

**Rámcová dohoda na „Zajištění poskytování tiskových služeb
ve Správě železniční dopravní cesty, státní organizaci“**

č. 44185/2017-SŽDC-GŘ-O8

(dále jen „rámcová dohoda“ nebo „tato dohoda“)

uzavřená v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, mezi
smluvními stranami:

OBJEDNATEL : **Správa železniční dopravní cesty, státní organizace,**
Sídlo : Praha 1, Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00
Zapsaný: : v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddílu A, vložce 48384
IČO : 709 94 234
DIČ : CZ70994234
Jednající : Ing. Pavel Surý, generální ředitel
Kontaktní osoba : xxxxxx, xxxxxx
tel: xxxxx, e-mail: xxxxxx

Dále jen „objednatel“

a

DODAVATEL : **RICOH Czech Republic s.r.o.**
Sídlo : Jihlavská 1558/21, 140 00 Praha - Michle
IČO : 481 17 820
DIČ : CZ48117820
Zapsaný : v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddílu C, vložce 27720
Bankovní spojení : xxxxxx, č.ú.: xxxxxx
Jednající : Nicola Clare Downing, jednatelka a David Mills, jednatel
Zastoupený : Ing. Leošem Vídenským, LL.M, MBA a Michalem Furdíkem, prokuristy
Kontaktní osoba : xxxxxxxx
Kontaktní e-mail : xxxxxxxx

Dále jen „dodavatel“

Preambule

1. Tuto dohodu uzavřely smluvní strany v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, a to zejména v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a dále za přiměřeného užití zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato dohoda upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran související s realizací veřejné zakázky s názvem „Zajištění poskytování tiskových služeb ve Správě železniční dopravní cesty, státní organizaci (Rámcová dohoda)“, zadávané objednatelem v otevřeném zadávacím řízení na uzavření rámcové dohody dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, v níže specifikovaném zadávacím řízení. Jednotlivá ustanovení této rámcové dohody tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
3. Oznámení o zahájení zadávacího řízení na veřejnou zakázku pod názvem „Zajištění poskytování tiskových služeb ve Správě železniční dopravní cesty, státní organizaci (Rámcová dohoda)“ bylo ke zveřejnění na profilu zadavatele odesláno dne 18. 7. 2017, přičemž ke zveřejnění došlo dne 21. 7. 2017, a to pod evidenčním číslem zakázky Z2017-019310 a evidenčním číslem formuláře F2017-019310 (dále jen „**zadávací řízení**“).
4. Dodavatel v rámci specifikovaného zadávacího řízení podal nabídku, která byla v souladu se zadávacími podmínkami vyhodnocena jako nejvhodnější, a která je tak podkladem pro uzavření této rámcové dohody; v případech, které nejsou v této rámcové dohodě výslovně upraveny, je dodavatel vázán svou nabídkou podanou ve výše uvedeném zadávacím řízení.
5. Objednatel prohlašuje, že
 - je státní organizace založená zákonem č. 77/2002 Sb., o akciové společnosti České dráhy, státní organizaci Správa železniční dopravní cesty a o změně zákona č. 266/1994 Sb., o dráhách, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
6. Dodavatel prohlašuje, že
 - je právnickou osobou řádně založenou v souladu s platnými právními předpisy, disponující potřebnými oprávněními k činnosti dle této dohody;
 - má zákonem vyžadovanou odbornou způsobilost pro splnění předmětu této dohody, přičemž tato způsobilost se týká zejména vzdělání a odborné kvalifikace dodavatele;
 - splňuje veškeré podmínky a požadavky v této rámcové dohodě stanovené a je oprávněn tuto rámcovou dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
7. Tato dohoda je uzavírána jako rámcová dohoda v souladu s ust. § 131 a následujících zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon**“).

I.

Předmět rámcové dohody

1. Předmětem této rámcové dohody je **úprava podrobných podmínek týkajících se realizace jednotlivých veřejných zakázek na pořízení opakujících se služeb spočívajících v zajištění poskytování níže specifikovaných tiskových služeb (tzn. úprava podrobných podmínek uzavírání jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb), zadávaných na základě této rámcové dohody po dobu její platnosti** a úprava vzájemných vztahů mezi objednatelem a dodavatelem při plnění předmětu jednotlivých zakázek.
2. Tato rámcová dohoda **je uzavírána pouze s jedním dodavatelem a obsahuje úpravu veškerých podmínek** mezi objednatelem a dodavatelem při zadávání jednotlivých veřejných zakázek a veškeré podmínky jejich následné realizace.

3. Podmínky stanovené v této rámcové dohodě platí pro všechny jednotlivé dílčí dohody na poskytování tiskových služeb, které budou uzavírány na základě této rámcové dohody.

II.

Závazný způsob pro zadávání jednotlivých veřejných zakázek

1. Jednotlivé veřejné zakázky budou uzavírány a realizovány po dobu platnosti této rámcové dohody v souladu se všemi jejími podmínkami a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Zadávání jednotlivých veřejných zakázek bude realizováno prostřednictvím jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb uzavíraných na základě a za podmínek této rámcové dohody.
2. Jednotlivé dílčí smlouvy na realizaci veřejné zakázky se budou uzavírat na základě výzvy k poskytnutí plnění zadané do ServiceDeskového systému dodavatele (přílohou návrh znění dílčí smlouvy), jež je návrhem na uzavření smlouvy, a písemného potvrzení této výzvy dodavatelem (podepsaná dílčí smlouva ze strany dodavatele), jež je přijetím návrhu smlouvy. Změny dílčí smlouvy jsou prováděny formou tzv. změnových listů k dílčí smlouvě. Požadavek na změnu dílčí smlouvy (objednávku) zadá oprávněná osoba za SŽDC do ServiceDeskového systému dodavatele. Za fakturační období (standardně kalendářní měsíc) bude vytvořen změnový list k dílčí smlouvě, který bude obsahovat veškeré požadavky na změnu zadané do ServiceDeskového systému a zrealizované v daném fakturačním období. Na základě tohoto oběma stranami podepsaného změnového listu je dodavatel oprávněn fakturovat veškeré placené služby. Dílčí smlouvy i změnové listy je oprávněn na základě písemného pověření generálním ředitelem SŽDC podepisovat ředitel odboru informatiky.
3. Objednatel bude jednotlivé požadavky (objednávky) zadávat prostřednictvím ServiceDeskové aplikace dodavatele. Přístup do této aplikace nastaví dodavatel oprávněným osobám SŽDC, které určí ředitel odboru informatiky.
4. Každý jednotlivý požadavek na změnu dílčí smlouvy (objednávku) bude obsahovat zejména:
 - a) informaci o dílčím předmětu plnění, jež má být dle dílčí smlouvy na poskytování tiskových služeb realizován (tzn. popis konkrétních položek tiskových služeb, které má dodavatel v daném případě poskytnout),
 - b) požadovaný rozsah/množství objednávaných tiskových služeb,
 - c) místo plnění – lokalitu objednatele, kde mají být konkrétní tiskové služby poskytovány,
 - d) lhůty pro plnění.
5. Dodavatel je povinen jednotlivou objednávku potvrdit a zavazuje se tak učinit do 2 pracovních dnů ode dne zadání jednotlivé objednávky do svého ServiceDeskového systému. Potvrzení bude formou změny statutu ticketu v ServiceDeskové aplikaci.
6. Jednotlivá objednávka může omezit předmět poptávaných služeb pouze na některé z položek tiskových služeb uvedených v čl. III. této dohody. Jednotlivá objednávka může dále obsahovat mj. i maximální rozsah hodin pro zpracování dílčího projektu optimalizace, má-li být předmětem plnění dle jednotlivé smlouvy na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě této rámcové dohody právě vypracování projektu optimalizace tiskového řešení.
7. Dodavatel je při realizaci každé jednotlivé smlouvy na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě této rámcové dohody povinen předat objednateli doklady, které jsou nutné k řádnému užívání tiskových služeb, zejména k provozování tiskových/multifunkčních zařízení instalovaných v souvislosti s poskytováním tiskových služeb u objednatele, a to zejména návod k obsluze k tiskovým/multifunkčním zařízením, identifikačním terminálům a serverům, případně k dalším částem infrastruktury, a to vše v českém jazyce. Dodavatel je v souvislosti s instalací zařízení určených k poskytování tiskových služeb u objednatele povinen vždy provést zaškolení pověřeného personálu objednatele, a to v rozsahu specifikovaném níže v čl. III této dohody.

