**Č.sml. 240637**

**Č.j.: 2024/2275/NM**

**RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ A MATERIÁLOVÉ PODPORY**

**K MULTIFUNKČNÍM TISKOVÝM ZAŘÍZENÍM**

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění

pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany:

**KYOCERA Document Solutions Czech, s.r.o.**

se sídlem: Českomoravská 2420/15, Praha 9, 190 00

zastoupen: Ing. Jiří Hubeným, jednatel

IČ: 05324165

DIČ: CZ05324165

Číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxxx

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném: Městským soudem v Praze

spisová značka: údaje o zápisu v evidenci oddíl C, vložka 261938

(dále jen ,,poskytovatel“)

a

**Národní muzeum**

se sídlem: Václavské nám. 1700/68, 115 79 Praha 1, Nové Město

zastoupené: Ing. Martin Souček, Ph.D., ředitel Odboru digitalizace a informačních

systémů

IČ: 00023272

DIČ: CZ00023272

(dále jen ,,objednatel“)

**I.**

**Předmět plnění**

1.1. Předmětem této rámcové smlouvy je závazek poskytovatele za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat objednateli služby spočívající v pronájmu tiskových zařízení v druhu a počtu požadovaném objednatelem v destinacích uvedených v bodě 2.2 této smlouvy, a dále služby servisu a materiálové podpory k těmto tiskárnám a závazek objednatele řádně a včas zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.

1.2. Poskytováním servisu a materiálové podpory se rozumí dodávky veškerého spotřebního materiálu (včetně tiskového media – kancelářského papíru) a provádění dalších činností blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy – „Specifikace předmětu plnění.“

1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli propracovaný monitoring provozu tiskových zařízení blíže specifikovaný v příloze č. 2 této smlouvy – „Požadavky na monitoring a zabezpečení provozu“.

1.4. Jednotlivé varianty požadovaných tiskových zařízení dle odst. 1.1. tohoto článku a jejich bližší technická specifikace uvedených je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy – „Technické požadavky pro tisková zařízení“.

**II.**

**Doba a místo plnění**

2.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 4 let od podpisu smlouvy.

2.2 Místem plnění jsou provozovny objednatele:

Historická budova Národní muzeum, Václavské náměstí 68, 115 79 Praha 1

Nová budova Národní muzeum, Vinohradská 1, 110 00 Praha 1

Národní Muzeum, Cirkusová 1740, Praha 9 – Horní Počernice

Národní památník na Vítkově, U Památníku 1900, 130 00 Praha 3

Náprstkovo muzeum, Betlémské náměstí 1, 110 00 Praha 1

České muzeum hudby, Karmelitská 2/4, 118 00 Praha 1

Historické muzeum Národního muzea, Prokopa Holého 78, 411 55 Terezín

Národní muzeum, Tyršova 207, 411 55 Terezín

Archiv Národního muzea, Na Zátorách 6, 170 00 Praha 7 – Holešovice

Muzeum Bedřicha Smetany, Novotného lávka 1, 110 00 Praha 1

Knihovna Národního muzea, Zámek Zbraslav, Bartoňova 1, 156 00 Praha 5

Knihovna Národního muzea, Královská obora 56, 170 76 Praha 7

Depozitář ČMH objekt č. 003 v areálu Kasáren pod Radobýlem, Litoměřice 412 01 Litoměřice

Muzeum české loutky v Prachaticích, Velké náměstí 43 383 01 Prachatice

Vrchotovy Janovice Zámek, 257 53 Vrchotovy Janovice

Památník Antonína Dvořáka, Ke Karlovu 20, 120 00 Praha 2

Letohrádek Kinských, Kinského zahrada 97 150 00 Praha 5

**III.**

**Cena**

3.1 Cena za poskytované služby vychází z nabídky poskytovatele podané v rámci zadávacího řízení a činí:

Služba: Cena bez DPH DPH Cena včetně DPH

Tisk černobílé strany A4 -

kategorie 1 0,28Kč 0,06Kč 0,34Kč

Tisk černobílé strany A4 –

kategorie 2 0,39Kč 0,08Kč 0,47Kč

Tisk černobílé strany A4 -

kategorie 3 0,28Kč 0,06Kč 0,34Kč

Tisk barevné strany A4 -

kategorie 1 0,80Kč 0,17Kč 0,97Kč

Tisk barevné strany A4 -

kategorie 3 0,80Kč 0,17Kč 0,97Kč

Měsíční nájem 1 ks

multifunkční barevné

tiskárny MFP A3 669Kč 140Kč 809Kč

Měsíční nájem 1 ks

multifunkční černobílé

tiskárny A4 BW 145Kč 30Kč 175Kč

Měsíční nájem 1 ks

multifunkční barevné

tiskárny MFP A3 – VIP 1 280Kč 269Kč 1 549Kč

(dále jen „cena“)

3.2 Objednatel nebude poskytovateli poskytovat zálohu na cenu, a to v jakékoliv formě.

3.3 Cena se sjednává jako konečná a nejvýše přípustná, zahrnuje všechny náklady potřebné k poskytování předmětu plnění dle této smlouvy, včetně nákladů na materiál, za balné, skladné, dopravu materiálu do místa plnění, pojištění spojené s dodávkou, nákladů na montáž a další plnění uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, nákladů na servis a všechny poplatky s poskytování služeb související a veškeré další náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy se započtením veškerých nákladů, rizik a zisku.

