

- 2.3 Poskytovatel dodá veškeré součásti tiskových služeb v souladu s jejich podrobnou specifikací, zejména v souladu s podrobnou specifikací technických parametrů a funkcionalit jednotlivých součástí tiskových služeb, jak je specifikováno v příloze č. 2 a č. 5 k této smlouvě.
- 2.4 Předmět služeb je blíže specifikován v bližší specifikaci předmětu plnění, která je přílohou č. 5 této smlouvy.

3 Cena předmětu služeb

- 3.1. Objednatel je povinen platit poskytovateli cenu dle skutečně prováděných tiskových služeb v souladu s jednotkovými cenami uvedenými v příloze č. 1 této smlouvy. Poskytovatel není oprávněn účtovat zvlášť služby, jejichž cena je dle této smlouvy zahrnuta v rámci jednotkových cen dle přílohy č. 1 této smlouvy

- 3.2. V ceně servisního KLIKU (ČB a BAR) jsou zahrnuty veškeré činnosti spojené s předmětem plnění, vyjma činností nadlimitní instalace a deinstalace jednotlivých položek. V ceně KLIKU je tak zahrnuto:
- Zpracování všech optimalizačních projektů,
 - Úvodní dodání **výhradně NOVÝCH** zařízení potřebných k realizaci tiskových služeb (tiskárny, čtečky, terminály, tiskové servery, ...) po celou dobu zakázky a jejich odvoz po skončení užívání,
 - SW pro řízení a autorizovaný tisk, SW pro dohled nad servery, OS a antivir na serverech, veškeré potřebné licence
 - SW pro sledování statistik a evidenci tiskových výstupů,
 - HelpDeskový systém,
 - úvodní instalace a konfigurace všech zařízení dodaných po celou dobu zakázky a následná deinstalace po skončení užívání,
 - Spotřební materiál s výjimkou papíru (papír není předmětem dodávky, SŽ si jej zajišťuje vlastními silami)
 - Profylaxe tiskáren a serverů
 - Školení tříúrovňové - koncový uživatel, proškolený uživatel, administrátor,
 - Personální obsazení pracovního týmu
 - Zpracování výstupů pro vyúčtování, které budou naimportovány každý měsíc do SAP SŽ.

V ceně jsou zakalkulovány všechny případné související náklady – Poskytovatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů a žádné náklady mu nebudou propláceny. V ceně servisního kliku je dále obsažena i cena za kompletní servis a správu tiskových/multifunkčních zařízení včetně veškerého jejich příslušenství, za zajištění jejich bezporuchového provozu, za dodávky veškerých náhradních dílů a spotřebního materiálu včetně tonerů a za kompletní technickou podporu.

- 3.3. Cena není ničím podmíněna (např. pokrytí tonerem, maximálním měsíčním objemem apod.). Cena za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu formátu A3 činí dvojnásobek ceny za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu formátu A4. Oboustranný tisk je účtován jako 2 strany daného formátu. V ceně za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu A4/A3 je tedy zahrnuta cena výše uvedených služeb (činností) připadající na tuto stránku. Fakturovaná cena za poskytování uvedených služeb bude stanovena jako násobek ceny servisního kliku (ČB nebo BAR) a počtu vytištěných/zkopírovaných stran A4 (ČB a BAR) za fakturované období. V ceně za vytištěné/zkopírované strany jsou zakalkulovány všechny případné související náklady – Poskytovatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů a žádné náklady mu nebudou propláceny. V ceně za servisní KLIK je zahrnuta vždy 1 instalace a 1 deinstalace. Jakákoli instalace či deinstalace požadovaná objednatelem nad tento rámec se považuje za nadlimitní a bude účtována zvlášť.
- 3.4. Fakturace za provedenou službu bude provedena měsíčně, na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a to vždy na základě počtu skutečně vytisknutých stránek a na základě Změnového listu podepsaného oběma smluvními stranami. Změnový list obsahuje měsíční souhrn placených služeb nad rámec služeb obsažených v KLIKU a je podepsán oběma stranami.

4 Nadlimitní instalační a deinstalační služby

- 4.1 Objednatel je oprávněn v průběhu trvání této smlouvy prostřednictvím helpdesk objednat nadlimitní instalaci či deinstalaci zařízení - Poskytovatel je povinen do 15 kalendářních dnů objednanou činnost provést, nestanoví-li si strany jinou dobu provedení. Objednatel provede objednávku prostřednictvím helpdesku jím pověřenou osobou. Každá taková objednávka musí obsahovat:
- a) zda se jedná o instalaci či deinstalaci zařízení
 - b) jakého druhu a počtu zařízení se týká
 - c) na jakém místě má být činnost provedena
 - d) doba provedení služby (je-li kratší než 15 kalendářních dnů vyžaduje souhlas Poskytovatele)
- 4.2 Objednatel je oprávněn v rámci jedné objednávky požadovat instalační a deinstalační služby pro neomezený počet zařízení. Veškeré změny takto provedené budou zaznamenány do Změnového listu a budou fakturovány v souladu s čl. 3.4 této Smlouvy.

5 Místo a doba plnění

- 5.1 Místem plnění je celá ČR – lokality působnosti Správy železnic, státní organizace.

- 5.2 Poskytovatel je povinen provádět Předmět služeb od účinnosti smlouvy nejdříve však od 1. 7. 2021 do 30. 6. 2026. Prvních a posledních 6 měsíců slouží k „postupnému převzetí od stávajícího“ a „ postupnému předání novému“ poskytovateli tiskových služeb.

6 **Kvalita poskytovaných služeb a parametry servisních služeb (SLA)**

- 6.1 Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu trvání této smlouvy, že veškeré služby budou řádně poskytovány (tzn. plně funkční a provozuschopné), vybavené dostatečně veškerým spotřebním materiálem.
- 6.2 Všechny položky tiskových služeb (zejm. tisková/multifunkční zařízení včetně příslušenství, identifikační terminály, servery a software) musí být navzájem plně integrovány funkčně i datově. Poskytovatel je povinen dodat nabízená tisková/multifunkční zařízení a všechny ostatní položky tiskových služeb dle konkrétních požadavků objednatele a zajistit jejich kontinuální a bezporuchový chod. Poskytovatel je povinen zajistit plnou podporu všech tiskových služeb a funkcí v rámci stávajícího prostředí objednatele.
- 6.3 Poskytovatel je povinen a zavazuje se zajistit poskytování servisních služeb (SLA - Service Level Agreement) za těchto podmínek:

- (i) standardní pracovní doba servisního a logistického dispečinku Poskytovatele je: v pracovních dnech (Po – Pá), a to v době pracovních hodin od 6:00 do 18:00 hodin, v této době se počítá SLA všech požadavků s výjimkou tiskových serverů
- (ii) reakční doba: do 1 pracovní hodiny od nahlášení požadavku - incidentu,
- (iii) nástup na servisní zásah: maximálně do 6 pracovních hodin od nahlášení požadavku,
- (iv) vyřešení nahlášeného požadavku - incidentu (FixTime): následující pracovní den od nahlášení požadavku,
- (v) provedení workaroundu u softwaru: do 6 pracovních hodin od nahlášení,
- (vi) U tiskových serverů je počítána doba SLA v režimu pracovní doby 24/7, reakční doba 1 hodina od nahlášení požadavku, vyřešení do 6 hodin od nahlášení požadavku
- (vii) Aktualizace všech provedených změn v centrální evidenci Poskytovatele a její zpřístupnění - následující pracovní den
- (viii) Garance dostupnosti celého tiskového systému a každého jednotlivého zařízení minimálně 99,0 %. 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. 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 Zadavatel 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. Dostupnost služby se bude počítat na všech místech, kde je poskytována (zařízení poskytovatele), za poslední 6 měsíců následujícím způsobem:

$$\Sigma t1 - (\Sigma t2 - \Sigma t3)$$

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

$\Sigma t1$ = součet všech dob, po kterou byla služby vyžadována

$\Sigma t2$ = součet všech dob, po kterou nebyla služba poskytována

$\Sigma t3$ = součet všech dob, po kterou nebyla služba poskytována díky chybám uživatelů či závadě prostředí Správy železnic.