III. Předmět plnění

1. **Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli na základě jednotlivých veřejných zakázek (resp. jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb sjednaných na základě této rámcové dohody) 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:**
 - zpracování dílčích optimalizačních projektů tiskových/kopírovacích/skenovacích služeb pro jednotlivé lokality zadavatele dle pravidel stanovených v příloze č. 1 k této rámcové dohodě (dále jen „**projekt optimalizace**“),
 - poskytování (přenechání) tiskových/multifunkčních zařízení, specifikovaných v příloze č. 1 a č. 2 k této rámcové dohodě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „tisková/multifunkční zařízení“),
 - poskytování (přenechání) identifikačních terminálů pro tisková/multifunkční zařízení, specifikovaných v příloze č. 1 k této rámcové dohodě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „**identifikační terminály**“),
 - poskytování (přenechání) tiskových serverů, specifikovaných v příloze č. 1 k této rámcové dohodě, do užívání (nájmu) objednatele (dále jen „**tiskové servery**“),
 - 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. 1 k této rámcové dohodě, včetně poskytnutí licence/sublicence k jeho užívání, jak je specifikována v příloze č. 1 k této rámcové dohodě, případně poskytování kompletní hardwarové i softwarové infrastruktury nutné k jeho provozu, je-li taková další infrastruktura třeba (dále jen „**tiskový systém**“),
 - poskytování a implementace automatického systému HelpDesk pro zajišťování automatické komunikace mezi všemi technickými zařízeními zajišťujícími tiskové služby u objednatele a servisním a logistickým dispečinkem dodavatele, jehož požadované funkcionality jsou specifikovány v příloze č. 1 k této rámcové dohodě, 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“),
 - Poskytování podkladů k fakturaci včetně importního souboru pro IS SAP s vyžadovanými jednoznačnými identifikátory, jak je specifikováno v příloze č. 1 k této rámcové dohodě,
 - 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, který SŽDC zajišťuje vlastními silami), jak je specifikováno v příloze č. 1 k této rámcové dohodě (dále jen „**servisní služby**“),
 - Ověření funkčnosti celého tiskového systému na pilotní lokalitě (generální ředitelství SŽDC),
 - Převzetí všech lokalit od dosavadního dodavatele tiskových služeb nejpozději do 30. 06. 2018 dle plánu schváleného ředitelem odboru informatiky O22,

- Předání lokalit a nezbytná spolupráce v období 1. 7. 2021 – 31. 12. 2021 s novým dodavatelem tiskových služeb dle plánu schváleného ředitelem odboru informatiky O22,
- Dodržování parametrů služeb definovaných v bodě VII - Kvalita poskytovaných služeb a parametry servisních služeb (SLA)
- Účast zástupců dodavatele na jednáních řídicího výboru projektu, který je místem řešení problému provozního i neprovozního charakteru,
- Zajišťování tříúrovňového zaškolení objednatel určených osob dle požadavků zadavatele uvedených v příloze č. 1 k této rámcové dohodě (dále jen „školení“),

(dále též souhrnně „tiskové služby“).

Dodavatel 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. 1 a č. 2 k této rámcové dohodě.

2. Objednatel je oprávněn po dobu trvání této rámcové dohody zadávat jednotlivé veřejné zakázky (tedy realizovat jednotlivé objednávky) na poskytování konkrétních tiskových služeb dle této rámcové dohody výhradně na základě svého uvážení a dle svých aktuálních potřeb, a to až do vyčerpání rámce stanoveného v zadávacích podmínkách ve výši **140.000.000,- Kč** (bez DPH). Objednatel si vyhrazuje právo odebrat menší množství předmětu plnění předpokládaného v zadávacích podmínkách v rámci zadávacího řízení. Dodavatel v tomto případě není oprávněn domáhat se náhrady škody za takto snížený odběr předmětu plnění či rozdíl částky mezi poskytnutým plněním a předpokládaným plněním. Dodavatel tedy nemá nárok na úhradu jakékoli kompenzace, náhrady, či škody, která by mu vznikla v důsledku toho, že objednatel neodebere původně předpokládané množství tiskových služeb.
3. Objednatel a dodavatel se dohodli, že objednatel je oprávněn realizovat nerovnoměrné požadavky na jednotlivá plnění, a to jak pokud jde o termíny objednávání, tak i pokud jde o konkrétní objednávané položky tiskových služeb, jejich objem a místa plnění v rámci lokalit. Tyto skutečnosti bere dodavatel na vědomí, souhlasí s nimi a zavazuje se jednotlivé objednávky objednatele realizovat plně v souladu s budoucími požadavky a potřebami objednatele.
4. Dodavatel se zavazuje předmět plnění veřejné zakázky realizovat na základě jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb uzavíraných na základě a v souladu s touto rámcovou dohodou, přičemž **fakturace a placení za poskytnuté tiskové služby budou prováděny na základě jednotkových cen obsažených v ceníku, který tvoří přílohu č. 3 této rámcové dohody, a to podle skutečně objednaných, odebraných a využitých tiskových služeb.**

IV.

Místo a doba plnění jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb sjednávaných na základě této rámcové dohody

1. Dodavatel se zavazuje objednateli dodávat tiskové služby do všech lokalit objednatele na území celé České republiky, a to vždy dle konkrétního požadavku objednatele uvedeného v konkrétní jednotlivé dílčí smlouvě (resp. jednotlivé objednávce) na poskytování tiskových služeb.
2. Dodavatel je povinen poskytovat konkrétní tiskové služby dle jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb sjednaných na základě této rámcové dohody, pokud bude předmětem takové dohody **zpracování optimalizačního projektu**, následovně:
 - (i) dodavatel je povinen do 7 dnů od uzavření jednotlivé dílčí smlouvy na poskytování tiskových služeb – zpracování optimalizačního projektu, zahájit práce na zmapování dané lokality
 - (ii) do 30 dnů od uzavření dílčí smlouvy je dodavatel povinen zadavateli předat řádně zpracovanou výslednou zprávu s náležitostmi uvedenými v příloze č. 1 k této dohodě.

V podrobnostech jsou další povinnosti dodavatele pro realizaci uvedené jednotlivé dílčí smlouvy stanoveny zejména v příloze č. 1 k této dohodě.