3.4 K ceně uvedené v odst. 3.1 tohoto článku bude připočtena daň z přidané hodnoty -ve výši stanovené dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

**IV.**

**Způsob plnění**

4.1 Poskytovatel je povinen zajistit dodržování garantované úrovně servisní podpory dle specifikace uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.

4.2 Objednatel nebo jím pověřená osoba jsou povinni nahlásit vadu, požadavek či incident bezodkladně po jejich zjištění e-mailem, telefonem, přes webové rozhraní na Servicedesk poskytovatele, přičemž výběr způsobu hlášení je ponechán na objednateli. Servicedesk poskytovatele potvrdí přijetí hlášení obratem, nejpozději však do 2 hodin od nahlášení.

4.3 Reakční doba pro zahájení servisního zásahu je 16 pracovních hodin od nahlášení incidentu v pracovní době (7:30 až 16:30 v pondělí až pátek mimo státem uznané svátky) nebo od 7:30 následující pracovní den.

4.4 Poskytovatel je povinen při servisním zásahu postupovat v souladu s přílohou č. 2 této smlouvy – Specifikace předmětu plnění, zejména vyvinout maximální úsilí k dodržení garantované doby opravy.

4.5 Hlášení chyb, požadavků a incidentů bude prováděno na jednotném místě:

- e-mail: xxxxxxxxxxxx

- tel.: +xxxxxxxxxxxxxxxxxx

- web: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

4.6 Poskytovatel je povinen dodržet lhůty uvedené v odst. 4.2., 4.3. tohoto článku a příloze č. 2 této smlouvy.

4.7 O každém provedeném zásahu bude vyplněn servisní list (SL) zakázky, kde bude uvedeno: datum provedení opravy, popis provedené opravy a použitý materiál. Originál SL bude potvrzen odpovědným zástupcem objednatele, přičemž jedna kopie bude ponechána objednateli, druhá kopie poskytovateli.

4.8 Vlastnické právo k materiálu dodanému v rámci servisního zásahu se převádí na objednatele fyzickým předáním a převzetím řádně zapracované součástky oprávněnou osobou objednatele, a potvrzeným podepsáním předávacího protokolu, ve kterém bude uvedeno množství a typ dodaného materiálu. Originál předávacího protokolu bude potvrzen odpovědným zástupcem objednatele, přičemž jedna kopie bude ponechána objednateli, druhá kopie poskytovateli.

4.9 Nebezpečí nahodilé zkázy nebo škody na věci přechází na objednatele převzetím věci dle čl. IV odst. 4.8. této smlouvy.

4.10 Za objednatele je v otázkách technických v rámci této smlouvy oprávněn jednat:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

tel.: +xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

4.11 Za poskytovatele je ve věcech této smlouvy oprávněn jednat:

xxxxxxxxxxxxxxxxxx

e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxx

tel.: +xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Servicedesk: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

**V.**

**Platební a fakturační podmínky**

5.1 Cena bude uhrazena objednatelem bezhotovostně na bankovní účet poskytovatele na základě faktury vystavené poskytovatelem měsíčně pozadu za počty vytištěných černobílých a barevných stránek v souladu s touto smlouvou a nájemné za nájem požadovaného počtu ks tiskových zařízení. K faktuře musí být připojena příloha obsahující počáteční a koncové stavy počítadel rozhodné pro fakturované období (měsíc), počet vytištěných stran černobíle a barevně, počet pronajatých ks tiskových zařízení v daném měsíci, výpočet ceny za 1 měsíc,

případně servisní listy. Faktury tedy budou odpovídat skutečnému stavu tisků (průjezdů), kdy částka fakturovaná za tisk bude stanovena jako skutečný počet vytištěných stran na všech zařízeních při definované ceně za druh vytištěné strany. Stavy počitadel budou odečítány automaticky elektronicky poskytovatelem. Celková fakturovaná částka bude tvořena součtem nájemného za nájem tiskových zařízení a částky za tisk dle předchozí věty.

5.2 Faktura vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti daňového dokladu stanovené právními předpisy, název veřejné zakázky a evidenční číslo této smlouvy.

5.3 Splatnost faktury se sjednává na 21 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Faktura bude odeslána doporučenou poštou, elektronicky, nebo doručena osobně oprávněnému zaměstnanci objednatele proti písemnému potvrzení. Faktura je zaplacena dnem odeslání příslušné fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele uvedeného na faktuře.

5.4 V případě, že faktura nebude obsahovat všechny náležitosti stanovené zákonem a/nebo touto smlouvou, nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit zpět poskytovateli ve lhůtě splatnosti k opravě či k doplnění. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením faktury a nová lhůta splatnosti faktury začne plynout až dnem doručení bezvadné faktury objednateli.

5.5 Poskytovatel souhlasí s tím, že jakékoliv jeho pohledávky vůči objednateli, které vzniknou na základě uzavřené smlouvy, nebude moci bez souhlasu objednatele postoupit ani započítat jednostranným právním úkonem.

**VI.**

**Součinnost stran**

6.1 Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost, aby mohl řádně plnit své povinnosti dle této smlouvy. Objednatel je zejména povinen zpřístupnit prostory objednatele pro opravy tak, aby bylo možné dodržet dobu odstranění vady dle čl. IV této smlouvy a přílohy č. 2 této smlouvy – Specifikace předmětu plnění.