- 6.4 Poskytovatel zpřístupní oprávněným osobám jmenovaným ředitelem odboru informatiky svůj ServiceDesk s možností zadávat incidenty a requesty a sledovat statistiky za celou Správu železnic.
- 6.5 Pravidelně 1x za 6 měsíců se na jednání řídicího výboru uskuteční vyhodnocení plnění SLA a možností další optimalizace celého systému (návrhy Poskytovatele na změny počtů či kategorií zařízení s ohledem na přetížení / nevytížení zařízení, vývoj počtu vytištěných stránek, apod.)

7 Poddodavatelé a realizační tým

- 7.1 Na provedení předmětu služeb se budou podílet poddodavatelé uvedení v příloze č. 8 této Smlouvy.
- 7.2 Na provedení předmětu služeb se budou podílet členové realizačního týmu uvedení v příloze č. 6 této Smlouvy.
- 7.3 Poskytovatel může v průběhu plnění Předmětu služeb nahradit některé osoby z osob, uvedených v seznamu realizačního týmu dle přílohy č. 6 této Smlouvy, pouze po předchozím souhlasu Objednatele na základě písemné žádosti Poskytovatele. V případě, že Poskytovatel požádá o změnu některých členů realizačního týmu uvedeného v příloze č. 6 této Smlouvy, musí tato osoba, splňovat kvalifikaci požadovanou v zadávacím řízení. Změna osoby nepodléhá povinnosti uzavřít dodatek ke Smlouvě a proběhne na základě písemného souhlasu Objednatele s touto změnou.
- 7.4 Popis požadovaných členů realizačního týmu je uveden v příloze č. 7 této smlouvy. V rámci plnění smlouvy mohou činnosti neurčené pro jednotlivé členy realizačního týmu vykonávat i osoby odlišné od členů realizačního týmu.
- 7.5 Členové realizačního týmu jsou povinni dodržovat reakční doby stanovené v příloze č. 7 této Smlouvy.
- 7.6 Objednatel je oprávněn prostřednictvím řídicího výboru odvolat člena realizačního týmu, pokud tento člen opakovaně nedodržel své povinnosti vyplývající z přílohy č. 7 této Smlouvy, včetně povinnosti dodržet reakční dobu pro jednotlivé členy stanovenou. Poskytovatel je povinen nahradit člena realizačního týmu v souladu s pravidly čl. 7 této smlouvy nejpozději do 7 dnů od rozhodnutí Objednatele, ledaže Objednatel určí lhůtu jinou. Do doby nahrazení člena realizačního týmu, je povinen tyto činnosti vykonávat odvolaný člen realizačního týmu, tak aby bylo zajištěno, že neutrpí služba poskytovaná Objednateli.

8 Licenční podmínky

- 8.1 V případě, že tiskový systém či systém HelpDesk (jako celek nebo jejich jednotlivé dílčí části) mají charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel povinen objednateli poskytnout licence/sublicence k těmto dílům. Poskytovatel uděluje objednateli příslušnou licenci/sublicenci dle tohoto ustanovení okamžikem implementace tiskového systému či systému HelpDesk na první ze zařízení instalovaných u objednatel. Licence/sublicence dle tohoto ustanovení se udělují jako nevýhradní užívací práva k těmto dílům, a to na dobu trvání této smlouvy. Licence/sublicence jsou co do počtu uživatelů či zařízení uděleny jako licence neomezené. Územně jsou licence/sublicence omezeny na území České republiky. Objednatel je oprávněn autorské dílo či díla, k nimž se vztahují výše uvedené licence/sublicence, užít pouze v souvislosti s užíváním služeb dle této smlouvy, resp. v souvislosti s užíváním služeb dle jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této smlouvy. Cena za eventuální poskytnutí licencí dle tohoto ustanovení musí být započítána v ceně kliku dle čl. 1 této smlouvy, dle tohoto ustanovení tedy nepřísluší Poskytovateli žádná další úplata.
- 8.2 V případě, že součástí poskytovaných tiskových služeb bude jakýkoli další software, který (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) má charakter autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je Poskytovatel povinen objednateli poskytnout licence/sublicence k těmto dílům. Poskytovatel uděluje objednateli příslušnou licenci/sublicenci dle tohoto ustanovení okamžikem první implementace příslušného autorského díla u objednatel. Licence/sublicence dle tohoto ustanovení se udělují jako nevýhradní užívací práva k těmto dílům, a to na dobu trvání této smlouvy. Licence/sublicence je co do počtu uživatelů či zařízení udělena jako licence neomezená. Územně je licence/sublicence omezena na území České republiky. Objednatel je oprávněn autorské dílo, k němuž se vztahuje výše uvedená licence/sublicence, užít pouze v souvislosti s užíváním služeb dle této smlouvy. Cena za poskytnutí licencí dle tohoto ustanovení musí být započítána v ceně kliku dle čl. 1 této smlouvy, dle tohoto ustanovení tedy nepřísluší Poskytovateli žádná další úplata.
- 8.3 Pro Objednatele nemohou vyplývat žádné finanční plnění za licence v souvislosti s dodaným SW a HW. Dodavatel svůj systém musí zaintegrovat do prostředí Objednatele s tím, že musí být splněna podmínka licenční čistoty, tj. dodavatel musí v rámci služby

- zajistit licence nutné pro integraci do prostředí Objednatele v souladu se stávajícími kontrakty zadavatele (např. MicroSoft CAL licence).
- 8.4 Veškerý Software, který je součástí dodávky, musí být prokazatelně řádně zalicencován ze strany Poskytovatele.
- 8.5 Pro Objednatele nesmí vyplývat v souvislosti s dodaným Softwarem žádná další finanční plnění.

9 Bezpečnost

- 9.1 Poskytovatel služby bere na vědomí, že veškeré Informace uchovávané a zpracovávané odběratelem služby jsou považovány za aktivum objednatel, které má hodnotu vyžadující příslušnou ochranu a z tohoto důvodu má odběratel služby implementovány a uplatňuje takové postupy, aby minimalizoval jejich zranitelnost související s jejich používáním. Poskytovatel služby musí vyvinout maximální úsilí proto, aby byla zajištěna a zachována důvěrnost, dostupnost a integrita informací a aby nedošlo ke zničení, zcizení nebo získání neautorizovaného přístupu k informacím nebo uskutečnění neautorizovaného použití informací. Důvěrné informace chráněné touto dohodou tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které byly poskytnuty, nebo zpřístupněny Poskytovateli služby.
- 9.2 Poskytovatel je povinen písemně zavázat k povinnosti mlčenlivosti všechny své zaměstnance podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky či jiné osoby podílející se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen vést seznam všech zaměstnanců podílející se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky či jiných osob podílející se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky na straně Poskytovatele a je povinen doručit a předat objednateli tento seznam společně se smluvní dokumentací prokazující písemné zavázání těchto osob k povinnosti mlčenlivosti, a to do 7 kalendářních dnů od doručení výzvy.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje dodržet následující parametry:
- Přístup do sítě objednatel přes jmenný doménový účet a VPN
 - Striktní oddělení technologických a uživatelských (jmenných) včetně administrátorských účtů
 - Možnost napojení na Active Directory a Identity management
 - Systém musí umožňovat nastavování práv tak, aby bylo možno uživatelům z řad lokálních informatiků SŽ nastavovat práva manipulovat s tiskovými úlohami a skeny.
 - Informační systémy a vnitřní procesy jsou v souladu s Nařízením evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen "GDPR"). Poskytovatel akceptuje povinnost uzavřít v souvislosti s GDPR na žádost SŽDC smlouvu upravující vztah "správce osobních údajů" a "zpracovatele osobních údajů"
 - Systém má funkci "anonymizátor", který v případě výslovného požadavku objednatel umožní anonymizaci názvů tiskových úloh
 - Implementován systém řízení bezpečnosti vyplývající z aktuálního znění zákona 181 / 2014 Sb. Zákon o kybernetické bezpečnosti, ideálně na úrovni certifikace ISO 27 001 (není podmínkou) na činnosti spojené s předmětem plnění.
 - Objednatel si vyhrazuje právo provádět u svého Poskytovatele tzv. zákaznické audity. Cílem provádění auditů je zlepšování stávajících dodavatelsko-odběratelských vztahů. Rozsah a provedení zákaznického auditu je v kompetenci objednatel, přičemž audit bude proveden v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 19011. V průběhu přípravy auditu se uzavírá smlouva o provedení auditu mezi objednatel a Poskytovatelem. Smlouva vymezuje pravidla provádění auditu a práva a povinnosti jednotlivých smluvních stran.

