

Dodatek ke smlouvě o plném servisu a údržbě č. 03112017

Dodatek ke smlouvě o plném servisu a údržbě č. 03112017

Poskytovatel („X – Document House Prague“):				Objednatel („Zákazník“):			
X – Document House Prague Group s.r.o.				Firma:	město Benešov		
U Nákladového nádraží 3146/6, 130 00 Praha				Sídlo:	Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov		
IČ:	27082385	DIČ:	CZ27082385	IČ:	002 31 401	DIČ:	CZ002 31 401
Zapsáno v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 94921.				Kontaktní osoba:	Zdeněk Krňanský		
Tel:	+ 420 220 410 711	Fax:		Tel:	+ 420 317 754 147	Fax:	+420 XXXXX
Zast./jednatel:	Stanislav Záhorec			E-mail:			
Bankovní spojení:	Raiffeisen bank Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, č.ú. pro platby v KČ: 1011069251/5500 (dále jen X-DOCUMENT)			Bankovní spojení:	Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. Číslo účtu: 19-0320035309/0800		

Popis poskytovaných Služeb XPS

Servisní podpora XPS je souhrnem řady dílčích služeb, které zajišťují řízení tiskového prostředí Klienta, včetně proaktivního a reaktivního sledování tiskových Zařízení, nahlášení závad, řešení problémů na dálku, doplňování zásob spotřebních materiálů, automatický odečet počítadel strojů a rozpoznávání nových zařízení v síti Klienta. Informace o Zařízeních se shromažďují pomocí sady Xerox Tools a jsou uchovávány v databázi správy Zařízení.

Poplatek za službu XPS je ve **výši 59,- Kč/ stroj**

Servisní podpora je prováděna v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:30 hodin. Pro požadavky na údržbu, opravu, dodávky spotřebního materiálu a helpdesk je určen jednotný e-mailový a telefonický kontakt:

E-mail: xps@fm.xerox.cz; Tel.: 227 036 202

Sledování Zařízení, zajištění oprav

Činnosti společnosti Xerox:

- Sledovat a vyhodnocovat proaktivní automatické zprávy ze zařízení týkající se spotřebního materiálu a poruch. Přijímat a evidovat reaktivní (nahlášené) požadavky Klienta na opravy Kontrahovaných zařízení.
- Analyzovat, diagnostikovat a řešit všechny závady Zařízení během Normální pracovní doby v souladu s jejich platnými SLA.
- Zajistit technickou podporu na telefonu (hotline)
- Reakční doba na žádosti zadané e-mailem či telefonem týkající se závad je max. 60 minut.
- Reakční doba na všechny automatické zprávy nebo na žádosti zadané e-mailem či telefonem týkající se spotřebního materiálu je maximálně 8 pracovních hodin, v průměru maximálně 4 pracovní hodiny.
- Organizovat návštěvy technika pro zajištění oprav.
- Zajišťovat průběžnou údržbu s cílem udržet Zařízení v provozním stavu.

Správa Spotřebního materiálu

Činnosti společnosti Xerox:

- Pro určená Zařízení, kde je dohodnuta služba „Proaktivní dodávky spotřebního materiálu“, proaktivně monitorovat stav Spotřebního materiálu a v případě potřeby vytvořit požadavek na jeho dodávku. Určená zařízení jsou dána tabulkou – viz. níže
- Spotřební materiál bude zasílán na adresu: **Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov**. Každá zásilka bude označena cílovou lokalitou odpovídající každému Zařízení.
- Odvoz prázdných obalů spotřebního materiálu Zařízení a jejich ekologická likvidace.

Reporting

Činnosti společnosti Xerox:

- Po skončení každého kalendářního čtvrtletí vytvořit a zaslat e-mailem Klientovi report počítadel jednotlivých Zařízení s cenovou kalkulací, která je podkladem k fakturaci Klientovi.

Seznam Zařízení

Kontrahovaná zařízení - úroveň služeb

Sériové číslo	Model	Umístění	Proaktivní sledování závad	Proaktivní dod. spotřebního materiálu
	VLB405	město Benešov	Ano	ano

Součinnosti klienta

Část služby - Sledování Zařízení, zajištění oprav

- Zajištění uživatelů přidělených k jednotlivým Zařízením jako kontaktních osob pro součinnost při řešení závad. Vést evidenci uživatelů (jména, místa, kontaktní údaje, dosah) a tyto údaje zpřístupnit Xeroxu v souladu s právními předpisy. Ihned informovat společnost Xerox o všech změnách uživatelů v souladu s právními předpisy.
- Umožnit vhodnou podporu uživateli pro proaktivní řešení oprav.

Část služby - Správa Spotřebního materiálu

- Pro Zařízení, u kterých není nasmlouvána služba „Proaktivní dodávky spotřebního materiálu“, zadávat e-mailem nebo telefonicky žádosti na společnost Xerox o doplnění spotřebního materiálu. (Ruční objednávání spotřebního materiálu.) Určená Zařízení jsou dána tabulkou – viz. níže.
- Zkontrolovat spotřební materiál po dodání a distribuovat ho na příslušné místo určené Zařízením.
- Vkládat spotřební materiál do Zařízení. Zodpovídá uživatel.
- Ukládat prázdné obaly od spotřebního materiálu na dohodnuté místo ke zpětnému odvozu a likvidaci společností Xerox.

V Praze dne **15 -11- 2017**

X-DOCUMENT HOUSE PRAGUE GROUP s.r.o.

Stanislav Záhorec

V Benešově dne **15 -11- 2017**

za Zákazníka

Ing. Petr Hostek, MBA, starosta

X-Document House Prague Group s.r.o., NAGANO PARK I., U Nákladového nádraží 6, 130 00 Praha 3
Tel.: 220 410 711, Fax: 220 410 725, e-mail: obchod@xdocument.cz, web: www.xdocument.cz

X-Document je výhradním zastoupením značky Intrex/UP pro ČR a SR.