3. Dodavatel se zavazuje poskytovat konkrétní tiskové služby dle jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb sjednaných na základě této rámcové dohody, pokud půjde o ostatní položky tiskových služeb neuvedených v odst. 2 tohoto článku, následovně:
 - (i) dodavatel započne s instalací tiskových/multifunkčních zařízení, identifikačních terminálů, tiskových serverů a případných dalších položek infrastruktury nezbytných pro poskytování tiskových služeb, je-li to s ohledem na předmět takové jednotlivé dílčí smlouvy potřebné, nejpozději do 7 dnů od uzavření jednotlivé dílčí smlouvy na poskytování tiskových služeb,
 - (ii) dodavatel je povinen řádně dokončit činnosti dle předchozího bodu (tzn. dodat, nainstalovat, naimplementovat všechny požadované položky tiskových služeb) a všechny požadované položky tiskových služeb plně zprovoznit nejpozději do termínu uvedeného v dílčí smlouvě.
4. V případě, že součástí poskytování tiskových služeb bude dodávka jakéhokoli tiskového/multifunkčního zařízení, identifikačního terminálu či tiskového serveru, je dodavatel vždy povinen vybavit je tiskovým systémem a systémem HelpDesk a tyto systémy na nich zprovoznit a zabezpečit jejich kompletní a řádný provoz, servis (včetně doplňování tonerů), správu a technickou podporu a případně je vybavit veškerými ostatními součástmi infrastruktury zajišťujícími jejich řádný a funkční chod.
5. Dodavatel se zavazuje objednateli poskytovat konkrétní tiskové služby dle jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb sjednaných na základě této rámcové dohody po celou dobu trvání této rámcové dohody.
6. Jednotlivé dílčí smlouvy na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě této rámcové dohody budou vždy uzavírány na dobu určitou, která u konkrétní jednotlivé smlouvy počne běžet okamžikem potvrzení objednávky dle čl. II odst. 5 této dohody a ukončeny budou okamžikem dodání tiskových služeb o celkovém objemu ve výši 140.000.000,- Kč (bez DPH), nejpozději však uplynutím doby trvání rámcové dohody.
7. Je-li předmětem jednotlivé dílčí smlouvy na poskytování tiskových služeb zpracování projektu optimalizace, jsou v této části jednotlivé dílčí smlouvy naplněny předáním řádně zpracované výsledné zprávy dle odst. 2 tohoto článku.
8. Objednatel je oprávněn každou jednotlivou dílčí smlouvu na poskytování tiskových služeb uzavřenou na základě této rámcové dohody ukončit před uplynutím lhůty uvedené v odst. 6 tohoto článku výpovědí, a to i bez uvedení důvodu kdykoli během jejího trvání s výpovědní lhůtou 2 měsíců, která počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bude výpověď dodavateli doručena.
9. Objednatel je oprávněn každou jednotlivou dílčí smlouvu na poskytování tiskových služeb uzavřenou na základě této rámcové dohody ukončit před uplynutím lhůty uvedené v odst. 6 tohoto článku odstoupením v případě, že se dodavatel dostane do prodlení s plněním předmětu jednotlivé smlouvy po dobu delší než 14 kalendářních dnů nebo v případě, že plnění poskytovaná dodavatelem neodpovídají požadavkům objednatele specifikovaným v této dohodě a jejích přílohách, nebo v případě, že dodavatel neplní jiné povinnosti vyplývající z jednotlivé smlouvy na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě této rámcové dohody či z této rámcové dohody.

V.

Cena za odebrané tiskové služby

1. Objednatel se zavazuje za řádně dodané tiskové služby dodavateli uhradit cenu dle ceníku, který tvoří přílohu č. 3 této rámcové dohody (dále jen „**ceník**“). Ceník obsahuje jednotkové ceny za jednotlivé dílčí položky tiskových služeb, které odpovídají jednotkovým cenám uvedeným dodavatelem v nabídce předložené jím v rámci zadávacího řízení. Ceník bude podkladem pro každou fakturaci.

2. Jednotkové ceny za jednotlivé dílčí položky tiskových služeb uvedené v ceníku jsou pro dodavatele závazné po celou dobu trvání rámcové dohody, resp. po celou dobu trvání jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této rámcové dohody.
3. Jednotkové ceny za jednotlivé dílčí položky tiskových služeb uvedené v ceníku, jsou stanoveny jako ceny nejvýše přípustné, konečné a nepřekročitelné. V těchto jednotkových cenách musí být započítány veškeré náklady dodavatele související s řádným poskytováním tiskových služeb. Žádné další náklady související s poskytováním tiskových služeb dle této rámcové dohody, resp. dle jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb, nebudou dodavateli hrazeny.
4. K jednotkovým cenám bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
5. Veškeré jednotkové ceny v ceníku jsou pro dodavatele závazné i v případě, že celkový objem skutečně odebraných tiskových služeb nebude dosahovat původního odhadu uvedenému objednatelům v zadávacích podmínkách (jsou tedy stanovené bez ohledu na skutečné množství odebraných tiskových služeb).
6. Cena za předmět plnění veřejné zakázky se skládá z ceny za: zpracování projektů optimalizace, ceny za vytištěné stránky ČB a BAR a ceny za ostatní služby (nadlimitní instalaci/deinstalaci).
7. Jednotkové ceny u jednotlivých dílčích položek ceníku (tedy pro jednotlivé položky tiskových služeb) jsou stanoveny takto:
 - jednotkou ceny za zpracování projektu optimalizace je cena jedné člověkohodiny (v Kč),
 - jednotkou ceny servisního KLIKU je cena za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu A4,
 - jednotkou ceny u ostatních služeb je cena za 1 zrealizovaný výkon.
8. **Cena za vypracování projektu optimalizace** zahrnuje cenu za veškeré činnosti spojené s vypracováním projektu optimalizace. V ceně za vypracování projektu optimalizace jsou zakalkulovány všechny případné související náklady – dodavatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli jiných nákladů, než je cena za vykázané hodiny odsouhlasené objednatelům (dodavatelům nebude proplácena jiná forma úhrady např. cestovné, stravné, noležné, příprava lokality pro zpracování projektu optimalizace apod.).
9. V ceně servisního KLIKU (ČB a BAR) je zakalkulována nejen cena za užívání zařízení, ale rovněž cena za expedici, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci zařízení do systému a zprovoznění zařízení v příslušné lokalitě, vyřešení kompatibility a za následnou deinstalaci a odvoz zařízení po ukončení užívání. V ceně je zahrnuto zaškolení osob určených objednatelům, a to dle potřeb objednatelů. V ceně je dále zakalkulována nejen cena za užívání terminálu včetně čtečky, ale i cena za jeho expedici, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci terminálu do systému a jeho zprovoznění, vyřešení kompatibility, servis terminálu (kompletní servisní zabezpečení) v příslušné lokalitě a za následnou deinstalaci a odvoz po ukončení užívání. V ceně užívání je zahrnuto zaškolení osob určených objednatelům, a to dle potřeb objednatelů. V ceně za užívání terminálu jsou zakalkulovány všechny případné související náklady – dodavatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů a žádné náklady mu nebudou propláceny. V ceně je rovněž zakalkulována nejen cena za užívání tiskových serverů, ale rovněž cena za jejich expedici, dopravu, dodávku, instalaci, konfiguraci a implementaci serverů do systému a jejich zprovoznění, vyřešení kompatibility, za servis serverů (kompletní servisní zabezpečení) v příslušné lokalitě a za následnou deinstalaci a odvoz po ukončení užívání. V ceně užívání je zahrnuto zaškolení osob určených objednatelům, a to dle potřeb objednatelů. Servery musí být vybaveny operačními systémy, databázemi a dalšími aplikacemi nutnými k jejich provozu, přičemž cena za ně musí být zakalkulována rovněž v ceně za užívání serverů. V ceně za užívání serverů jsou zakalkulovány všechny případné související náklady (včetně všech licencí, zejm. na operační systémy, databáze, případné aplikace) – dodavatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů a žádné náklady mu nebudou propláceny. Cena obsahuje i cenu za tiskový systém a veškeré náklady spojené s jeho užíváním včetně ceny licencí, ceny za softwarovou podporu a upgrady po celou dobu platnosti jednotlivých dílčích smluv sjednaných na základě této rámcové dohody (resp. alespoň jedné z nich) a případné další položky nezbytné k jeho řádnému provozu. V ceně je zakalkulována i cena za systém HelpDesk. Zahrnuje veškeré náklady spojené s jeho užíváním včetně ceny licencí, ceny za softwarovou podporu a upgrady po celou dobu platnosti jednotlivých smluv sjednaných na základě této rámcové

dohody (resp. alespoň jedné z nich) a případné další položky nezbytné k jeho řádnému provozu. 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.