10 Zvláštní sankční ujednání

- 10.1 V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoli ze svých povinností stanovených v čl. 6.3 bodu (i) této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení kterékoli dílčí povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatel na náhradu škody v plné výši.
- 10.2 V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv ze svých povinností stanovených v čl. 6.3 bodu (ii), (iii), (v) nebo (vi), je povinen zaplatit za každou započatou hodinu překročení maximální doby 0,1% z ceny služby za příslušný měsíc.

- 10.3 V případě, že Poskytovatel poruší kteroukoliv ze svých povinností stanovených v čl. 6.3 bodu (iv) nebo (vii), je povinen zaplatit za každý započatý den překročení maximální doby 0,5% z ceny služby za příslušný měsíc.
- 10.4 V případě, že Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 6.3 bodu (viii), je povinen zaplatit za každé započaté procento nedodržení dostupnosti 1% z ceny služby za příslušné vyhodnocovací období.
- 10.5 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost stanovenou v čl. 8, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé prodlení se splněním kterékoli dílčí porušení povinnosti.
- 10.6 V případě, že Poskytovatel neprovede instalaci či deinstalaci dle čl. 4 této Smlouvy ve lhůtě stanovené dle zmíněného článku, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení.
- 10.7 V případě, že Poskytovatel nemá úplný realizační tým, a tuto skutečnost nenapraví do 7 dnů od vzniku této skutečnosti, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den a každé uprázdněné místo člena realizačního týmu.
- 10.8 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost mít sjednáno pojištění dle podmínek uvedených v čl. 11 této Smlouvy nebo poruší svou povinnost prokázat splnění této povinnosti ve lhůtě uvedené v tomto článku, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním kterékoli dílčí povinnosti.
- 10.9 V případě, že Poskytovatel, jeho zaměstnanec či jiná osoba podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně Poskytovatele poruší svou povinnost mlčenlivosti stanovenou v čl. 9.1 a 9.2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost stanovenou v čl. 9.1 a 9.2 této smlouvy zavázat k povinnosti mlčenlivosti všechny své zaměstnance podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky či jiné osoby podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně Poskytovatele, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost prokázat splnění povinnosti stanovené v čl. 9.2 této smlouvy předložit seznam zaměstnanců podílejících se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky či jiných osob podílejících se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně Poskytovatele společně se smluvní dokumentací prokazující písemné zavázání těchto osob k povinnosti mlčenlivosti ve lhůtě v tomto ustanovení uvedené, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním této povinnosti.
- 10.10 V případě prodlení objednatele se zaplacením faktury za řádně a včas poskytnuté tiskové služby je objednatel povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení s úhradou jednotlivé faktury.
- 10.11 Poskytovatel se zavazuje nahradit objednateli veškerou škodu způsobenou porušením povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy nebo z právních předpisů.
- 10.12 Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši. Uhrazením smluvní pokuty nezaniká povinnost Poskytovatele splnit povinnost smluvní pokutou zajištěnou.
- 10.13 Škody na systému tiskových služeb způsobené Objednatelem budou řešeny takto:
- Lokální informatik Objednatele provede šetření škodní události
 - Výsledek zanesse do formuláře „Hlášení o vzniklé škodě“ (příloha č. 3 této smlouvy)
 - Dodavatel vyčíslí opravu a uplatní náklady na opravu tzv. uplatňovacím dopisem, nebo fakturou za opravu / odstranění škody na zařízení.
 - Řídící výbor projedná výši škody a v případě shody zástupců dodavatele a objednatele rozhodne ředitel odboru informatiky o úhradě škody v předložené výši a požádá o úhradu „Oddělení mimořádných událostí a škod“
 - V případě neshody bude škodní případ předán k projednání na právní oddělení objednatele a dodavatele k dalšímu řešení.

11 Pojištění

- 11.1 Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli při výkonu podnikatelské činnosti na základě této smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 30.000.000,- Kč, přičemž spoluúčast nebude vyšší než 5 % z limitu pojistného plnění, pokud je spoluúčast sjednaná fixní částkou, může činit maximálně 10.000 Kč. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen prokázat kdykoliv po dobu trvání smlouvy k vyzvě objednatel tím, že doručí a předá objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně

ověřenou kopii) či obdobný doklad o trvání pojištění do 7 kalendářních dnů od doručení této výzvy.

12 Další ujednání

- 12.1 Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytnutí služeb a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému poskytování služeb.
- 12.2 Kontaktními osobami smluvních stran jsou
 - 12.2.1 za Objednatele xxx,
 - 12.2.2 za Poskytovatele p. xxx.
- 12.3 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), a současně souhlasí se zveřejněním údajů o identifikaci smluvních stran, předmětu smlouvy, jeho ceně či hodnotě a datu uzavření této smlouvy.
- 12.4 Zaslání smlouvy správci registru smluv k uveřejnění v registru smluv zajišťuje obvykle Objednatel. Nebude-li tato smlouva zaslána k uveřejnění a/nebo uveřejněna prostřednictvím registru smluv, není žádná ze smluvních stran oprávněna požadovat po druhé smluvní straně náhradu škody ani jiné újmy, která by jí v této souvislosti vznikla nebo vzniknout mohla.
- 12.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že údaje a další skutečnosti uvedené v této smlouvě, vyjma částí označených ve smyslu následujícího odstavce této smlouvy, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „obchodní tajemství“), a že se nejedná ani o informace, které nemohou být v registru smluv uveřejněny na základě ustanovení § 3 odst. 1 ZRS.
- 12.6 Jestliže smluvní strana označí za své obchodní tajemství část obsahu smlouvy, která v důsledku toho bude pro účely uveřejnění smlouvy v registru smluv znečitelněna, nese tato smluvní strana odpovědnost, pokud by smlouva v důsledku takového označení byla uveřejněna způsobem odporujícím ZRS, a to bez ohledu na to, která ze stran smlouvu v registru smluv uveřejnila. S částmi smlouvy, které druhá smluvní strana neoznačí za své obchodní tajemství před uzavřením této smlouvy, nebude Objednatel jako s obchodním tajemstvím nakládat a ani odpovídat za případnou škodu či jinou újmu takovým postupem vzniklou. Označením obchodního tajemství ve smyslu předchozí věty se rozumí doručení písemného oznámení druhé smluvní strany Objednateli obsahujícího přesnou identifikaci dotčených částí smlouvy včetně odůvodnění, proč jsou za obchodní tajemství považovány. Druhá smluvní strana je povinna výslovně uvést, že informace, které označila jako své obchodní tajemství, naplňují současně všechny definiční znaky obchodního tajemství, tak jak je vymezeno v ustanovení § 504 občanského zákoníku, a zavazuje se neprodleně písemně sdělit Objednateli skutečnost, že takto označené informace přestaly naplňovat znaky obchodního tajemství.
- 12.7 Osoby uzavírající tuto smlouvu za Smluvní strany souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů, které jsou uvedeny v této smlouvě, spolu se smlouvou v registru smluv. Tento souhlas je udělen na dobu neurčitou.
- 12.8 V případě poskytnutí osobních údajů v rámci plnění smluvního vztahu se Poskytovatel zavazuje přijmout vhodná technická a organizační opatření podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů, které se na něj jako na Poskytovatele vztahují a plnění těchto povinností na vyžádání doložit Objednateli.