6.2 Bude-li poskytovatel ke splnění jeho povinností dle této smlouvy potřebovat zvláštní součinnost objednatele nad rámec uvedený v odst. 6.1 tohoto článku, je povinen objednatele k poskytnutí součinnosti písemně vyzvat, určit přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí a upozornit jej na možné následky jejího neposkytnutí.

**VII.**

**Smluvní pokuta, úrok z prodlení**

7.1 V případě prodlení objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši za každý započatý den prodlení.

7.2 V případě prodlení poskytovatele s reakcí na nahlášení vady, požadavku či incidentu a překročení reakční doby stanovené čl. IV. odst. 4.2. této smlouvy nebo s překročením reakční doby stanovené čl. IV. odst. 4.3. této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení.

7.3 V případě prodlení dodávky náhradního stroje v době stanovené v příloze č. 2 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500,-Kč za každý i jen započatý den prodlení.

7.4 V případě porušení čl. IX. odst. 9.3. a 9.4. této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení.

7.5 Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu nebo jejím zaplacením není dotčen nárok objednatele na náhradu škody. Náhrada škody se poskytuje v penězích a není výší smluvní pokuty omezena. Nárok na náhradu škody vzniká objednateli vedle smluvní pokuty, tedy i nad její rámec. Smluvní pokuta se do náhrady škody nezapočítává. Vylučuje se použití ustanovení § 2050 občanského zákoníku.

7.6 Splatnost kterékoli smluvní pokuty a úroku z prodlení dle této smlouvy je 21 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování druhé smluvní straně.

7.7 Smluvní strany prohlašují, že s ohledem na předmět plnění dle této smlouvy s výší smluvních pokut souhlasí a považují je za přiměřené.

**VIII.**

**Ukončení smlouvy**

8.1 Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran podle § 1981 občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu dohody oběma smluvními stranami.

8.2 Smluvní strany mohou od této smlouvy odstoupit za podmínek uvedených v §2002 občanského zákoníku v případě podstatného porušení smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména:

a. porušení povinností dle čl. IX. této smlouvy;

b. opakované (tj. ve třech případech) porušení povinnosti poskytovatele dle čl. IV. odst. 4.3. této smlouvy

c. ztrátou oprávnění poskytovatele k výkonu činnosti, kterou je zapotřebí pro poskytování služeb pro objednatele;

d. že poskytovatel vstoupí do likvidace nebo je v úpadku anebo i v případě,

že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.

8.3 Poskytovatel má dále právo v souladu s ustanovením § 2001 občanského zákoníku od této smlouvy odstoupit v případě prodlení objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury delším než 30 kalendářních dnů.

8.4 Tuto smlouvu lze dále ukončit výpovědí ze strany objednatele, pokud poskytovatel:

a. opakovaně (tj. ve třech případech) neplní povinnosti stanovené v této smlouvě či jejích přílohách;

b. při poskytování služeb nepostupuje bez udání důvodu podle pokynů objednatele. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.

8.5 Odstoupení od smlouvy a výpověď musí být učiněny písemně. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení druhé smluvní straně.

8.6 Smlouva bude ukončena před dobou stanovenou v čl. II. odst. 2.1. této smlouvy v případě, že celková cena uhrazená poskytovateli na základě této smlouvy dosáhne za celou dobu plnění částky 6.000.000,-Kč bez DPH. V takovém případě zaniká účinnost smlouvy okamžitě.

8.7 Ukončením smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, ani nárok na náhradu škody vzniklé porušením této smlouvy.

**IX.**

**Ochrana informací**

9.1 Žádná ze smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o plnění této smlouvy a související s touto smlouvou, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom osobní a citlivé údaje, technologie, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technických

know-how, informace o provozních metodách, procedurách a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu (dále jen „důvěrné informace“). Ustanovení čl. X. odst. 10.1. této smlouvy tím není dotčeno.

9.2 Za třetí osoby podle odst. 9.1. tohoto článku se nepovažují

a. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení ve vztahu k objednateli;

b. statutární orgány poskytovatele a jejich členové;

c. ve vztahu k poskytovateli jeho poddodavatelé; za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je učiněno v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této smlouvě.

9.3 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a též z příslušných právních předpisů.

9.4 Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této smlouvy a po jejím ukončení.

**X.**

**Další ujednání**

10.1 Poskytovatel není oprávněn postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

10.2 V případě, že část předmětu plnění dle této smlouvy bude plněna prostřednictvím poddodavatele (dále také jen „poddodavatel“), nese poskytovatel vůči objednateli v plném rozsahu odpovědnost za plnění poskytnutá prostřednictvím poddodavatele. Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této smlouvy plnit prostřednictvím poddodavatelů uvedených v příloze č. 5 této smlouvy – „Seznam poddodavatelů“. Změny těchto poddodavatelů musí být objednateli předem oznámeny a podléhají jeho odsouhlasení.

10.3 Poskytovatel prohlašuje, že uzavřel obecné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám s pojistným limitem minimálně 2.500.000,-Kč a zavazuje se toto pojištění udržovat po celou dobu trvání této smlouvy. V případě, že se toto prohlášení ukáže jako nepravdivé, považuje se za podstatné porušení této smlouvy.