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. Cena za 1 vytištěnou/zkopírovanou stranu formátu A4/A3 u zařízení dodaných dodavatelem je stanovena pro jednotlivé typy dodávaných zařízení v ceníku a u jednotlivých typů se dále rozlišuje cena za černobílý a barevný dokument. 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 – dodavatel 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.

10. V cenách za tiskové služby jsou **zakalkulovány veškeré náklady** dodavatele spojené s poskytováním tiskových služeb. Dodavatel nemá nárok na úhradu jakýchkoli nákladů a žádné náklady mu nebudou propláceny.

VI. Platební podmínky

1. Platba za objednané a řádně poskytnuté, plně funkční, tiskové služby bude provedena objednatelem na základě faktury vystavené dodavatelem, a to vždy za období uplynulého kalendářního měsíce. Faktura tedy bude vystavována společně pro všechny lokality s tím, že podkladem bude podrobné rozúčtování dle pravidel v příloze č.1.
2. Faktura vystavená dodavatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od okamžiku převzetí faktury objednatelem. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu v souladu s platným zákonem o DPH a další náležitosti vyžadované právními předpisy. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit bez zaplacení, jestliže nebude obsahovat zákonné náležitosti. Dodavatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo fakturu nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti dle první věty tohoto odstavce.
3. Objednatel nebude poskytovat dodavateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny.

VII. Kvalita poskytovaných služeb a parametry servisních služeb (SLA)

1. Dodavatel je povinen zajistit po celou dobu trvání této rámcové dohody, resp. po celou dobu trvání jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této dohody, že veškeré objednané tiskové služby (tzn. každá dílčí položka tiskových služeb) budou řádně poskytovány (tzn. plně funkční a provozuschopné), vybavené dostatečně veškerým spotřebním materiálem.
2. Všechny položky tiskových služeb (zejm. tisková/multifunkční zařízení včetně příslušenství, identifikační terminály, servery a software) musí být navzájem plně integrovány funkčně i datově. Dodavatel je povinen dodat nabízená tisková/multifunkční zařízení a všechny ostatní položky tiskových služeb dle konkrétních požadavků objednatele a zajistit jejich kontinuální a bezporuchový chod. Dodavatel je povinen zajistit plnou podporu všech tiskových služeb a funkcí v rámci stávajícího prostředí objednatele.

3. Dodavatel je povinen a zavazuje se zajistit poskytování servisních služeb (SLA - Service Level Agreement) za těchto podmínek:
- (i) standardní pracovní doba servisního a logistického dispečinku dodavatele je: v pracovních dnech (Po – Pá), a to v době pracovních hodin od 6:00 do 17:00 hodin,
 - (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) vyřešení nahlášeného požadavku - incidentu (FixTime) u softwaru: následující pracovní den od nahlášení požadavku.
 - (vii) Garance dostupnosti tiskového systému 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 3 měsíce následujícím způsobem:

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

$\sum t1$ = součet všech dob, po kterou byla služba vyžadována

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

$\sum t3$ = součet všech dob, po kterou nebyla služba poskytována díky chybám uživatelů

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

VIII. Licence

- 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 dodavatel povinen objednateli poskytnout licence/sublicence k těmto dílům. Dodavatel uděluje objednateli příslušnou licenci/sublicenci dle tohoto ustanovení okamžikem implementace tiskového systému či systému HelpDesk na první ze zařízení instalovaných u objednatele. Licence/sublicence dle tohoto ustanovení se udělují jako nevýhradní užívací práva k těmto dílům, a to na dobu trvání této rámcové dohody, resp. na dobu trvání jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této rámcové dohody. 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, užit pouze v souvislosti s užíváním služeb dle této dohody, resp. v souvislosti

s užíváním služeb dle jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této rámcové dohody.

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 dodavatel povinen objednateli poskytnout licence/sublicence k těmto dílům. Dodavatel uděluje objednateli příslušnou licenci/sublicenci dle tohoto ustanovení okamžikem první implementace příslušného autorského díla u objednatele. Licence/sublicence dle tohoto ustanovení se udělují jako nevýhradní užívací práva k těmto dílům, a to na dobu trvání této rámcové dohody, resp. na dobu trvání jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této rámcové dohody. 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 dohody, resp. v souvislosti s užíváním služeb dle jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této rámcové dohody. Cena za poskytnutí licencí dle tohoto ustanovení musí být započítána v rámci příslušných položek, ke kterým se licence vztahuje - za poskytnutí licencí/sublicencí dle tohoto ustanovení tedy nepřísluší dodavateli žádná další úplata.
3. Veškerý Software, který je součástí dodávky, musí být řádně licencován ze strany dodavatele a zároveň musí být v souladu s platnými dohodami SŽDC (např. produkty MicroSoft WinServer musí dodavatel řešit prostřednictvím programu SPLA).
4. Pro SŽDC nesmí vyplývat v souvislosti s dodaným Softwarem žádná další finanční plnění.

IX.

Sankční ujednání, náhrada škody, pojištění

1. V případě, že dodavatel poruší svou povinnost potvrdit jakoukoli jednotlivou objednávku tiskových služeb v termínu dle čl. II odst. 5 této dohody je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení se splněním této povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.
2. V případě, že dodavatel poruší kteroukoli ze svých povinností stanovených v čl. IV. odst. 2 bodu (i) nebo (ii) této dohody, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení se splněním kterékoli dílčí povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.
3. V případě, že dodavatel poruší kteroukoli ze svých povinností stanovených v čl. IV. odst. 3 bodu (i) nebo (ii) této dohody, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení se splněním kterékoli dílčí povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.
4. V případě, že dodavatel poruší kteroukoli ze svých povinností stanovených v čl. VII. odst. 3 bodu (i) této dohody, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení kterékoli dílčí povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.
5. V případě, že dodavatel poruší kteroukoliv ze svých povinností stanovených v čl. VII. odst. 3 bodu (ii), (iii), (v), je povinen zaplatit za každou započatou hodinu překročení maximální doby 0,1% z ceny služby za příslušný měsíc.
6. V případě, že dodavatel poruší kteroukoliv ze svých povinností stanovených v čl. VII. odst. 3 bodu (iv) nebo (vi), je povinen zaplatit za každý započatý den překročení maximální doby 0,5% z ceny služby za příslušný měsíc.

