

## Příloha č. 2

### SLUŽBY ÚDRŽBY A PODPORY

#### 1. PODMÍNKY SLA

|   | TISKOVÝ SYSTÉM   | MANAGEMENT SYSTÉM | KOMPLETAČNÍ SYSTÉM |
|---|------------------|-------------------|--------------------|
| Provozní doba servisní podpory a služeb údržby (dny)                                      | pondělí – neděle | pondělí – neděle  | pondělí – neděle   |
| Provozní doba servisní podpory a služeb údržby (hodiny)                                   | 7:30 - 22:00     | 7:30 - 22:00      | 7:30 - 22:00       |
| Doba reakce dodavatele na hlášení zadavatele o vzniku závady (Reakční doba/Response time) | 4 hodiny         | 4 hodiny          | 4 hodiny           |
| Doba odstranění závady a obnovení plné funkčnosti (Fix time)                              | 8 hodin          | 8 hodin           | 72 hodin           |
| Zprovoznění záložního zařízení  | ano, 8 hodin     | N/A               | N/A                |
| Dodávky spotřebního materiálu včetně dopravy a instalace ve lhůtě dle cenového listu      | ano              | N/A               | ano                |
| Dodávka všech náhradních a spotřebních dílů včetně dopravy a instalace                    | ano              | ano               | ano                |
| Preventivní kontroly a pravidelná údržba  | ano/4x ročně     | ano/4x ročně      | ano/4x ročně       |
| Likvidace odpadů  | ano              | N/A               | ano                |

ano = je zahrnuto v ceně Služeb

N/A = není aplikováno

## 2. VYSVĚTLENÍ POJMŮ

|  |   |
|--|---|
| <b>Provozní doba servisní podpory a služeb údržby (dny)</b>                                      | Definice dnů, kdy dodavatel poskytuje Služby v rámci provozní doby.   |
| <b>Provozní doba servisní podpory a služeb údržby (hodiny)</b>                                   | Pracovní denní doba, kdy dodavatel poskytuje služby "reakční doba" a "fix time"   |
| <b>Doba reakce dodavatele na hlášení zadavatele o vzniku závady (Reakční doba/Response time)</b> | Zahájení aktivit na odstranění nefunkčnosti zařízení. Nefunkčností se rozumí zejména: stroj netiskne, finišovací zařízení nefinišuje, část nebo celý tisk nečitelný, časté záseky papíru cca. 10x/1000 stran na jakémkoliv z typů zařízení.                                       |
| <b>Doba odstranění závady a obnovení plné funkčnosti (Fix time)</b>                              | Odstranění nefunkčnosti zařízení. Nefunkčností se rozumí zejména: stroj netiskne, finišovací zařízení nefinišuje, část nebo celý tisk nečitelný, časté záseky papíru cca. 10x/1000 stran na jakémkoliv z typů zařízení.   |
| <b>Zprovoznění záložního zařízení</b>  | Náhrada libovolné nefunkční části TPKC (SW, tiskový stroj, finišing atd.) ve stejné kvalitě, parametrech a konfiguraci  |
| <b>Dodávky spotřebního materiálu včetně dopravy</b>  | Zajištění veškerých materiálů a součástí nutných pro provoz tiskového systému na adresu zadavatele v nabídkové ceně za správu a údržbu  |
| <b>Dodávka všech náhradních a spotřebních dílů včetně dopravy a instalace</b>                    | Zajištění veškerých náhradních a spotřebních dílů nutných pro provoz na adresu zadavatele v nabídkové ceně za správu a údržbu   |
| <b>Preventivní kontroly a pravidelná údržba</b>  | Zajištění preventivních prohlídek všech hardwarových i softwarových součástí včetně provedení nutné údržby jako je sofistikované seřízení strojů, upgrade a update software, analýza chybových hlášení, kontrola kvality tiskového výstupu, čištění, kontrola bezpečnosti provozu |
| <b>Likvidace odpadů</b>  | Zajištění odvozu a likvidace veškerých zůstatkových materiálů, které nejsou potřebné pro provoz tiskového systému (obaly, tonerové hlavy, poškozené díly, palety aj.) a vystavení dokladu o odvozu tohoto materiálu dodavatelem.  |

### 3. NÁSLEDKY NEPLNĚNÍ SLA

Smluvní strany se dohodly na tom, že Služby dle této Smlouvy budou poskytovány v kvalitě specifikované formou výše uvedených úrovní parametrů (SLA). V případě, že Zhotovitel nedosáhne sjednané úrovně parametrů služby (SLA) v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služeb a současně se neuplatní některý z liberačních důvodů, stanovených touto Smlouvou, vzniká Objednateli nárok na uplatnění sankce v podobě slevy z ceny ve výši definované v parametru označeném jako „kredit“ u každé jednotlivé Služby.

Zadavateli vzniká nárok na kredity za nesplnění SLA takto:

#### TISKOVÝ SYSTÉM

| Název parametru                              | Kredit   | Max. kredit za 1 měsíc | Způsob výpočtu                                 |
|--|----------|------------------------|--|
| Reakční doba                                 | 2 500 Kč | 25 000 Kč              | za každou započatou hodinu přes povolený limit |
| Fix time                                     | 2 500 Kč | 25 000 Kč              | za každou započatou hodinu přes povolený limit |
| Zprovoznění záložního zařízení               | 2 500 Kč | 25 000 Kč              | za každou započatou hodinu přes povolený limit |
| Dodávky spotřebního materiálu včetně dopravy | 2 500 Kč | 25 000 Kč              | za každý započatý den přes povolený limit      |

### MANAGEMENT SYSTÉM

| Název parametru | Kredit   | Max. kredit za 1 měsíc | Způsob výpočtu                                 |
|-----------------|----------|------------------------|--|
| Reakční doba    | 2 500 Kč | 25 000 Kč              | za každou započatou hodinu přes povolený limit |
| Fix time        | 2 500 Kč | 25 000 Kč              | za každou započatou hodinu přes povolený limit |

### KOMPLETAČNÍ SYSTÉM

| Název parametru                              | Kredit                | Max. kredit za 1 měsíc | Způsob výpočtu                                 |
|--|-----------------------|------------------------|--|
| Reakční doba                                 | 2 500 Kč              | 25 000 Kč              | za každou započatou hodinu přes povolený limit |
| Fix time                                     | 2 500 Kč              | 25 000 Kč              | za každou započatou hodinu přes povolený limit |
| Zprovoznění záložního zařízení               | 0 Kč<br>Není uvažován | 0 Kč<br>Není uvažován  | za každou započatou hodinu přes povolený limit |
| Dodávky spotřebního materiálu včetně dopravy | 2 500 Kč              | 25 000 Kč              | za každý započatý den přes povolený limit      |