**XI.**

**Závěrečná ustanovení**

11.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

11.2 Pokud tato smlouva nestanoví jinak, řídí se právní vztahy jí založené občanským zákoníkem.

11.3 Veškerá korespondence a doklady musí být prováděny v českém jazyce.

11.4 Změny této smlouvy lze činit pouze po dohodě obou smluvních stran písemně a formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

11.5 Tato smlouva je podepisována elektronicky.

11.6 Smluvní strany prohlašují, že se zněním této smlouvy se podrobně seznámily, že tato smlouva je projevem jejich pravé a vážné vůle, na důkaz čehož připojují své vlastnoruční podpisy. Dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni za nápadně nevýhodných podmínek.

Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 Požadavky na monitoring a zabezpečení provozu

Příloha č. 3 Technické požadavky pro tisková zařízení

Příloha č. 4 Seznam poddodavatelů

V Praze dne V Praze dne

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

Ing. Martin Souček, Ph.D., Ing. Jiří Hubený

ředitel Odboru digitalizace a jednatel

informačních systémů

**Příloha č. 1**

**Specifikace předmětu plnění**

Předmětem plnění je zajištění kompletní servisně-materiálové podpory pronajatých zařízení, která budou dodána a instalována dodavatelem a zůstanou ve vlastnictví dodavatele po dobu trvání smlouvy i po jejím skončení. Objednatel (zadavatel) zajistí, aby lokality určené pro umístění zařízení, vyhovovaly specifikacím pro provoz zařízení po stránce environmentální (teplota, vlhkost) i co se týká stavební připravenosti a vybavení (dostupnost el. energie, LAN přípojka min. 100 Mb/s, RJ45).

Zadavatel využívá jedno barevné produkční zařízení určené k tisku propagačních materiálů, letáků, plakátů apod. U tohoto zařízení je kladen vysoký důraz na kvalitu barevného tisku. Kromě běžného kancelářského papíru je významná část tisků realizována na lesklém křídovém papíře.

Garantovaná servisní podpora v rámci plnění veřejné zakázky požadovaná objednatelem:

* provádění pravidelné preventivní údržby a prohlídky zařízení, a to min. každých šest měsíců, aby byl zajištěn jejich kontinuální provoz v místě umístění zařízení,
* aktivní sledování stavu zařízení pomocí vzdáleného monitoringu
* v případě poruchy zařízení bezplatnou opravu – uvedení do stavu před poruchou v místě umístění zařízení,
* pokud opravu není možné realizovat v místě umístění zařízení, odvoz do servisního centra poskytovatele (dodavatel) a následný zpětný transport zařízení k objednateli, včetně její instalace,
* poskytnutí náhradního zařízení porovnatelných parametrů včetně jeho dopravy a instalace v lokalitách objednatele, pokud doba opravy překročí 2 pracovní dny,
* zajištění stěhování zařízení v lokalitách nebo mezi lokalitami objednatele, stěhování mezi lokalitami nepřekročí počet 5 zařízení ročně,
* dodávky veškerého nutného a předepsaného originálního spotřebního materiálu do zařízení, včetně tiskového materiálu dle aktuálních potřeb jednotlivých zařízení tak, aby byl zajištěn kontinuální provoz zařízení,
* dodávky originálních náhradních dílů na plánované pravidelné údržby, prohlídky, mimozáruční opravy a mimořádné servisní zásahy.
* Zajištění zpětného odběru prázdných tonerů
* Zařízení kategorie 3 určené pro VIP pracoviště Zadavatele musí být dodány nová, nepoužitá.
* Zařízení kategorie 1 a 2 mohou být dodána zánovní s maximálním počtem vytištěných stran do 20% z celkové životnosti daného zařízení deklarované výrobcem zařízení.
* Nárok na výměnu zařízení pokud bude mít více než dvě závady v posledních 30 dnech. Nově dodané zařízení musí mít nižší stav počítadla než měněné zařízení.
* Nárok na výměnu zařízení zařazených v režimu VIP SLA pokud bude mít více než dvě závady v posledních 15 dnech. Nově dodané zařízení musí mít nižší stav počítadla než měněné zařízení.
* Povinnost vyměnit zařízení při dosažení jeho životnosti v počtu stran stanovených výrobcem.

K zajištění výše uvedených požadavků objednatele poskytovatel zpřístupní pracovníkům objednatele svůj Servicedesk systém, který bude splňovat minimálně tyto funkcionality:

* Možnost hlášení požadavků přes webové rozhraní, e-mailem nebo telefonicky.
* Dostupnost Servicedesk systému minimálně v režimu 5x10 v pracovní dny (pracovní dny od 7:00 do 17:00)
* Plně automatický (bezobslužný) příjem hlášení požadavků zařízení na servis, dodávky základního spotřebního materiálu a pravidelné odečty podkladů pro vyúčtování.
* Automatická emailová notifikace na email objednatele o vzniklých hlášeních a požadavcích tiskového zařízení.
* Přístup do Servicedesku poskytovatele bude umožněn minimálně 3 pracovníkům objednatele.
* Online náhled do evidence veškerých požadavků objednatele na servisní zásahy i dodávky spotřebního materiálu po celou dobu provozu zařízení.
* Online sledování a kontrola dodržování nastaveného SLA (reakčních dob, délky servisního zásahu, downtime, celková doba opravy) včetně statistik pro jednotlivá zařízení.
* Automatickou e-mailovou notifikaci o změně stavů požadavků (minimálně v rozsahu: „nový požadavek“, „zahájení servisu/dodávky“ a „ukončení požadavku“).
* Možnost nastavení automatické komunikace se Servicedesk systémem objednatele podle dohodnutých standardů.