7. V případě, že dodavatel poruší povinnost stanovenou v čl. VII. odst. 3 bodu (vii), je povinen zaplatit za každé započaté procento nedodržení dostupnosti 1% z ceny služby za příslušné vyhodnocovací období.
8. V případě, že dodavatel poruší svou povinnost mít sjednáno pojištění dle podmínek uvedených v odst. 13 tohoto článku nebo poruší svou povinnost prokázat splnění této povinnosti ve lhůtě uvedené v odst. 13 tohoto článku, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení se splněním kterékoli dílčí povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.
9. V případě, že dodavatel, jeho zaměstnanec či jiná osoba podílející se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně dodavatele poruší svou povinnost mlčenlivosti stanovenou v čl. XI odst. 1 a 2 této dohody, je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000.000,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši. V případě, že dodavatel poruší svou povinnost stanovenou v čl. XI odst. 1 a 2 této dohody 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 dodavatele, 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 dodavatel poruší svou povinnost prokázat splnění povinnosti stanovené v čl. XI odst. 2 této dohody předložit seznam zaměstnanců podílejících se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky či jiných osob podílejících se jakýmkoli způsobem na plnění veřejné zakázky na straně dodavatele 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. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši.
10. V případě prodlení objednatele se zaplacením faktury za řádně a včas poskytnuté tiskové služby je objednatel povinen zaplatit dodavateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení s úhradou jednotlivé faktury.
11. Dodavatel se zavazuje nahradit objednateli veškerou škodu způsobenou porušením povinností dodavatele vyplývajících z této rámcové dohody, z kterékoli jednotlivé smlouvy na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě této rámcové dohody nebo z právních předpisů. Škodou se rozumí zejména skutečná škoda, ušlý zisk a náklady, které objednatel musel vynaložit v důsledku porušení povinností dodavatelem. Škoda se hradí v penězích nebo, je-li to možné a obvyklé, uvedením v předešlý stav podle volby objednatele v konkrétním případě. V případě škody způsobené objednatelem je jeho případná odpovědnost limitována výhradně na skutečnou škodu (tzn., že nárok na úhradu ušlého zisku či nárok na úhradu dodavatelem vynaložené nákladů dodavateli nevzniká).
12. Škody ze strany Objednatele budou řešeny takto:
 - a) Lokální informatik SŽDC provede šetření škodní události
 - b) Výsledek zanes do formuláře „Hlášení o vzniklé škodě“ (příloha č. 4 této Rámcové dohody)
 - c) Dodavatel nacení opravu
 - d) Na jednání řídicího výboru dojde k projednání škodní události. V případě shody zástupců dodavatele a objednatele ředitel odboru informatiky rozhodne o způsobu úhrady škody.
 - e) V případě neshody bude celý případ předán právním oddělení objednatele a dodavatele k dalšímu řízení.
13. Dodavatel 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 rámcové dohody s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 30.000.000,- Kč, přičemž spoluúčast nebude vyšší než 5 % z limitu pojistného plnění. Tuto skutečnost je dodavatel povinen prokázat kdykoliv po dobu trvání dohody k výzvě objednatele tím, že doručí a předá objednateli pojistnou dohodu (originál či úředně ověřenou kopii) či obdobný doklad o trvání pojištění do 7 kalendářních dnů od doručení této výzvy.

X.

Trvání rámcové dohody

1. Tato rámcová dohoda se uzavírá na dobu určitou, která počíná běžet dnem 1. 1. 2018 a končí uplynutím 48 měsíců nebo dodáním služeb o celkovém objemu ve výši 140.000.000,- Kč (bez DPH), a to podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
2. Objednatel je oprávněn tuto rámcovou dohodu ukončit před uplynutím lhůty uvedené v odst. 1 tohoto článku výpovědí. Objednatel může tuto dohodu vypovědět i bez uvedení důvodu kdykoli během jejího trvání s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která počne běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
3. Objednatel je oprávněn tuto dohodu ukončit před uplynutím lhůty uvedené v odst. 1 tohoto článku rovněž odstoupením, a to v případě, že:
 - dodavatel je v prodlení s potvrzením jednotlivé objednávky, nebo
 - dodavatel je v prodlení s plněním z jednotlivé dílčí smlouvy na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě této rámcové dohody, nebo
 - plnění poskytovaná dodavatelem neodpovídají požadavkům objednatele specifikovaným v této dohodě a jejích přílohách, nebo
 - dodavatel poruší povinnost mít sjednanou pojistnou dohodu dle této rámcové dohody nebo ji objednateli neprokáže způsobem či v termínu dle čl. IX odst. 13 této dohody,
 - že dodavatel porušuje jiné povinnosti vyplývající z této rámcové dohody či z jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na základě této rámcové dohody a
 - nezjedná nápravu ani k písemné výzvě objednatele ve lhůtě mu objednatel dodatečně vymezené v trvání minimálně 7 dnů.Objednatel je dále oprávněn od této rámcové dohody odstoupit v případech a za podmínek stanovených v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
4. Rámcová dohoda může být ukončena před uplynutím lhůty uvedené v odst. 1 tohoto článku vzájemnou dohodou smluvních stran. Tato dohoda musí být písemná a podepsaná jak dodavatelem, tak objednatelem.

XI.

Bezpečnost

1. Dodavatel služby bere na vědomí, že veškeré informace uchovávané a zpracovávané objednatelem služby jsou považovány za aktivum objednatele, které má hodnotu vyžadující příslušnou ochranu a z tohoto důvodu má objednatel služby implementovány a uplatňuje takové postupy, aby minimalizoval jejich zranitelnost související s jejich používáním. Dodavatel 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 dodavateli služby.
2. Dodavatel 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 dodavatele. Dodavatel je povinen vést seznam všech zaměstnanců podílejících se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky či jiných osob podílejících se jakýmkoli způsobem na plnění předmětu veřejné zakázky na straně dodavatele 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.
3. Dodavatel se zavazuje dodržet následující parametry:
 - Přístup do sítě objednatele přes 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 odebírat práva manipulovat s tiskovými úlohami a skeny
- Informační systémy a vnitřní procesy jsou v souladu s Nařízením evropského parlamentu a Rady EU 201/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen "GDPR"). Dodavatel akceptuje povinnost uzavřít v souvislosti s GDPR na žádost SŽDC dohodu upravující vztah "správce osobních údajů" a "zpracovatele osobních údajů"
- Systém má funkci "anonymizátor", který v případě výslovného požadavku objednatele 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 dodavatele tzv. zákaznické audity. Cílem provádění auditů je zlepšování stávajících dodavatelsko-odběratelských vztahů. Rozsah a provedení zákaznického auditu je v kompetenci objednatele, přičemž audit bude proveden v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 19011. V průběhu přípravy auditu se uzavírá dohoda o provedení auditu mezi objednatelem a dodavatelem. Dohoda vymezuje pravidla provádění auditu a práva a povinnosti jednotlivých smluvních stran.

XII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. Osobami oprávněnými jednat ve vztahu k této rámcové dohodě a veřejným zakázkám zadávaným na základě této rámcové dohody, zejména tedy k zasílání objednávek apod., jsou:
 - a. na straně objednatele oprávnění zaměstnanci GR SŽDC
 - b. na straně dodavatele: xxxxxx , tel.: xxxxxx
2. V případě, že některé ustanovení této rámcové dohody je, či se stane, neplatným anebo neúčinným, zůstávají ostatní ustanovení rámcové dohody v platnosti. Smluvní strany ujednávají, že nahradí toto neplatné ustanovení jiným platným ustanovením, které svým obsahem a smyslem nejlépe odpovídá obsahu a smyslu původního neplatného ustanovení.
3. Tato rámcová dohoda je vyhotovena ve třech stejnopisech, přičemž dva stejnopisy obdrží objednatel a jeden stejnopis obdrží dodavatel.
4. Tato rámcová dohoda může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.