13 Závěrečná ujednání

- 13.1 Tato smlouva se řídí Obchodními podmínkami ke Smlouvě o poskytování služeb (dále jen „Obchodní podmínky“). Odchylná ujednání ve Smlouvě o poskytování služeb mají před zněním Obchodních podmínek přednost.
- 13.2 Poskytovatel prohlašuje, že
 - 13.2.1 se zněním Obchodních podmínek se před podpisem této smlouvy seznámil,
 - 13.2.2 v dostatečném rozsahu se seznámil s veškerými požadavky Objednatele dle této smlouvy, přičemž si není vědom žádným překážek, které by mu bránily v poskytnutí sjednaného plnění v souladu s touto smlouvou.
- 13.3 Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy. V případě, že tato Smlouva z jakéhokoli důvodu nebude vyhotovena v elektronické podobě, bude sepsána ve třech

- vyhotoveních, přičemž jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel a dvě vyhotovení Objednatel.
- 13.4 Veškerá práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy o poskytování služeb a Obchodních podmínek se řídí českým právním řádem.
 - 13.5 Smluvní vztahy neupravené Smlouvou o poskytování služeb a Obchodními podmínkami se řídí Občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy.
 - 13.6 Všechny spory vznikající ze Smlouvy o poskytování služeb a v souvislosti s ní budou dle vůle Smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
 - 13.7 Smlouvu o poskytování služeb lze měnit pouze písemnými dodatky.
 - 13.8 Poté, co Poskytovatel poprvé obdrží spolu se Smlouvou o poskytování služeb i Obchodní podmínky v písemné formě, postačí pro veškeré další případy Smluv o poskytování služeb mezi Smluvními stranami pro to, aby se Smlouva o poskytování služeb řídila Obchodními podmínkami, pokud Smlouva o poskytování služeb na Obchodní podmínky pouze odkáže, aniž by bylo třeba Obchodní podmínky činit fyzickou součástí vyhotovení Smlouvy o poskytování služeb, neboť Poskytovateli již bude obsah Obchodních podmínek známý.
 - 13.9 Pokud některá ustanovení Obchodních podmínek nebo jejich část nelze vzhledem k povaze Služeb objektivně a zcela zřejmě použít, pak z takových ustanovení nebo jejich částí práva ani povinnosti Smluvním stranám nevznikají.
 - 13.10 Zvláštní podmínky, na které odkazuje Smlouva o poskytování služeb, mají přednost před zněním Obchodních podmínek, Obchodní podmínky se užití v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s takovými zvláštními podmínkami.
 - 13.11 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu poslední ze Smluvních stran. Je-li Smlouva uveřejňována v registru smluv, nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, jinak je účinná od okamžiku uzavření.

Přílohy

1. Ceník ke smlouvě o poskytování služeb – jednotkové ceny za dílčí položky tiskových služeb
2. Podrobná specifikace minimálních parametrů – katalogové listy
3. Formulář Hlášení o vzniklé škodě
4. Změnový list
5. Bližší specifikace předmětu plnění
6. Seznam realizačního týmu
7. Popis požadovaných pozic realizačního týmu
8. Seznam poddodavatelů

Za Objednatele:

Elektronicky podepsal 30. 6. 2021

.....
Bc. Jiří Svoboda, MBA
generální ředitel

Za Poskytovatele:

Elektronicky podepsal 7. 7. 2021

.....
Ing. Leoš Vídeňský, LL.M, MBA
prokurista

Elektronicky podepsal 7. 7. 2021

.....
Ing. Michal Furdík
prokurista

Příloha č. 1 Smlouvy

	Č. pol.	Projekt optimalizace	Cena za jednotku (Bez DPH)
Projekty optimalizace	1	Zpracování všech optimalizačních projektů pro jednotlivé oblasti	v ceně kliku
		Typ zařízení (kusy)	
Tisk A4	2	ST0 A4 ČB	v ceně kliku
	3	ST1 A4 ČB	v ceně kliku
	4	ST2 A4 Barva	v ceně kliku
MFZ A4	5	MFZ1 A4 ČB	v ceně kliku
	6	Faxový modul	v ceně kliku
	7	MFZ2 A4 Barva	v ceně kliku
	8	Faxový modul	v ceně kliku
MFZ A3	9	MFZ3 A3 ČB	v ceně kliku
	10	Sešivací finišer	v ceně kliku
	11	Děrovací modul	v ceně kliku
	12	Brožurovačka	v ceně kliku
	13	Faxový modul	v ceně kliku
	14	MFZ4 A3 Barva	v ceně kliku
	15	Sešivací finišer	v ceně kliku
	16	Děrovací modul	v ceně kliku
	17	Brožurovačka	v ceně kliku
	18	Faxový modul	v ceně kliku
MFZ A3 produkční	19	MFZ5 A3 ČB	v ceně kliku
	20	Sešivací finišer	v ceně kliku
	21	Děrovací modul	v ceně kliku
	22	Brožurovačka	v ceně kliku
	23	MFZ6 A3 Barva	v ceně kliku
	24	Sešivací finišer	v ceně kliku
	25	Děrovací modul	v ceně kliku
	26	Brožurovačka	v ceně kliku
Tiskový systém	27	Tiskový server pro lokality - fyzický HW + OS + antivir	v ceně kliku
	28	Centrální server "v Clusteru"	v ceně kliku
	29	SW licence pro Tiskový systém	v ceně kliku
	30	SW licence pro HelpDesk	v ceně kliku
	Č. pol.	Servisní klik dle výstupu (tisk/kopírování)	Cena za 1 x A4
KLIK	31	A4 černobíle (1 A3 = 2 A4)	0,41 Kč
	32	A4 barevně (1 A3 = 2 A4)	1,32 Kč
	Č. pol.	Ostatní služby	Cena za jednotku
Extra služby	33	Nadlimitní instalace/deinstalace zařízení. A3 vč. dopravy	1 300,00 Kč
	34	Nadlimitní instalace/deinstalace zařízení A4 vč. dopravy	500,00 Kč
	35	Nadlimitní instalace/deinstalace terminálu a čtečky vč. dopravy	680,00 Kč
	36	Nadlimitní instalace/deinstalace tiskového serveru vč. dopravy	2 500,00 Kč

ST0 černobílá tiskárna A4 laserová - nízkoobjemový tisk

Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	ST0	HP LaserJet Pro M404dn
Kategorie	čb tiskárna A4	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A4	ano
Rychlost tisku str/min A4	35	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	2	ano
Zásoba papíru	250	ano
Min. a Max. gramáž papíru	80 - 160 g/m ²	ano

ST1 černobílá tiskárna laserová A4

Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	ST1	HP LaserJet Pro M501dn
Kategorie	čb tiskárna A4	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A4	ano
Rychlost tisku str/min A4	40	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	2	ano
Zásoba papíru	500	ano
Min. a Max. gramáž papíru	80 - 160 g/m ²	ano

ST2 barevná tiskárna laserová A4

Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	ST2	RICOH P C600
Kategorie	barevná tiskárna A4	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A4	ano
Rychlost tisku str/min A4	40/40	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	2	ano
Zásoba papíru	500	ano
Min. a Max. gramáž papíru	80 - 160 g/m ²	ano

MFZ1 Multifunkční zařízení laserové černobílé A4

Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ1	RICOH IM 350
Kategorie	čb A4 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano, min. 7 palců	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A4	ano
Rychlost tisku str/min A4	35	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
Aut. Podavač originálů - duplexní jednopřechodový	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	2	ano
Zásoba papíru	250	ano
Min. a Max. gramáž papíru	80 - 160 g/m ²	ano