Objednatel definuje požadavky na SLA následovně:

**Standardní SLA:**

**Potvrzení přijetí požadavku na servisní zásah** – obratem, nejdéle však do 2 hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah.

**Zahájení řešení servisního zásahu** – do 16 pracovních hodin od potvrzeného přijetí požadavku v pracovní době (pracovní dny od 7:30 do 16:30). Pokud zahájení řešení servisního zásahu připadne mimo pracovní dobu, bude servisní zásah zahájen v 7:30 následujícího pracovního dne.

**Garantovaná doba opravy** – do dvou pracovních dní od nahlášení incidentu.

V případě, že zařízení není možné opravit u objednatele v garantované době opravy, sdělí tuto skutečnost (včetně předpokládané doby opravy) technik poskytovatele určenému pracovníkovi objednatele co nejdříve, nejpozději však do konce garantované doby opravy. Následně spolu dohodnou instalaci náhradního zařízení a případný odvoz porouchaného zařízení do servisního centra uchazeče. K instalaci náhradního zařízení, musí dojít nejpozději následující pracovní den.

**VIP SLA:**

**Potvrzení přijetí požadavku na servisní zásah** – obratem, nejdéle však do 2 hodin od nahlášení požadavku na servisní zásah.

**Zahájení řešení servisního zásahu** – do 6 pracovních hodin od potvrzeného přijetí požadavku v pracovní době (pracovní dny od 7:30 do 16:30). Pokud zahájení řešení servisního zásahu připadne mimo pracovní dobu, bude servisní zásah zahájen v 7:30 následujícího pracovního dne.

**Garantovaná doba opravy** – do následujícího pracovního dne od nahlášení incidentu.

V režimu VIP SLA budou zařazeny všechna zařízení kategorie 3.

Součástí plnění je též prvotní nastavení komunikačního kanálu, které zahrnuje zejména:

* Prvotní nakonfigurování zařízení pro automatické hlášení požadavků na servis, dodávky spotřebního materiálu a pravidelné odečty podkladů pro vyúčtování, a to jak směrem k poskytovateli, tak i směrem k určeným pracovníkům objednatele.

**Příloha č. 2**

**Příloha č 3 ZD**

**Požadavky na monitoring a zabezpečení provozu**

**Poptávané řešení (Monitorovací systém) musí splňovat následující základní požadavky:**

1. Zadavatel stanovil z hlediska důležitosti **čtyři důležité lokality** (Historická budova + Nová budova, Počernice, Náprstkovo muzeum, Terezín) a 13 menších destinací.. Pro všechny lokality bude zajišťovat provoz systému na monitoring jeden centrální server. Server včetně OS bude poskytnut Zadavatelem.
2. Jednoduché a uživatelsky přívětivé webové ovládací rozhraní pro uživatele s možností náhledů a smazání pouze svých tiskových úloh pro každého uživatele.
3. Funkce účtování tisků, kopií a scanů a možnost rozúčtování na jednotlivé uživatele, zařízení, tiskové subsystémy, organizační složky atd. Možnost účtování tisků v jednotkách (strany) i v peněžních jednotkách, možnost dalšího rozlišení jednotek (např. formát A3, A4, barevné tisky, černobílé tisky, oboustranné tisky apod.).
4. Reporty o účtování (viz výše) mohou být uživatelsky jednoduchým způsobem upraveny administrátorem. Zadavatel požaduje funkci automatického zasílání reportů e-mailem nebo ukládání do složky. Zadavatel také požaduje přehled o tiskových úlohách, které nebyly vytisknuty, protože uživatelé tyto tiskové úlohy smazali na autorizačních terminálech nebo webovém rozhraní před vytisknutím. Embeded terminály pro identifikaci uživatelů požaduje zadavatel pouze pro kategorii **1 MFP A3 Color a kategorii 3 MFP A3 Color VIP,** pro ostatní kategorie (A4) požaduje pouze monitoring tisku.
5. Funkce rozlišení účtování tisků, kopií a scanů na předem definované projekty, přičemž seznam projektů lze importovat do tiskového systému a projekty, na které se má tisková operace zaúčtovat, si mohou uživatelé zvolit např. na autorizačních terminálech u tiskových zařízení.
6. Funkce zabezpečeného a odloženého tisku - tiskové úlohy jsou uživateli přístupné až po jeho autorizaci (ID kartou dvou druhů – HID 125 kHz, PINem- možnost kombinace způsobů přihlášení) u autorizačního terminálu.
7. Možnost operací s tiskovými úlohami přímo na autorizačním terminálu. Uživatel má možnost tiskové úlohy smazat nebo je znovu vytisknout bez nutnosti znovu je poslat ze stanice uživatele.
8. Funkce jednoduchého skenování do osobní složky a e-mailu oprávněného uživatele bez nutnosti vyhledávání v adresáři uživatelů a zadávání cílové složky nebo e-mailu.
9. Pokud velikost skenovaného dokumentu přesáhne nastavený limit, tiskový systém umožňuje zaslání upozornění uživateli e-mailem, který bude obsahovat odkaz, odkud je možné si tento skenovaný dokument stáhnout.
10. Předpokládá se, že v rámci tiskového systému budou tisková zařízení různých výrobců a v budoucnosti mohou být tisková zařízení změněna/doplněna - z tohoto důvodu musí být tiskový systém nezávislý na výrobcích tiskových zařízení. Ze stejného důvodu je požadována i nezávislost autorizačních terminálů na výrobcích tiskových zařízení, aby v případě potřeby mohly být autorizační terminály jednoduše použity u jiných než původních tiskových zařízení.
11. Funkce mobilního tisku. Je požadována možnost odeslání tiskové úlohy do tiskového systému nejen ze stanice uživatele, ale i z mobilního zařízení (chytrý telefon – Android, iOS), popř. z webového rozhraní přístupného uživateli.
12. Funkce jednoduchého definování pravidel, při jejichž splnění se provede předem definovaná akce (zejména zamítnutí tisku, vynucený černobílý tisk, vynucený oboustranný tisk, změna počtu kopií, přidání vodoznaku), o jejímž provedení bude uživatel automaticky informován e-mailem. Pravidla mohou být definována např. dle velikosti úlohy v kb, dle počtu stran (s možností definice počtu barevných a černobílých stran různých formátů), dle času, dle textu v názvu tiskové úlohy atd.
13. Součástí dodávky tiskového systému bude proškolení zaměstnanců/administrátorů na základní správu systému (přidávání zařízení, uživatelů, rolí atd.).
14. Tiskový systém musí pro veškeré svoje potřeby využít MS SQL DB zadavatele, pokud bude SQ instalováno na SQL server. V případě využití jiné databáze musí tato být součástí instalace.
15. Systém musí umožňovat konverzi skenovaných dokumentů do formátů word, excel, prohledávatelného PDF a PDF/A. Licence musí splňovat požadavek na konverzi 10.000 stran za měsíc..
16. Zadavatel používá karty se dvěma čipy HID Prox a MIFARE Desfire. Proto požaduje integrované čtečky, které budou schopné číst obě tyto technologie. Systém tisku musí být schopen přiřadit jednomu uživateli dvě čísla karet tak, aby k přihlášení na zařízení mohl dojít přečtením jednoho nebo druhého čipu karty.
17. Poskytovatel bude provádět upgrade systému pro monitoring a zabezpečení provozu. Upgrade bude prováděn, pokud bude nutný z hlediska řešení problémů nebo při nasezeni novější verze systému monitoringu a zabezpečení. Upgrade na novější verzi bude prováděn Poskytovatele maximálně jednou ročně. Upgrade bude vždy prováděn výhradně mimo provozní hodiny Zadavatele, tady v pracovních dnech od 16:00.