Uveřejnění smlouvy v registru smluv:

5. „Smluvní strany berou na vědomí, že tato dohoda 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 dohody, jeho ceně či hodnotě a datu uzavření této dohody.“
6. „Zaslání smlouvy správci registru smluv k uveřejnění v registru smluv zajišťuje obvykle SŽDC. Nebude-li tato dohoda 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.“

Obchodní tajemství a neuveřejňované informace:

7. „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 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (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.“
8. „Jestliže smluvní strana označí za své obchodní tajemství část obsahu dohody, která v důsledku toho bude pro účely uveřejnění dohody 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 dohodu v registru smluv uveřejnila. S částmi dohody, které druhá smluvní strana neoznačí za své obchodní tajemství před uzavřením této dohody, nebude SŽDC 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 SŽDC obsahujícího přesnou identifikaci dotčených částí dohody 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 SŽDC skutečnost, že takto označené informace přestaly naplňovat znaky obchodního tajemství.“
9. Smluvní strany po přečtení obsahu rámcové dohody prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že rámcová dohoda byla sepsána určitě, srozumitelně, na základě jejich pravé a svobodné vůle, bez nátlaku na některou ze stran. Na důkaz toho připojují své podpisy.
10. Rámcová dohoda nabývá platnosti dnem jejího uzavření, účinnosti nabývá dne 1.1.2018, dohoda však nenabude účinnosti přede dnem uveřejnění v registru smluv podle ZRS.“
11. Nedílnou součástí této rámcové dohody jsou tyto její přílohy:

- | | |
|---------------|--|
| Příloha č. 1: | Podrobná specifikace předmětu plnění |
| Příloha č. 2: | Podrobná specifikace minimálních parametrů – katalogové listy |
| Příloha č. 3: | Ceník k rámcové dohodě - jednotkové ceny za dílčí položky tiskových služeb (ceník) |
| Příloha č. 4: | Formulář Hlášení o vzniklé škodě VZOR |
| Příloha č. 5: | Dílčí dohoda včetně příloh č. 1 a č. 2 |

RICOH Czech Republic s.r.o.

**Správa železniční dopravní cesty,
státní organizace**

Ing. Leoš Vídenský, LL.M, MBA, prokurista
Michal Furdík, prokurista

Ing. Pavel Surý
generální ředitel

Datum: 30.11.2017

Datum: 27.11.2017

Místo:

Místo: V Praze

Tato Rámcová dohoda byla uveřejněna prostřednictvím Registru smluv dne

Příloha Rámcové dohody č.1: Podrobná 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 zvýšení bezpečnosti celého systému s ohledem na aktuální znění legislativy.

I. Zpracování dílčích projektů optimalizace tiskových/kopírovacích služeb pro jednotlivé lokality objednatele

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

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 SŽDC, navíc v lokalitách působí i řada dalších organizačních složek SŽDC, jako např. Správa osobních nádraží, Stavební správy, Generální ředitelství, Technická ústředna dopravní cesty apod.

K optimálnímu nasazení tiskových služeb slouží zpracování dílčích projektů optimalizace pro každou z uvedených oblastí za účasti lokálních inženýrů a pracovníků Technické ústředny dopravní cesty (dále jen „TÚDC“). Smluvní rámec tvoří dílčí dohoda na zpracování optimalizačního projektu, vždy pro každou lokalitu zvlášť. Součástí je odhad počtu „člověkohodin“ na zpracování projektu.

Součástí projektu je analýza současného stavu a návrh na přesné umístění tiskových zařízení a tiskových serverů s ohledem na technická omezení, tj. na prostorové limity, elektrické napájení, zasíťování a konektivitu. Dále pak ekonomické posouzení a odhad nákladů.

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

- popis stávajícího stavu v dané lokalitě,
- počet zhotovených stránek na každém stávajícím zařízení na dané lokalitě (včetně lokálních tiskáren, které jsou obsluhovány z PC připojených v síti),
- popis rozmístění techniky v rámci budov/kanceláří, jejich dostupnosti uživateli, míry využití,
- vybavenost příslušenstvím z pohledu uživatele,
- konkrétní návrh pro optimalizaci,
- časový harmonogram realizace změny, případná rizika a omezení,
- 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 dodavatele čeká obhajoba optimalizačního projektu před řídicím výborem. Konečné rozhodnutí náleží řediteli odboru informatiky.

Dodavatel následně zpracuje finální verzi optimalizačních projektů. Poté je dodavatel oprávněn fakturovat skutečně odvedený počet člověkohodin na projektu optimalizace nepřevyšující limit v rámcové dohodě. V této

položce musejí být započítány veškeré náklady a úkony dodavatele související se zpracováním projektu optimalizace.

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

II. Poskytování tiskových/multifunkčních zařízení do užívání (nájmu) objednatele

Dodavatel poskytne objednateli do užívání zařízení, která musí splňovat parametry specifikované v příloze č. 2 k rámcové dohodě. Parametry zařízení specifikované v uvedené příloze jsou parametry minimální a povinné – dodavatel může nabídnout pouze zařízení stejných či vyšších parametrů. Jedná se celkem o 9 typů (kategorií) zařízení, která bude dodavatel 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.

Dodavatel je v rámci poskytování zařízení do užívání objednatele povinen zabezpečit 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 SŽDC:

REŽIMY PROVOZU V SŽDC	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, množství, času realizace.	Částečně, absence statistik zhotovených tiskových výstupů. V případě mfz zařízení jsou k dispozici pouze statistiky pro kopírování/skenování, zhotovené tiskové výstupy jsou anonymní. V	Ne, absence jakýchkoliv statistik veškerých zhotovených výstupů. Všechny zhotovené výstupy a skeny jsou anonymní.	Ne, absence jakýchkoliv statistik veškerých zhotovených výstupů. Všechny zhotovené výstupy a skeny jsou anonymní.

		případě tiskáren jsou všechny zhotovené výstupy 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

Dodavatel poskytne objednateli do užívání identifikační terminály, které musí umožnit autorizaci uživatelů na dodavatelem 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.).

Dodavatel je v rámci poskytování identifikačních terminálů do užívání objednatele povinen 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 tiskové řešení cluster, které zajistí bezproblémový provoz všech tiskových služeb a kompletního tiskového systému i v případě výluky serveru a systému z důvodu závady nebo plánované údržby (či z jakéhokoli jiného důvodu) a nemůže tak dojít k nefunkčnosti, ztrátě či neúplnosti statistických dat tiskového systému. V případě výpadku jednoho z cluster serverů musí být dodavatel schopen zprovoznit další příslušný cluster server tak, aby nebylo přerušeno poskytování požadovaných tiskových služeb a nedošlo ke ztrátě statistických dat.

Objednatel současně požaduje zajištění poskytovaných tiskových služeb prostřednictvím tiskových serverů umístěných na jednotlivých lokalitách dle optimalizačních projektů. 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. Objednatel proto požaduje instalaci tiskových serverů na jednotlivých lokalitách, aby k žádnému omezení nedocházelo. Ve vybraných klíčových lokalitách může požadovat zadavatel nasazení lokálních serverů v clusteru.