MFZ2 Multifunkční zařízení laserové barevné A4

Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ2	RICOH IM C300
Kategorie	barevná A4 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano, min. 7 palců	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A4	ano
Rychlost tisku str/min A4	30/30	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
Aut. Podavač originálů - duplexní jednopřechodový	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	2	ano
Zásoba papíru	250	ano
Min. a Max. gramáž papíru	80 - 160 g/m ²	ano

MFZ3 Multifunkční zařízení černobílé A3		
Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ3	RICOH MP 3055SP
Kategorie	čb A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano, min. 10 palců	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A3	ano
Rychlost tisku str/min A4	30	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
HDD	ano	ano
Přepis HDD	ano	ano
Aut. Podavač originálů - duplexní	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	4	ano
Zásoba papíru	2000	ano
Min. a Max. gramáž papíru	70 - 250 g/m ²	ano

MFZ4 Multifunkční zařízení barevné A3		
Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ4	RICOH IM C3000
Kategorie	barevná A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano, min. 10 palců	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A3	ano
Rychlost tisku str/min A4	30/30	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
HDD	ano	ano
Přepis HDD	ano	ano
Aut. Podavač originálů - duplexní	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	4	ano
Zásoba papíru	2000	ano
Min. a Max. gramáž papíru	70 - 250 g/m ²	ano

MFZ5 Multifunkční zařízení černobíle A3 produkční

Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ5	RICOH IM 8000
Kategorie	čb A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano, min. 10 palců	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A3	ano
Rychlost tisku str/min A4	75	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
HDD	ano	ano
Přepis HDD	ano	ano
Aut. Podavač originálů - duplexní	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	5	ano
Zásoba papíru min.	4000	ano
Min. a Max. gramáž papíru	70 - 250 g/m ²	ano
Sešívací finišer	ano	ano
Děrovací modul	ano	ano
Brožurovačka	ano	ano

MFZ6 Multifunkční zařízení barevné A3 produkční

Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ6	RICOH IM C6000
Kategorie	barevná A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano, min. 10 palců	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A3	ano
Rychlost tisku str/min A4	60/60	ano
Tiskové jazyky	PostScript a PCL	ano
HDD	ano	ano
Přepis HDD	ano	ano
Aut. Podavač originálů - duplexní	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	5	ano
Zásoba papíru min.	4000	ano
Min. a Max. gramáž papíru	70 - 250 g/m ²	ano
Sešívací finišer	ano	ano
Děrovací modul	ano	ano
Brožurovačka	ano	ano

HLÁŠENÍ O VZNIKLÉ ŠKODĚ

na tiskárně zařazené do systému tiskových služeb SŽ

Identifikace tiskárny

Typ tiskárny: [redacted]

Adresa umístění: [redacted]

Číslo položky v seznamu tiskáren: [redacted]

Popis poškození tiskárny

Identifikace viníka

Vyplnil lokální informatik:

Jméno a příjmení: [redacted]

Organizační složka SŽ: [redacted]

Datum: [redacted]

Vyjádření ředitele Odboru informatiky

Přílohy: [redacted]

ZMĚNOVÝ LIST č.xxx

ke Smlouvě o poskytování služeb

Souhrn zrealizovaných změn za kalendářní měsíc MM/RRRR

Cena dle ceníku bez DPH

1)		
2)		
3)		
4)		
5)		
6)		
7)		
8)		
ceníková cena celkem bez DPH		0 Kč

V Praze dne:

dd.mm.rrrr

Oprávněná osoba za SŽ, státní organizaci: David Miklas, ředitel odboru informatiky

.....
podpis oprávněné osoby

Oprávněná osoba za dodavatele:

.....
podpis oprávněné osoby

Doplňující informace k realizaci:

Tento změnový list je podkladem pro fakturaci ze strany dodavatele

Příloha č. 5 Smlouvy o poskytování služeb

Bližší specifikace předmětu plnění

Předmět veřejné zakázky je vymezen tak, aby došlo k optimalizaci veškerých nákladů (přímých i nepřímých) na tiskové, kopírovací, skenovací a související služby ze strany Objednatele, zachování uživatelského komfortu na všech úrovních organizační struktury Objednatele a zachování či posílení bezpečnosti celého systému s ohledem na aktuální znění legislativy.

I. Zpracování dílčích projektů optimalizace tiskových služeb pro jednotlivé lokality Objednatele

Objednatel v současné době zajišťuje své tiskové potřeby, kopírování a skenování dokumentů prostřednictvím smlouvy na zajištění tiskových služeb uzavřené s externím Poskytovatelem.

Česká republika je z pohledu Objednatele rozdělena na tyto lokality:

1. Pražsko (její součástí je i pilotní oblast "Generální ředitelství")
2. Olomoucko
3. Ostravsko
4. Brněnsko
5. Ústecko
6. Hradecko
7. Plzeňsko

Lokality kopírují územní působnost Oblastních ředitelství SŽ, navíc v jednotlivých lokalitách působí i řada dalších organizačních složek SŽ, jako např. Stavební správa, Generální ředitelství, Centrum telematiky a diagnostiky (dále jen „CTD“) apod.

K optimálnímu nasazení tiskových služeb slouží zpracování dílčích projektů optimalizace pro každou z uvedených oblastí za účasti lokálních informatiků a pracovníků CTD. Součástí projektu je analýza současného stavu a návrh na přesné umístění tiskových zařízení dané kategorie a tiskových serverů s ohledem na technická omezení, tj. na prostorové limity, elektrické napájení, zasíťování a konektivitu. Součástí je i ekonomické posouzení a odhad nákladů.

Výsledkem každého dílčího projektu optimalizace bude závěrečná zpráva, která bude obsahovat minimálně následující údaje a graficky zpracovaný návrh optimalizace:

- o popis stávajícího stavu v dané lokalitě,
- o počet zhotovených stránek na každém stávajícím zařízení na dané lokalitě (včetně lokálních tiskáren, které jsou obsluhovány z PC připojených v síti),
- o popis rozmístění techniky v rámci budov/kanceláří, jejich dostupnosti uživateli, míry využití,
- o vybavenost příslušenstvím z pohledu uživatele,
- o konkrétní návrh pro optimalizaci,
- o časový harmonogram realizace změny, případná rizika a omezení,
- o implementační plán včetně grafického návrhu (zakreslení všech zařízení do půdorysných plánků jednotlivých lokalit).

Projekt optimalizace bude dán k vyjádření ředitelům všech organizačních složek, které v dané lokalitě působí. Poté Poskytovatele čeká obhajoba optimalizačního projektu před řídicím výborem. Konečné rozhodnutí náleží řediteli odboru informatiky.

Pořadí optimalizace lokalit určuje ředitel odboru informatiky. První lokalitou je vždy pilotní oblast generálního ředitelství.

II. Poskytování tiskových/multifunkčních zařízení do užívání (nájem) Objednatel

Poskytovatel poskytne Objednateli do užívání zařízení, která musí splňovat parametry specifikované v příloze č. 2 Smlouvy o poskytování služeb. Parametry zařízení specifikované v uvedené příloze jsou parametry minimální a povinné – Poskytovatel může nabídnout pouze zařízení stejných či vyšších parametrů. Jedná se celkem o 9 typů (kategorií) zařízení, která bude Poskytovatel poskytovat Objednateli do užívání.

Objednatel požaduje dodat ke každému typu zařízení podrobný návod k obsluze v elektronické podobě, ve formátu PDF. Dále Objednatel požaduje dodat ke každému dodanému kusu zařízení zjednodušený návod maximálně ve formátu A3, který bude umístěn v bezprostřední blízkosti každého instalovaného zařízení.

Poskytovatel je v rámci poskytování zařízení do užívání Objednatel povinen zabezpečit na své náklady expedici zařízení, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci zařízení do systému a zprovoznění zařízení v příslušné lokalitě, vyřešení kompatibility, servis včetně dodávky spotřebního materiálu (včetně tonerů) a následnou deinstalaci a odvoz zařízení po ukončení užívání.