**Příloha č. 3**

**Technické požadavky pro tisková zařízení**

**Technické požadavky pro tisková zařízení**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie 1 MFP A3 Color** | | **Minimální požadavky pro MFP A3 Color** | **Ano / Ne (vyplní dodavatel)** | **Skutečné parametry (vyplní dodavatel)** | |
| Princip tisku | | laserový/led | Ano | laserový | |
| Podporované formáty médií | | A3, A4, A5, A6 | Ano | A3,A4,A5,A6 | |
| Rychlost tisku/kopírování - A4 - černobíle/barevně | | 30/30 str./min. | Ano | 32/32 str./min. | |
| Doba zahřívání zařízení | | Max. do 20 s | Ano | 18 s | |
| Čas první kopie černobíle/barevně (max.) z režimu pohotovosti (ready) | | 6/8 s | Ano | 5,3 / 7,0 s | |
| Rozlišení tisku tiskovým zařízením (nikoliv sw emulací) | | 1200x1200 dpi | Ano | 1200x1200 dpi | |
| Rozlišení kopírováni | | 600x600 dpi | Ano | 600x600 dpi | |
| Standardní kapacita paměti | | 4GB | Ano | 4 GB | |
| Možnost potisku obálek z kazety | | Ano | Ano | Ano | |
| Boční (ruční) podavač | | 150 listů | Ano | 150 listů | |
| Potisknutelná gramáž pro oboustranný tisk | | 64-256 g/m2 | Ano | 64-256 g/m2 | |
| Gramáž papíru v zásobníku | | 60-256 g/m2 | Ano | 52-300 g/m2 | |
| Gramáž papíru pro multifunkční podavač | | 60-300 g/m2 | Ano | 52-300 g/m2 | |
| Zabezpečený tisk | | Ano | Ano | Ano | |
| Barevný tisk | | Ano | Ano | Ano | |
| Barevný ovládací dotykový displej | | Min. 9,5 palcový | Ano | 10,1“ | |
| Uživatelské rozhraní | | čeština | Ano | čeština | |
| Podpora IPv6 | | Ano | Ano | IPv6 | |
| Podpora SNMPv3 | | Ano | Ano | SNMPv3 | |
| Certifikace Energy Star nebo Blue Angel | | Ano | Ano | Ano | |
| Životnost zařízení uváděná výrobcem | | Min. 1.000.000 stran A4 | Ano | 1.800.000 stran A4 | |
| Spotřeba energie v režimu spánku | | max. 1 W | Ano | 0,7 W | |
| Spotřeba energie v pohotovostním režimu | | max.50 W | Ano | 50 W | |
| Spotřeba energie při tisku | | max.600 W | Ano | 580 W | |
| Běžná spotřeba energie (TEC) za týden | | max.1,5kWh | Ano | 1,46kWh | |
| **Dokončování** | | |  |  | |
| Finisher-sešívání | | volitelně | Ano | Volitelně | |
| Faxový modul | | volitelně | Ano | volitelně | |
| **Příslušenství** | | |  |  | |
| Jednoprůchodový duální podavač dokumentů /naskenuje obě strany při jednom průjezdu/ | | Ano | Ano | Jednoprůchodový duální podavač dokumentů | |
| Gramáž papíru pro ADF | | 50-160 g/m2 | Ano | 35-220 g/m2 | |
| Automatický oboustranný tisk (duplex) | | Ano | Ano | duplex | |
| Stolek nebo samostatně stojící zařízení | | Ano | Ano | Stolek | |
| **Tisk** | | |  |  | |
| Přímý tisk PDF | | Ano | | Ano | Přímý tisk PDF |
| Kompatibilita s OS | | MS Windows 7 - 10, Linux, MAC OS | | Ano | MS Windows 1-10, Linux, Mac OS |
| Tiskové jazyky | | PCL5c/6, Postscript 3 (i emulace) | | Ano | PCL6 (PCL5c/PCL-XL), KPDL3 (PostScript3 |
| Síťová karta (rozhraní) | | USB2.0, Ethernet (10Base- T/100Base-TX/ 1000 Base-T) | | Ano | USB3.0, Ethernet (10Base-T/100Base-TX/1000 Base-T) |
| **Síťové skenování** | | | |  |  |
| Možnost pokládáni originálu na osvitové sklo | | Ano | | Ano | Ano |
| Automatický podavač papíru | | Ano | | Ano | Ano |
| Skenování v barvě | | Ano | | Ano | Ano |
