

Příloha č. 2 - SLA

	Služba	Obsah	Odpovědnost	Termín	Záznam
1	Proškolení obsluhy	zaškolení a průběžné doškolení v potřebném rozsahu pro práci v objektech MHMP - bezpečnost, vnitřní předpisy apod	specialisté objednatele	vždy po nástupu nového pracovníka dodavatele, případně skupinová doškolení dle potřeby	a) certifikát o zaškolení pracovníka b) prezenční listina školení
2	Realizace reprografických prací	Dle Předmětu plnění VZ - černobílý a barevný tisk (formát A3-A5), černobílé a barevné kopírování (formát A3-A5), vazby a laminování, další ruční práce, výroba vizitek, pozvánek, prezentací, průkazek, karet, skenování černobílé i barevné, velkoformátový černobílý tisk	poskytovatel	pondělí 7 30 - 17 00, úterý 7 30 - 16 30, středa 7 30 - 18 00, čtvrtek 7 30 - 16 30, pátek 7 30 - 16 00	zakázkový list, podepsaný v okamžiku předání hotové zakázky Objednatelem i Poskytovatelem, obsahující datum, čas a hodnotu zakázky (dále jen "zakázkový list") nebo elektronický komunikační nástroj
3	Zajištění náhradního místa plnění - centrální pracoviště	zabezpečení vyhotovení požadovaných dokumentů v některém z reprocenter poskytovatele za ceny platné pro Objednatele (dle podmínek specifikovaných ve smlouvě),	poskytovatel	v mimořádných případech	a) označení na zakázkovém listě nebo v elektronickém komunikačním nástroji
4	Objednávání spotřebního materiálu	Sledování monitorovacích mechanismů jednotlivých zařízení, týkajících se spotřeby provozních materiálů, a jejich doobjednání v případě dosažení tzv. limitní hodnoty (30%)	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele	Nejpozději do druhého pracovního dne od objednávky	Objednávka spotřebního materiálu - standardizovaný formulář (fax, email) nebo pomocí objednávkové aplikace poskytovatele
5	Kontrola reprografických zařízení a doplňování spotřebních a dalších provozních materiálů	Jedná se o zejména o tonery, barevné jednotky, sponky atd., kontrolu jejich stavu a doplnění	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele	Okamžitě při identifikaci potřeby. Poskytovatel garantuje nepřerušeni provozu, díky využití pojistných zásob spotřebních materiálů přímo na pracovišti	Záznam o doplnění spotřebního materiálu.