V případě výpadku jednoho z cluster serverů musí být dodavatel schopen obratem zprovoznit další příslušný cluster server tak, aby byl výpadek tiskových služeb v lokalitě minimální.

Minimální parametry tiskových serverů na lokalitách

- robustní řešení v provedení tower nebo rack (1U)
- RAID 0 disky, min. 4GB RAM, 2x síťová karta
- OS min WINDOWS SERVER 2008 R2

Dodavatel je v rámci poskytování serverů do užívání objednatele povinen zabezpečit 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. Dodavatel je povinen

zajistit všechny dodávané servery včetně operačních systémů, databází a případných dalších aplikací nutných k jejich provozu.

Antivir (F-Secure) dodá objednatel a dodavatel zajistí jeho instalaci.

V. Poskytnutí tiskového systému do užívání objednatele

Dodavatel poskytne objednateli tiskový systém pro řízení, monitoring a správu tisku, kopírování a skenování. Dodavatel 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). Dodavatel bude zabezpečovat plnou technickou podporu (servis) tiskového systému po celou dobu trvání rámcové dohody, resp. jednotlivých dílčích smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na jejím základě.

V případě, že má tiskový systém (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) 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, poskytne dodavatel objednateli potřebné licence/sublicence - užívací práva k tomuto dílu. Licence/ sublicence se uděluje jako nevýhradní. Licence/sublicence se co do počtu uživatelů či zařízení uděluje jako licence/sublicence neomezená. Územně se licence/sublicence uděluje jako omezená na území České republiky. Licence/sublicence se uděluje na dobu trvání rámcové dohody, resp. po dobu trvání alespoň jedné dílčí dohody na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě rámcové dohody.

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 datově 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 a dále dle předdefinovaných projektů (zakázek, pořadů, apod.),
- musí umožňovat automatické podrobné měsíční reporty dle nadefinovaných kritérií (v elektronické podobě ve formátu PDF, CSV, HTML),
- musí umožňovat blokování barevných tisků pro vybrané uživatelské skupiny,
- 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 SŽDC (ActiveDirectory, SAP,...) a následně automaticky importovány do databáze systému řízení tisků dodavatele. 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).

- Podpora protokolu SNMP minimálně verze 3

VI. Poskytnutí automatického systému HelpDesk do užívání objednatele

Dodavatel poskytne objednateli automatický systém HelpDesk pro zajišťování automatické komunikace mezi zařízeními a servisním a logistickým dispečinkem dodavatele, 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. Dodavatel poskytne objednateli veškerý hardware či software, který je potřebný pro zabezpečení řádného a bezproblémového provozu automatického systému HelpDesk. Dodavatel bude zabezpečovat plnou technickou podporu (servis) systému HelpDesk po celou dobu trvání rámcové dohody, resp. jednotlivých smluv na poskytování tiskových služeb uzavřených na jejím základě.

V případě, že má systém HelpDesk (jako celek nebo jeho jednotlivé dílčí části) 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, poskytne dodavatel objednateli potřebné licence/sublicence - užívací práva k tomuto dílu. Licence/ sublicence se uděluje jako nevýhradní. Licence/sublicence se co do počtu uživatelů či zařízení uděluje jako licence/sublicence neomezená. Územně se licence/ sublicence uděluje jako omezená na území České republiky. Licence/sublicence se uděluje na dobu trvání rámcové dohody, resp. po dobu trvání alespoň jedné dílčí dohody na poskytování tiskových služeb uzavřené na základě rámcové dohody.

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

- automaticky monitorovat stav všech síťových zařízení, sledovat požadavky na jejich údržbu,
- automaticky monitorovat a hlásit stav spotřebního materiálu včetně zajištění zasílání spotřebního materiálu k zařízení,
- automaticky zasílat informace o závadách či chybových stavech na všech zařízeních (nově poskytovaných i stávajících zařízeních objednatele specifikovaných v příloze č. 2 rámcové dohody); uvedená informace musí obsahovat přesnou identifikaci zařízení, lokality, popis problému a označení chybového kódu,
- automaticky hlásit požadavky na preventivní prohlídky (profylaxe),
- automaticky generovat a zasílat zpětná potvrzení o zpracování požadavku ze strany servisního a logistického dispečinku dodavatele
- automaticky odečítat počítadla pro fakturaci.

Veškeré činnosti systému HelpDesk, a to jak na straně zařízení, tak na straně servisního a logistického dispečinku dodavatele, 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 dodavatele. Objednatel zároveň vyžaduje funkcionality 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 dodavatele aktivoval servisní systém k odstranění poruchy a následně, v případě potřeby, aktivoval servisního pracovníka dodavatele, který provede servisní zásah v místě instalace zařízení nebo zajistí dodávku chybějícího spotřebního materiálu.

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

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

Dodavatel 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.

VIII. Školení

Dodavatel 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 dodávaná 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 ovládnutí 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 dodavatele.

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 objednatelům.

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
4. Umístění zařízení (adresa)

Konkrétní podoba všech dokumentů a výstupů bude upřesněna a odsouhlasena objednatelem i dodavatelem v rámci pilotního provozu na GŘ SŽDC.

Příloha Rámcové dohody č.2: Podrobná specifikace minimálních parametrů - katalogové listy

ST0 černobílá tiskárna A4 - nízkoobjemový tisk		
Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	ST0	KYOCERA P2235dn
Kategorie	čb tiskárna A4	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 100 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A4	ano
Rychlost tisku str/min A4	30	ano
Tiskové jazyky	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 A4		
Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	ST1	KYOCERA P2135dn
Kategorie	čb tiskárna A4	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 100 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	500	ano
Min. a Max. gramáž papíru	80 - 160 g/m ²	ano

ST2 barevná tiskárna A4		
Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	ST2	RICOH SPC430DN
Kategorie	barevná tiskárna A4	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 100 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A4	ano
Rychlost tisku str/min A4	35/35	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 černobílé A4		
Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ1	KYOCERA FS3540mfp
Kategorie	čb A4 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano	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	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	2	ano
Zásoba papíru	500	ano
Min. a Max. gramáž papíru	80 - 160 g/m ²	ano

MFZ2 Multifunkční zařízení barevné A4		
Katalogové listy	Požadované minimální parametry	Dodavatel výslovně a závazně potvrzuje splnění požadovaného parametru uvedením slova "ano"
Označení typu (kategorie)	MFZ2	RICOH MPC305SPF
Kategorie	barevná A4 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano	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	ano	ano
Skenování do složky, mail, USB klíčenky	ano	ano
Počet adresovaných zásobníků papíru	2	ano
Zásoba papíru	500	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	KYOCERA TaskAlfa 3011i
Kategorie	čb A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano	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 MPC3003ARDF
Kategorie	barevná A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano	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	KYOCERA TaskAlfa 8002i
Kategorie	čb A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A3	ano
Rychlost tisku str/min A4	80	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 MPC8003SP
Kategorie	barevná A3 - tisk, scan, kopírování	ano
Terminál vč. čtečky	ano	ano
Barevný dotykový displej	ano	ano
Automatický duplex	ano	ano
Síťové rozhraní	USB 2.0, 1000 Ethernet	ano
Formát papíru max.	A3	ano
Rychlost tisku str/min A4	80/80	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