| Rychlost skenování - A4 - černobíle/barevně | | min 160/160 str/min | | Ano | 160/160 str./min |
| Minimální formát | | A5 | | Ano | A5 |
| Maximální formát | | A3 | | Ano | A3 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie 2 MFP A4 BW stolní** | | **Minimální požadavky pro MFP A4 BW stolní** | **Ano / Ne (vyplní dodavatel)** | **Skutečné parametry (vyplní dodavatel)** | |
| Princip tisku | | laserový/led | Ano | laserový | |
| Podporované formáty médií | | A4, A5, A6 | Ano | A4, A5, A6 | |
| Rychlost tisku/kopírování - A4 - černobíle | | 40str./min. | Ano | 40str./min. | |
| Doba zahřívání zařízení | | Max. do 70 s | Ano | 17 s | |
| Čas první kopie černobíle (max.) z režimu pohotovosti (ready) | | 7 s | Ano | 6,4s | |
| Rozlišení tisku tiskovým zařízením (nikoliv sw emulací) | | 1200 dpi | Ano | 1200 dpi | |
| Rozlišení kopírováni | | 600 dpi | Ano | 600 dpi | |
| Standardní kapacita paměti | | 512 MB | Ano | 512 MB | |
| Vstupní/výstupní kapacita papíru A4 (min. | | 250/150 listů | Ano | 250/150 listů | |
| Možnost potisku obálek z kazety | | Ano | Ano | Ano | |
| Boční (ruční) podavač | | 50 listů | Ano | 150 listů | |
| Potisknutelná gramáž pro oboustranný tisk | | 60 - 90g/m2 | Ano | 60-163 g/m2 | |
| Gramáž papíru v zásobníku | | 60-120 g/m2 | Ano | 60-163 g/m2 | |
| Gramáž papíru pro multifunkční podavač | | 60-210 g/m2 | Ano | 60-220 g/m2 | |
| Zabezpečený tisk | | Volitelně | Ano | volitelně | |
| Zapojení do systému monitoringu (jen tisk) | | Ano | Ano | Ano | |
| Uživatelské rozhraní | | čeština | Ano | čeština | |
| Certifikace Energy Star nebo Blue Angel | | Ano | Ano | Ano | |
| Životnost zařízení uváděná výrobcem | | Min. 200.000 stran A4 | Ano | 200 000 | |
| Spotřeba energie v režimu spánku | | max. 1 W | Ano | <1 W | |
| Spotřeba energie v pohotovostním režimu | | max.30 W | Ano | 21W | |
| Spotřeba energie při tisku | | max.700 W | Ano | 661W | |
| Běžná spotřeba energie (TEC) za týden | | max.1,7kWh | Ano | 1,47kWh | |
| **Příslušenství** | | |  |  | |
| Duplexní podavač | | Ano | Ano | Ano | |
| Minimální kapacita ADF | | 50 listů | Ano | 50 listů | |
| Gramáž papíru pro ADF | | 60-160 g/m2 | Ano | 50-160g/m2 | |
| Automatický oboustranný tisk (duplex) | | Ano | Ano | duplex | |
| **Tisk** | | |  |  | |
| Přímý tisk PDF | | Ano | | Ano | Ano |
| Kompatibilita s OS | | MS Windows 7 - 10, Linux, MAC OS | | Ano | MS Windows 7- 10, Linus, MAC OS |
| Tiskové jazyky | | PCL5c/6, Postscript 3 (i emulace) | | Ano | PCL6 (PCL5c/PCL-XL), PostScript 3)KPDL3) |
| Síťová karta (rozhraní) | | USB2.0, Ethernet (10Base- T/100Base-TX/ 1000 Base-T) | | Ano | USB2.0, Ethernet (10Base-T/100Base-TX/1000 Base-T) |
| **Síťové skenování** | | | |  |  |
| Možnost pokládáni originálu na osvitové sklo | | Ano | | Ano | Ano |
| Automatický podavač papíru | | Ano | | Ano | Ano |
| Skenování v barvě | | Ano | | Ano | Ano |
| Rychlost skenování - A4 - černobíle/barevně | | 40/20 str/min | | Ano | 40/23 str/min |
| Minimální formát | | A5 | | Ano | A5 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie 3 MFP A3 Color - VIP** | | **Minimální požadavky pro MFP A3 Color** | **Ano / Ne (vyplní dodavatel)** | **Skutečné parametry (vyplní dodavatel)** | |