Zařízení bude v souladu se schváleným optimalizačním projektem pracovat v jednom z režimů provozu SŽ, které jsou rámcově popsány v tabulce. Režimy vycházejí ze současné praxe v SŽ.

REŽIMY PROVOZU V SŽ	var. Standard	var. Anonymní tisk	var. Přímý tisk	var. Lokální tisk
Konektivita zařízení	Všechna zařízení jsou síťově připojena do LAN.	Všechna zařízení jsou síťově připojena do LAN.	Všechna zařízení jsou síťově připojena do LAN.	Všechna zařízení jsou síťově připojena přes USB.
Monitoring a řízení tiskových výstupů	Ano, realizace veškerého tisku přes síťový tiskový server nebo tisková úloha je spoolovaná na klientské stanici a čeká na vyzvednutí, zaznamenávání veškerých činností na zařízeních při tisku/kopírování/skenování.	Ne, realizace veškerého tisku napřímo na zařízeních s tiskem na jejich IP adresu. Anonymní tiskové výstupy = absence zaznamenávání činností na zařízeních při tisku.	Ne, realizace veškerého tisku napřímo na zařízeních s tiskem na jejich IP adresu. Anonymní výstupy = absence zaznamenávání činností na zařízeních.	Ne, realizace veškerého tisku napřímo na zařízeních s tiskem přes USB. Anonymní výstupy = absence zaznamenávání činností na zařízeních.
Statistiky ze systému řízení tisků	Ano, kompletní statistiky zhotovených výstupů v rozdělení dle uživatele, nákladového střediska, typu dokumentu,	Částečně, absence statistik zhotovených tiskových výstupů. V případě MFZ zařízení jsou k dispozici pouze statistiky pro kopírování/skeno	Ne, absence jakýchkoliv statistik veškerých zhotovených výstupů. Všechny zhotovené	Ne, absence jakýchkoliv statistik veškerých zhotovených výstupů. Všechny zhotovené

	množství, času realizace.	vání, zhotovené tiskové výstupy jsou anonymní. V případě tiskáren jsou všechny zhotovené výstupy anonymní.	výstupy a skeny jsou anonymní.	výstupy a skeny jsou anonymní.
Identifikace uživatele (služebním průkazem = kartou zaměstnance)	Ano, jednoznačná identifikace uživatele služebním průkazem na všech multifunkčních zařízeních, která jsou vybavená terminálem se čtečkou karet.	Ano, jednoznačná identifikace uživatele služebním průkazem na všech multifunkčních zařízeních, která jsou vybavená terminálem se čtečkou karet, pouze pro kopírování a skenování.	Ne, uživatel se na zařízení neidentifikuje.	Ne, uživatel se na zařízení neidentifikuje.
Funkce Follow-me	Ano, realizace výstupu na libovolném zařízení zavedeném v systému a opatřeném terminálem se čtečkou karet.	Ne, tato služba není k dispozici.	Ne, tato služba není k dispozici.	Ne, tato služba není k dispozici.
Funkce Easy-Scan (jednotlačítkový sken do e-mailové schránky uživatele s přednastavenými parametry)	Ano, po přihlášení přes terminál se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat.	Ano, po přihlášení přes terminál se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat.	Ne, tato služba není k dispozici.	Ne, tato služba není k dispozici.

Dálkový monitoring zařízení	Ano, včetně vzdálené správy / update zařízení.	Ano, včetně vzdálené správy / update zařízení.	Ano, včetně vzdálené správy / update zařízení.	Ne, tato služba není k dispozici.
Odečet počítadel	Automatický dálkový odečet počítadel zařízení pro fakturaci.	Automatický dálkový odečet počítadel zařízení pro fakturaci.	Automatický dálkový odečet počítadel zařízení pro fakturaci.	Ruční odečet počítadel zařízení pro fakturaci, uživatel nahlašuje mailem nebo telefonicky.
Dodávka spotřebního materiálu	Automatická dodávka spotřebního materiálu (tonerů) na základě automatického hlášení zařízení.	Automatická dodávka spotřebního materiálu (tonerů) na základě automatického hlášení zařízení.	Automatická dodávka spotřebního materiálu (tonerů) na základě automatického hlášení zařízení.	Dle potřeby a zásob, uživatel nahlašuje mailem nebo telefonicky.

III. Poskytování identifikačních terminálů do užívání (nájmu) Objednatele

Poskytovatel poskytne Objednateli do užívání identifikační terminály, které musí umožnit autorizaci uživatelů na Poskytovatelem dodávaných zařízeních a to pomocí stávajících bezkontaktních identifikačních karet Objednatele a PINů. Uvedené bezkontaktní identifikační karty využívají technologii ISO 4k EV1 DESFIRE (dodávka bezkontaktních karet není předmětem této veřejné zakázky).

Platnost PIN musí být možné volit i jako časový parametr, tj. jako časový úsek nebo jako ohraničený interval konkrétním datem či funkcí (např. platnost do posledního dne v daném měsíci, platnost 5 dní atd.).

Poskytovatel je v rámci poskytování identifikačních terminálů do užívání Objednatele povinen na své náklady zabezpečit expedici terminálu, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci terminálu do systému a zprovoznění terminálu v příslušné lokalitě, vyřešení kompatibility, servis a následnou deinstalaci a odvoz terminálu po ukončení užívání.

Funkcionalita identifikačního terminálu musí umožnit identifikaci uživatele po přiložení bezkontaktní identifikační karty nebo zadání PINu, kopírování, scanmanagement (po autorizaci uživatele je automaticky nastaven e-mail nebo složka uživatele, kam bude dokument odeslán) a management tiskových úloh (výtisk úlohy, vymazání úlohy nebo výběr ze zaslaných úloh nebo uložení vybraných úloh do seznamu oblíbených). Dále musí identifikační terminál podporovat funkci „follow-me“, a to jak v rámci jedné lokality, tak i v rámci všech lokalit dostupných v rámci infrastruktury. Uživatelské rozhraní identifikačního terminálu musí být v češtině. Součástí identifikačního terminálu bude snímač (čtečka) bezkontaktních identifikačních karet Objednatele.

IV. Poskytování analytických centrálních a tiskových serverů do užívání (nájmu) Objednatele

Pokud jde o analytický server (tzn. server, kde se shromažďují statistické údaje a data ze všech lokalit a tyto údaje a data pak slouží mimo jiné jako podklad pro fakturaci), Objednatel požaduje řešení „cluster“, které zajistí bezproblémový provoz všech tiskových služeb a kompletního tiskového systému i v případě výluky či výpadku jednoho serveru a nemůže tak

dojít k nefunkčnosti, ztrátě či neúplnosti statistických dat tiskového systému. Umístění serverů bude v centrální serverovně na CDP (centrální dispečerské pracoviště) v Praze.

Objednatel současně požaduje zajištění poskytovaných tiskových služeb prostřednictvím tiskových serverů umístěných na jednotlivých lokalitách dle optimalizačních projektů. Počet (dnes 50 ks) a rozmístění musí rámcově odpovídat současnému stavu, který vyhovuje Objednateli z pohledu jeho technických možností (umístění serveroven) a stavu sítě. V případě, že dojde k výpadku spojení mezi jednotlivými lokalitami a centrálou, nesmí být přerušena dodávka požadovaných tiskových služeb a nesmí dojít ani k jejímu omezení. Omezen ani jinak zasažen nesmí být ani následný reporting na analytický server.

Minimální parametry tiskových serverů na lokalitách

- robustní řešení v provedení tower nebo rack (rozměr právě 1U)
- RAID 1 disky, 16GB RAM, 2x síťová karta
- OS (podporovaná verze výrobcem)
- Antivir, který bude pravidelně aktualizován (SŽ musí mít možnost tento stav ověřit)

Servery jsou ve správě Poskytovatele (fyzicky umístěny v prostorách SŽ) se vzdáleným dohledem. SŽ požaduje ReadOnly přístup do tohoto systému.