Příloha Rámcové dohody č.3: Ceník k rámcové dohodě			
	Č. pol.	Projekt optimalizace	Cena za jednotku
Projekt optimalizace	1	Člověkohodina pro projekt optimalizace	490,00 Kč
		Typ zařízení	
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 jednotlivé lokality	v ceně kliku
	28	Centrální server "2 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)	0,55 Kč
	32	A4 barevně (1 A3 = 2 A4)	1,44 Kč
	Č. pol.	Ostatní služby	Cena za jednotku
Extra služby	33	Nadlimitní instalace/deinstalace zařízení. A3 vč. dopravy	800,00 Kč
	34	Nadlimitní instalace/deinstalace zařízení A4 vč. dopravy	800,00 Kč
	35	Nadlimitní instalace/deinstalace terminálu a čtečky vč. dopravy	800,00 Kč
	36	Nadlimitní instalace/deinstalace tiskového serveru vč. dopravy	800,00 Kč

HLÁŠENÍ O VZNIKLÉ ŠKODĚ

na tiskárně zařazené do systému tiskových služeb SŽDC

Identifikace tiskárny

Typ

tiskárny: MFZ2

Adresa umístění: Dlážděná 1007, Praha 1

Číslo položky v seznamu tiskáren: 1555

Popis poškození tiskárny

Tiskárna má poškozený ovládací display. Je prasklý a nezobrazuje žádné informace. Nejde tedy skenovat ani kopírovat, pouze tisknout. Poškození vzniklo nešťastnou náhodou, kdy uživatel upustil na display vrtací kladivo

Identifikace viníka

Místním šetřením bylo zjištěno, že viníkem je pan Alois V**** z GR. Ke způsobené škodě se přiznal a popisuje ji jako neúmyslnou nehodu.

Nebo

Nepodařilo se najít viníka, v budově probíhaly stavební práce, na kamerách není nic vidět

Vyplnil lokální informatik:

Jméno a příjmení: xxxxx	Organizační složka	Generální ředitelství
	SŽDC:	
Datum: 10.04.17		

Vyjádření ředitele Odboru informatiky

škodu zaplatí Odbor informatiky

Přílohy: fotografie poškození

Příloha Rámcové dohody č. 5

**Dílčí smlouva na poskytování tiskových služeb včetně nájmu tiskových zařízení
č. „číslo RD/pořadové číslo dílčí smlouvy“
(dále též „Dílčí smlouva“)**

uzavřená na základě Rámcové dohody č. 44185/2017-SŽDC-GŘ-O8 ze dne dd.mm.rrrr (dále též „Rámcová dohoda“) mezi následující smluvními stranami:

OBJEDNATEL : **Správa železniční dopravní cesty, státní organizace,**
Sídlo : Praha 1, Nové Město, Dlážděná 1003/7, PSČ 110 00
Zapsaný: : v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddílu A, vložce 48384
IČ : 709 94 234
DIČ : CZ70994234
Bankovní spojení : xxxx/xxxx, xxxxx
Jednající : Ing. Pavel Surý, generální ředitel
Kontaktní osoba : xxxxxx, xxxxxxxx, na základě pověření č. xxxx
a osoba oprávněná ze dne dd. mm. 2017, tel: xxxxxx, e-mail: [xxxxxxx](#)
k uzavření Dílčí smlouvy

Dále jen „objednatel“

a

DODAVATEL :
Sídlo :
Zapsaný : v obchodním rejstříku vedeném xxx soudem v xxx,
oddílu X, vložce xxxxx
IČ :
DIČ : CZ
Bankovní spojení :
Jednající :
Zastoupený :
Kontaktní osoba :
a osoba oprávněná tel. , e-mail:
k uzavření Dílčí smlouvy

Dále jen „dodavatel“

I. Úvodní ustanovení

Smluvní strany uzavírají tuto Dílčí smlouvu na zajištění poskytování tiskových služeb v SŽDC na základě a v souladu s Rámcovou dohodou, která stanoví podmínky pro uzavírání jednotlivých dílčích smluv a upravuje vztahy mezi smluvními stranami při plnění předmětu dílčí smlouvy.

II. Předmět dílčí smlouvy

1. Předmětem dílčí smlouvy je závazek dodavatele poskytovat objednateli tiskové služby, které jsou uvedeny v čl. III. a v příloze č. 1 Rámcové dohody.
2. Dodavatel se zavazuje objednateli poskytovat tiskové služby v kvalitě a parametrech stanovených v Rámcové dohodě, zejména v příloze č. 2.
3. Dodavatel se zavazuje odběrateli poskytnout tiskové služby druhu a rozsahu, uvedené v příloze č.1 - Druh a rozsah poskytovaných služeb v lokalitě.
4. Příloha č. 1 bude pravidelně aktualizována na základě provedených změn dle změnových listů.
5. Rozsah a druh tiskových služeb poskytovaných na základě této Dílčí smlouvy je možné měnit formou vzestupně číslovaných změnových listů podepsaných oprávněnými osobami smluvních stran uvedenými v záhlaví této Dílčí smlouvy.
6. Vzor změnového listu tvoří přílohu č. 2 této Dílčí smlouvy.

III. Místo a doba plnění

1. Místem plnění je následující lokalita: *Uvede se název lokality, případně se vymezi pracoviště, které daná lokalita zahrnuje.*
2. Doba plnění pro poskytování tiskových služeb dle této Dílčí smlouvy je stanovena v čl. IV. odst. 2 a násl. Rámcové dohody a její příloze č. 1.

IV. Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje uhradit dodavateli cenu za poskytované tiskové služby dle ceníku (příloha č. 3 Rámcové dohody), tak jak je uvedeno v čl. V. Rámcové dohody.
2. Platba za řádně poskytnuté tiskové služby bude dodavateli uhrazena dle platebních podmínek stanovených v Rámcové dohodě - čl. VI.

V. Závěrečná ustanovení

1. Dílčí smlouvu lze měnit, vyjma změn uvedených v čl. II. odst. 4, na základě vzestupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.

2. Skutečnosti Dílčí smlouvou neupravené se řídí Rámcovou dohodou, případně obecně platnými právními předpisy.
3. Dílčí smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem písemného potvrzení - podpisu dodavatelem, za předpokladu, že podpis objednatele již byl před tím na Dílčí smlouvě připojen.
4. Dílčí smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží objednatel a jedno dodavatel.

Přílohy: Příloha č. 1 – Druh a rozsah poskytovaných služeb v lokalitě

Příloha č. 2 – Vzor změnového listu

Vdne

V Praze dne.....

Správa železniční dopravní cesty,
státní organizace

.....

.....

XXXXXX

XXXXXX

na základě pověření č. xxxx za dne xxxx

DRUH A ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Příloha č.1 k dílčí smlouvě č:

Sxxxxx/2017-08/aaa

Objednávané služby :

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)

ZMĚNOVÝ LIST č.xxx VZOR

k dílčí smlouvě číslo: xxxxxxxx

vycházející z rámcové dohody na zajištění poskytování tiskových služeb ve Správě železniční dopravní cesty, státní organizaci č.

S xxxxx/2017-O8 ze dne dd.mm.rrrr

Souhrn požadovaných a zrealizovaných změn za období dd.mm.rrrr - dd.mm.rrrr:

Cena dle ceníku

1)

2)

3)

4)

5)

ceníková cena celkem bez DPH

0 Kč

V Praze dne: dd.mm.rrrr

Oprávněná osoba za SŽDC, s.o. : xxxxxx, na základě pověření č..... ze dne

.....
podpis oprávněné osoby

Oprávněná osoba za dodavatele:

.....
podpis oprávněné osoby

Doplňující informace k realizaci:

Tento změnový list je podkladem pro fakturaci ze strany dodavatele