| Princip tisku | | laserový/led | Ano | laserový | |
| Podporované formáty médií | | A3, A4, A5, A6 | Ano | A3, A4, A5, A6 | |
| Rychlost tisku/kopírování - A4 - černobíle/barevně | | 30/30 str./min. | Ano | 35/35 str./min. | |
| Doba zahřívání zařízení | | Max. do 20 s | Ano | 18 s | |
| Čas první kopie černobíle/barevně (max.) z režimu pohotovosti (ready) | | 6/8 s | Ano | 5,3 / 7,0 s | |
| Rozlišení tisku tiskovým zařízením (nikoliv sw emulací) | | 1200x1200 dpi | Ano | 1200x1200 dpi | |
| Rozlišení kopírováni | | 600x600 dpi | Ano | 600x600 dpi | |
| Standardní kapacita paměti | | 4GB | Ano | 4 GB | |
| Možnost potisku obálek z kazety | | Ano | Ano | Ano | |
| Boční (ruční) podavač | | 150 listů | Ano | 150 listů | |
| Potisknutelná gramáž pro oboustranný tisk | | 64-256 g/m2 | Ano | 64-256 g/m2 | |
| Gramáž papíru v zásobníku | | 60-256 g/m2 | Ano | 52-300 g/m2 | |
| Gramáž papíru pro multifunkční podavač | | 60-300 g/m2 | Ano | 52-300 g/m2 | |
| Zabezpečený tisk | | Ano | Ano | Ano | |
| Barevný tisk | | Ano | Ano | Ano | |
| Barevný ovládací dotykový displej | | Min. 9,5 palcový | Ano | 10,1“ | |
| Uživatelské rozhraní | | čeština | Ano | čeština | |
| Podpora IPv6 | | Ano | Ano | IPv6 | |
| Podpora SNMPv3 | | Ano | Ano | SNMPv3 | |
| Certifikace Energy Star nebo Blue Angel | | Ano | Ano | Ano | |
| Životnost zařízení uváděná výrobcem | | Min. 1.000.000 stran A4 | Ano | 1.800.000 stran A4 | |
| Spotřeba energie v režimu spánku | | max. 1 W | Ano | 0,5 W | |
| Spotřeba energie v pohotovostním režimu | | max.50 W | Ano | 40 W | |
| Spotřeba energie při tisku | | max.600 W | Ano | 590W | |
| Běžná spotřeba energie (TEC) za týden | | max.1,5kWh | Ano | 1,5KWh | |
| **Dokončování** | | |  |  | |
| Finisher-sešívání | | Kapacita 2000listů, sešití 50 listů | Ano | Kapacita 4000listů, sešití 65 listů | |
| Faxový modul | | volitelně | Ano | volitelně | |
| **Příslušenství** | | |  |  | |
| Jednoprůchodový duální podavač dokumentů /naskenuje obě strany při jednom průjezdu/ | | Ano | Ano | Jednoprůchodový duální podavač dokumentů | |
| Gramáž papíru pro ADF | | 50-160 g/m2 | Ano | 35-220 g/m2 | |
| Automatický oboustranný tisk (duplex) | | Ano | Ano | duplex | |
| Stolek nebo samostatně stojící zařízení | | Ano | Ano | stolek | |
| **Tisk** | | |  |  | |
| Přímý tisk PDF | | Ano | | Ano | Přímý tisk PDF |
| Kompatibilita s OS | | MS Windows 7 - 10, Linux, MAC OS | | Ano | MS Windows 7 – 10, Linux, MAC OS |
| Tiskové jazyky | | PCL5c/6, Postscript 3 (i emulace) | | Ano | PCL6 (PCL5c/PCL- XL), KPDL3 (PostScript 3 |
| Síťová karta (rozhraní) | | USB2.0, Ethernet (10Base- T/100Base-TX/ 1000 Base-T) | | Ano | USB3.0, Ethernet (10Base- T/100Base-TX/1000 Base-T) |
| **Síťové skenování** | | | |  |  |
| Možnost pokládáni originálu na osvitové sklo | | Ano | | Ano | Ano |
| Automatický podavač papíru | | Ano | | Ano | Ano |
| Skenování v barvě | | Ano | | Ano | Ano |
| Rychlost skenování - A4 - černobíle/barevně | | min 160/160 str/min | | Ano | 160/160 str/min |
| Minimální formát | | A5 | | Ano | A5 |
| Maximální formát | | A3 | | Ano | A3 |

**Příloha č. 4 Seznam poddodavatelů**