Poskytovatel je v rámci poskytování serverů do užívání Objednatele povinen zabezpečit na své náklady expedici serverů, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci serverů do systému a zprovoznění serverů v příslušné lokalitě, vyřešení kompatibility, servis a následnou deinstalaci a odvoz serverů po ukončení užívání.

V. Poskytnutí tiskového systému do užívání Objednatele

Poskytovatel poskytne Objednateli tiskový systém pro řízení, monitoring a správu tisku, kopírování a skenování. Poskytovatel poskytne Objednateli veškerý hardware či software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu tiskového systému (tedy zejména pro zabezpečení řízeného tisku a kopírování, pro jejich monitoring a generování výkazů a statistik o tisku, kopírování a skenování). Poskytovatel bude zabezpečovat plnou technickou podporu (servis) tiskového systému po celou dobu trvání smlouvy.

Požadovaný tiskový systém musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti:

- monitoring a zaznamenávání veškerých činností na jednotlivých zařízeních při tisku, kopírování i skenování v rozdělení dle uživatele, dle typu dokumentů, dle množství, dle času realizace, jednoznačnou identifikaci uživatelů na všech zařízeních - identifikace bezkontaktní kartou a zároveň i PINem,
- rozlišovat černobílý a barevný tisk,
- umožňovat nastavení automatického odhlašování u zařízení po definované době,
- musí mít funkci „follow-me“ - realizace výstupu na libovolném zařízení zavedeném v systému a opatřeném identifikačním terminálem, a to jak v rámci jedné lokality, tak i v rámci všech lokalit dostupných v rámci infrastruktury,
- scan management – po přihlášení na identifikačním terminálu se stiskem jednoho tlačítka skenovaný dokument odešle přímo do emailové schránky nebo složky uživatele, aniž by bylo cokoli nutno zadávat nebo nastavovat,
- V některých případech při skenování datové objemných dokumentů není žádoucí distribuovat naskenované soubory přes poštovní server do emailu uživatele. Do konkrétního zařízení bude možno přes webové rozhraní zadat cíl pro uživatele/skupinu uživatelů pro skenování například do sdíleného adresáře.
- musí umožňovat nastavení kvót pro uživatele a skupiny,
- musí umožňovat přesné rozúčtování nákladů dle uživatele (karty) či konkrétního zařízení (vazba na nákladové středisko), dle data a času, dle skupiny, dle organizační struktury,
- musí umožňovat automatické podrobné měsíční reporty dle nadefinovaných kritérií (v elektronické podobě ve formátu PDF, CSV, HTML),
- veškerou komunikaci systému v českém jazyce, včetně dokumentace a reportů.
- Systém řízení tisků musí umět pracovat s více doménami uživatelů, navíc napříč doménami není zajištěna unikátnost uživatele. Veškerá potřebná data se získávají z importních CSV souborů, které jsou každou noc generovány ze subsystémů SŽ

(ActiveDirectory, SAP,...) a následně automaticky importovány do databáze systému řízení tisků Poskytovatele. V případě potřeby (nový zaměstnanec, změna služebního průkazu) je potřeba, aby systém uměl zpracovat tento požadavek a aktualizovat svou databázi (přidání uživatele mimo automatický každodenní interval).

- o Podpora protokolu SNMP minimálně verze 3

VI. Poskytnutí automatického systému HelpDesk do užívání Objednatele

Poskytovatel poskytne Objednateli automatický systém HelpDesk pro zajišťování automatické komunikace mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele, pro zajištění kompletního monitoringu a evidenci dějů a stavů zařízení a spotřebního materiálu, pro automatické objednávky servisních zásahů a spotřebního materiálu a pro zajišťování dalších, níže uvedených, činností. Poskytovatel poskytne Objednateli veškerý hardware či software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu automatického systému HelpDesk. Poskytovatel bude zabezpečovat plnou technickou podporu (servis) systému HelpDesk po celou dobu trvání Smlouvy.

Požadovaný automatický systém HelpDesk musí mít následující funkcionality, musí splňovat následující požadavky, resp. musí být způsobilý provádět následující činnosti:

- o automaticky monitorovat stav všech síťových zařízení, sledovat požadavky na jejich údržbu,
- o automaticky monitorovat a hlásit stav spotřebního materiálu včetně zajištění zásílání spotřebního materiálu k zařízení,
- o automaticky zasílat informace o závadách či chybových stavech na všech zařízeních; uvedená informace musí obsahovat přesnou identifikaci zařízení, lokality, popis problému a označení chybového kódu,
- o automaticky hlásit požadavky na preventivní prohlídky (profylaxe),
- o určeným pracovníkům SŽ umožnit zadávat požadavky (hlášení závad), u kterých bude minimálně evidován Objednatel, způsob vyřešení a data založení a vyřešení,
- o určeným pracovníkům poskytnou on-line přehled o všech požadavcích za celou SŽ
- o automaticky odečítat počítadla pro fakturaci.

Veškeré činnosti systému HelpDesk, a to jak na straně zařízení, tak na straně servisního a logistického dispečinku Poskytovatele, musí být možno monitorovat a výstupní údaje a informace použít mj. pro hodnocení parametrů plnění poskytovaných služeb (SLA).

Objednatel požaduje automatický reporting a přenos dat (on-line komunikaci) mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele. Objednatel zároveň vyžaduje funkcionalitu možnosti manuálního zadání všech požadavků (zejm. požadavků na servisní zásah, nahlášení závady), která nemohou být generovány automaticky (např. zhoršená kvalita tisku).

Objednatel požaduje, aby systém HelpDesk na základě definovaných zpráv zasílaných na servisní a logistický dispečink Poskytovatele aktivoval servisní systém k odstranění poruchy a následně, v případě potřeby, aktivoval servisního pracovníka Poskytovatele, který provede servisní zásah v místě instalace zařízení nebo zajistí dodávku chybějícího spotřebního materiálu.

Objednatel požaduje a Poskytovatel je povinen zajistit, že veškerá data vyměňovaná mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele nebude sdílet žádná třetí strana, tzn., že komunikace mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem Poskytovatele bude probíhat výhradně přímo mezi těmito dvěma stranami.

VII. Zabezpečení servisních služeb, včetně dodávek spotřebního materiálu a technické podpory

Poskytovatel bude dále povinen Objednateli poskytovat kompletní servisní zajištění všech dodávaných tiskových/multifunkčních zařízení, včetně kompletního servisního zajištění veškerého jejich příslušenství, poskytovat kompletní servisní zajištění identifikačních terminálů, serverů a rovněž kompletní servisní zajištění tiskového systému a automatického systému HelpDesk a veškeré infrastruktury včetně veškerého software, tak aby byl zajištěn kontinuální,

bezporuchový a bezproblémový provoz všech položek tiskových služeb a všech souvisejících hardwarových a softwarových součástí poskytovaných služeb. Součástí servisních služeb jsou i dodávky všech spotřebních dílů a veškerého spotřebního materiálu včetně příslušných tonerů. Součástí služeb je i pravidelná je i profylaxe (vysávání, mytí povrchu, včetně displejů).

Dodávka papíru není součástí veřejné zakázky.

VIII. Školení

Poskytovatel provede školení pověřených osob Objednatele k užívání zařízení, tiskového systému a všech dalších položek poskytovaných tiskových služeb. Školení budou tříúrovňová - koncový uživatel, proškolený uživatel, administrátor.

Koncoví uživatelé musí být zaškoleni na takové úrovni, aby byli schopni běžně užívat dodávané zařízení včetně identifikačních terminálů a aby byli schopni využívat všech benefitů, které bude dodávané řešení nabízet. S jistotou musí být schopni vytvářet běžné dokumenty tak, aby se vyvarovali základních chyb plynoucích z neznalosti ovládní systému a v důsledku toho pak snižovali svoji efektivitu práce a zvyšovali náklady přímé i nepřímé.