6	Nahlašování a koordinace servisních zásahů a oprav	zaměstnanci poskytovatele na pracovišti Objednatele neprodleně kontaktují v případě technických problémů zařízení servisní dispečink poskytovatele, definují problém, jeho závažnost a nutnost zásahu v čase	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele	nahlášení problémů do 5 min. od jeho vzniku, garance servisního zásahu do 6 pracovních hodin, garance opravy do 48 pracovních hodin. Poskytovatel však díky zálohovatelnosti strojů, případně externí záloze kapacit, garantuje, že nevznikne prodlení v plnění zakázky delší než 1 hod oproti očekávanému původnímu termínu	Evidence dispečinku poskytovatele, Výpis z internetové helpdesk aplikace, Servisní protokol
7	Pohotovostní služby	Služby poskytovatele, zabezpečené na základě požadavku Objednatele mimo řádnou pracovní dobu. Tyto mimořádné služby se skládají z přesčasové práce zaměstnanců poskytovatele, případně mimořádné servisní pohotovosti při realizaci kritických zakázek (např. o víkendech atd.). Ceny takových služeb se řídí speciálním ceníkem, vytvořeným dohodou obou smluvních stran	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele, objednávku pohotovosti schvaluje manažer projektu poskytovatele	Pro pohotovostní služby není stanoveno ohraničení (tedy existuje režim 24x7). Objednatel musí v případě požadavku na pohotovostní služby předem tuto skutečnost písemně oznámit Poskytovateli, a to minimálně s 5 denním předstihem.	Písemná objednávka pohotovostní služby Objednatelem. Písemná akceptace pohotovostní služby Poskyvatелеm. Zakázkový list - po ukončení mimořádné pohotovostní služby
8	Distribuce hotových zakázek na pracoviště uživatele	Znamená fyzické nebo elektronické doručení výsledné zakázky k rukám osoby, která zakázku k realizaci objednala. Ceny takových služeb se řídí speciálním ceníkem, vytvořeným dohodou obou smluvních stran	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele nebo další pracovníci poskytovatele pověřeni takovou činností (např. kurýr)	Do 30 min. od zhotovení zakázky v případě lokality Mariánské náměstí, do 90 min. v případě jiných lokalit v Praze	Zakázkový list na službu doručení (distribuce dokumentů)
9	Zprostředkování výroby tiskových výstupů na jiných technologiích nebo u jiných subjektů	Poskytovatel zajistí v případě zájmu Objednatele také další služby, které nejsou technicky/časově realizovatelné v reprografickém pracovišti. Jedná se např. o dodávku ofsetových materiálů, potisk karet aj. Ceny takových služeb se řídí speciálním ceníkem, vytvořeným dohodou obou smluvních stran	manažer projektu Poskytovatele	stanoveno individuální dohodou obou smluvních stran, na základě specifikace očekávaného rozsahu služby	Objednávka dané služby. Cenová nabídka Poskytovatele. Zakázkový list.

10	Kvalita tisku - kontrola	subjektivní posuzování kvality tisku	objednatel, pracovníci CR poskytovatele, servisní pracovníci poskytovatele	1 x denně	Protokol o kvalitě tisku
11	Fakturace	komplexní měsíční fakturace dle cenové přílohy a dle zakázkových listů. Rozúčtování dle nákladových středisek (pouze v případě zájmu Objednatele)	účetárna poskytovatele na základě smluvních podmínek (paušální hodnoty) a zakázkových listů	1 x měsíčně	a) faktura b) rozúčtování v elektronické podobě
12	Příjem zakázek - výdej	zajištění příjmu i výdeje elektronických i papírových úloh	součinnost objednatele a poskytovatele	průběžně	na základě zakázkových listů, nebo elektronického komunikačního nástroje, termíny viz SLA
13	Realizace zakázek v ostatních reprocentrech	Zpracování zakázek, které nelze z konkrétního důvodu realizovat v lokalitě (např. časová tíseň)	pracovníci poskytovatele v reprostřediscích poskytovatele	dle požadavku	zakázkový list, nebo na základě elektronického komunikačního nástroje, cena bude předběžně odsouhlasena na zakázkovém listě nebo e-mailem
14	Kontrola kvality výstupů	Důsledná kontrola podkladů pro zpracování zakázky a realizovaného výstupu před odevzdání pracovníkovi poskytovatele	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele	Průběžně	Každý zakázkový list bude parafován pracovníkem poskytovatele, který byl za zpracování zakázky zodpovědný

15	Evidence zakázek	Vyplňování zakázkových listů dle požadavku na zpracování dokumentu. Před započítím zpracování zakázky sdělí vždy objednatel číslo nákladového střediska, na které bude zakázka účtována	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele a pracovník Objednatele	Průběžně	Zakázkový list, nebo elektronický komunikační nástroj
16	Spotřební materiál (speciality)	Poskytovatel umožní odběrateli tisk/kopie na vybraný spotřební materiál. Ceny takových služeb se řídí speciálním vzorníkem a ceníkem, vytvořeným dohodou obou smluvních stran	pracovníci poskytovatele v reprocentru Objednatele a pracovník Objednatele	Průběžně	Objednávka dané služby. Cenová nabídka Poskytovatele, Zakázkový list.