Proškolený uživatel musí být zaškolen na takové úrovni, aby byl schopen efektivně pracovat v pokročilém „menu“ zařízení, byl schopen reagovat na chybové stavy zařízení, která jsou řešitelná na uživatelské úrovni, a není třeba odborný servisní zásah. Dále by měl být schopen pomoci koncovým uživatelům ve speciálních případech, kdy jim jejich úroveň znalostí nepostačuje.

Administrátor musí být zaškolen na takové úrovni, aby byl schopen efektivně pracovat se všemi instalovanými systémy v administrátorském rozhraní, a to buď zcela samostatně, nebo se vzdálenou podporou pověřeného pracovníka servisního a logistického dispečinku Poskytovatele.

IX. Podklady pro fakturaci

Přílohou každé vystavené faktury budou přehledy generované tiskovým systémem, které musí obsahovat údaje o všech tiskových/multifunkčních zařízeních, tj. údaje o skutečném počtu vytištěných/zkopírovaných stran, a to dle nákladových středisek coby primárního klíče, z nichž bude prokazatelně doložitelná fakturovaná částka, která podléhá odsouhlasení Objednatelem.

Faktura bude obsahovat v příloze i mezisoučty dle jednotlivých nákladových středisek.

Doporučené údaje a jejich řazení je:

1. číslo zařízení
2. Typ zařízení
3. Nákladové středisko (primární klíč)
4. Cena za klik ČB
5. Počet ČB stránek
6. Cena za ČB stránky
7. Cena za klik BAR
8. Počet BAR stránek
9. Cena za BAR stránky
10. Cena ostatní nadlimitní služby
11. DPH
12. Celkem

Přílohou faktury bude i sumarizace fakturovaných částek po nákladových střediscích.

Součástí podkladů bude v elektronické podobě importní soubor pro systém SAP, jež musí obsahovat všechny údaje, které jsou potřebné ke správnému rozúčtování všech nákladů na nákladová střediska.

Oproti výše uvedeným údajům musí obsahovat i:

1. Číslo karty zaměstnance
2. Jméno zaměstnance
3. Osobní číslo zaměstnance

**Konkrétní podoba všech dokumentů a výstupů bude upřesněna a odsouhlasena
Objednatelům i Poskytovatelem v rámci pilotního ověření na GR SŽ.**

X. Evidence všech zařízení v systému tiskových služeb

Poskytovatel veškerá zařízení eviduje v interním systému, který musí splňovat tyto požadavky:

- Evidence je ve formě databáze všech relevantních údajů o HW (název, umístění, ID, ...). Rozsah bude vydefinován v rámci pilotního ověření na GR
- Je aktuální (změny jsou do evidence zaznamenávány do druhého pracovního dne
- Je důvěryhodný (správcem systému s právem ReadWrite je Poskytovatel, SŽ je pouhý konzument dat s právem ReadOnly
- Je přístupný (všichni členové týmu Poskytovatele i SŽ mají on-line přístup)
- Je přehledný (data v evidenci se dají filtrovat)

XI. Používané verze SW

Nasazované a používané verze SW musejí být podporované výrobcem. Nasazování nových verzí podléhá schválení ze strany SŽ.

XII. Aktualizace a patchování

Veškeré systémy musejí být pravidelně aktualizovány a patchovány.

Příloha č. 6 Smlouvy o poskytování služeb

Realizační tým

Pozice	Kontaktní údaje
Obchodní Manager pro implementaci/vedení služby	Jméno a příjmení: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Telefon: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX E-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Servisní manager	Jméno a příjmení: Telefon: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX E-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Technický manager	Jméno a příjmení: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Telefon: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX E-mail: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Příloha č. 7 Smlouvy o poskytování služeb

POPIS POŽADOVANÝCH POZIC REALIZAČNÍHO TÝMU

Součástí realizačního týmu jsou 3 role vedoucích pracovníků uvedených níže

1. Obchodní Manager pro implementaci/vedení služby
2. Servisní Manager pro provoz služby
3. Technický Manager pro technické zajištění služby

- 1) Obchodní Manager je role na straně dodavatele služeb, která odpovídá za:
 - Zpracování dílčích projektů optimalizace tiskových/kopírovacích služeb pro jednotlivé lokality
 - Zajištění poskytování tiskových/multifunkčních zařízení do užívání (nájmu) objednatele (dodávka zařízení, termíny instalace/deinstalace, přesuny zařízení)
 - Aktuálnost smluvní dokumentace
 - Zajištění proškolení pověřených osob
 - Zajištění fakturace poskytovaných služeb v souladu se smlouvou (dle požadované struktury a rozpadu položek).
 - Plánování a organizaci pravidelných hodnocení poskytované služby
 - Za aktuálnost konfigurační databáze jako např. seznam zařízení/komponentů poskytujících službu
 - Těsnou spolupráci se zákazníkem pro vzájemné budování důvěry
 - Ověřování spokojenosti uživatelů/zákazníka a řešení případných stížností

Účastní se pravidelných jednání pracovní skupiny a řídicího výboru.

Očekávané kapacitní vytížení 20 % pracovní doby (po implementaci řešení).

Dostupnost telefonicky a mailem v pracovní době, reakce NBD.

- 2) Servisní Manager je role na straně dodavatele služeb, která odpovídá za oblasti:
 - a. Řízení:
 - Každodenní kontrolu, že poskytované služby přinášejí očekávaný užitek
 - Zajištění kontinuity a dostupnosti služeb
 - Proaktivní zmírňování dopadů případného ohrožení plnění SLA
 - Správu eskalací v případě porušení kvality služeb a zajištění informovanosti zákazníka

- Vedení provozní dokumentace (příručka služby) a její aktualizace
 - Poskytování podkladů o provozu služby k pravidelným hodnocením
 - Schvalování organizačních a provozních schémat dodavatele služby
 - Service Delivery Manager má znalosti procesního rámce ITIL
- b. Vylepšování a inovace:
- Návrhy na zlepšení a změny strategie služeb
 - Prokazatelná reakce na podněty od zákazníka a zajištění dodržování dohodnutých akčních plánů
 - Reporting dosažené úrovně služeb a dalších trendů aspektů s ohledem na SLA, např. počty a kategorie tiketů
 - Proaktivní analýzy trendů pro určení rizikových oblastí
 - Návrhy na optimalizaci služeb
 - Implementace změnových programů
 - Rozpoznání nových příležitostí, kde může dodavatel pomoci s rozvojem dalších oblastí podnikání zákazníka

Účastní se pravidelných jednání pracovní skupiny a řídicího výboru.

Očekávané kapacitní vytížení 30 % pracovní doby (po implementaci řešení).

Dostupnost telefonicky a mailem v pracovní době, reakce 2 pracovní hodiny.

- 3) Technický Manager, je role na straně dodavatele služeb, která odpovídá za:
- Garanci technického řešení dodávané služby, zejména SW část systému
 - Zajištění napojení na stávající infrastrukturu objednatele a integraci s ostatními systémy
 - Aktualizaci a optimalizaci nastavení funkcí zařízení a systému řízení tisků
 - Vedení technické dokumentace (příručka služby)
 - Návrhy na zlepšení, optimalizaci a změny služeb z technického pohledu

Účastní se pravidelných jednání pracovní skupiny a řídicího výboru.

Očekávané kapacitní vytížení 20 % pracovní doby (po implementaci řešení).

Dostupnost telefonicky a mailem v pracovní době, reakce 2 pracovní hodiny.

Příloha č. 8 Smlouvy o poskytování služeb

Poddodavatelé

Poskytovatel provádí předmět plnění dle Smlouvy prostřednictvím následujících Poddodavatelů:

<i>Azenet s.r.o</i> <i>IČO: 02562014</i> <i>SÍDLO: Plánská 403/5, 301 00 Plzeň</i>	
- Část Plnění dle Smlouvy prováděná prostřednictvím Poddodavatele ve finančním procentuálním vyjádření ve vztahu k Ceně.	- 5 %
- Stručný popis činností, které jsou prováděny Poddodavatelem.	Instalace a zajištění provozu zařízení kategorie - ST0 a ST1