

## Smlouva o plném servisu a údržbě – FSMA č.j.2858/2018

Uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon“) mezi:

<b>Číslo smlouvy:</b>		<b>MPCZ 2018/003</b>			
<b>Poskytovatel („SPIN SERVIS“):</b>			<b>Objednatel („Zákazník“):</b>		
<b>SPIN SERVIS s.r.o.</b>			Firma:	<b>Národní divadlo</b>	
Škroupova 62, 636 00 Brno			Sídlo:	Ostrovní 1, 11230 Praha 1	
IČ:	25583735	DIČ:	CZ25583735	IČ:	00023337
		DIČ:		DIČ:	CZ00023337
Zapsáno v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 35806			Zastupující:	Prof. MgA. Jan Burian Kontaktní osoba ve věcech technických: xxx	
Tel.:	xxx	e-mail:	xxx	Mobil:	xxx
				Tel.:	xx
Zast./jednající:	Ing. Kamil Bednář, Martin Nešpor		E-mail:	xxx	
Bankovní spojení:	xxx		Bankovní spojení:	xxx	

### I. Předmět Smlouvy

SPIN SERVIS se zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby servisu a údržby popsané v této smlouvě po dobu zde stanovenou vztahující se k Zařízení (uvedené v Příloze č.1 Smlouvy). Zákazník se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, jakož i zaplatit veškeré poplatky stanovené v bodě III. této smlouvy. Dále budou poskytnuty služby monitoringu Zařízení popsané v Příloze č.1 Smlouvy.

Typ:	Seznam zařízení je uveden v Příloze č.2 Smlouvy	
Model:	Seznam zařízení je uveden v Příloze č.2 Smlouvy	
Sériové číslo: Seznam SN je uveden v Příloze č.3 Smlouvy		
Počáteční stav počítačů: stavy počítačů jsou uvedeny v Příloze č.3 Smlouvy	Černobílá celkem:	Černobílá A3:
	Barevná celkem:	Barevná A3:
Adresa a specifikace místa, na kterém se zařízení nachází:	Ostrovní 1, 11230 Praha 1	

### II. Doba trvání Smlouvy

- Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců.
- Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti prvním dnem měsíce následujícího po uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
- Kurs EUR vůči Kč činí ke dni podpisu této Smlouvy 25,815 CZK/EUR.

### III. Poplatky

<b>Poplatek za kopie/tisk jsou uvedeny v Příloze č.2</b>	
Poplatek za ČB kopie/tisk/do formátu A4:	
Poplatek za barevnou kopii/tisk/A4:	
Fakturace kopii/tisků/A4:	Měsíčně zpětně

### IV. Garantovaná úroveň poskytovaných služeb

Čas odezvy:	Průměrně 8 pracovních hodin
Čas opravy:	3 pracovní dny
Poskytnutí náhradního plnění:	5. Pracovní den

### V. Údržba a servis Zařízení

1. SPIN SERVIS zajistí údržbu a servis Zařízení prostřednictvím tzv. servisních zásahů a poskytování servisních služeb.
  2. Servisem a údržbou se pro účely této Smlouvy rozumí:
    - a) udržování funkčnosti Zařízení, což zahrnuje údržbu a opravy Zařízení, poplatky za práci, dopravu, poskytnutí a montáž nezbytných náhradních dílů, to vše během Pracovních hodin; Pracovní hodinou se rozumí hodina v období od 08:00 – 16:00 v pracovní dny vyjma státních svátků a jiných dnů pracovního klidu;
    - b) dodávání potřebného spotřebního materiálu, kterým se rozumí materiál pro kopírování v barvě černé do pokrytí plochy 5 % a rovněž veškerý barevný spotřební materiál včetně barevného toneru do pokrytí plochy 5% z každé barvy, tj. celkem 20% pokrytí včetně černého toneru. Nezahrnuje však papír a příslušenství (sešivačka a sponky do sešivačky, lepicí páska atd.);
    - c) při vyšším pokrytí budou tonery 1× ročně, respektive k datu ukončení této Smlouvy doúčtovány dle aktuálního ceníku Xeroxu, vždy však maximálně jeden rok zpětně.
  3. Poskytování služeb a servisních zásahů bude zahajováno na základě ohlášení Zákazníkem prostřednictvím webové aplikace Chester na adrese [www.chester.xerox.cz](http://www.chester.xerox.cz) nebo telefonicky na tel. čísle xxx nebo e-mailem na: xxx, s přihlédnutím k jejich aktuální skutečné potřebě. SPIN SERVIS se zavazuje zahájit servisní zásah průměrně do 8 pracovních hodin poté, co mu je jeho potřeba nahlášena Zákazníkem. Průměr se bude zjišťovat půlročně.
  4. Zákazník je povinen poskytnout SPIN SERVISU veškerou potřebnou součinnost k poskytování služeb dle této Smlouvy, zejména poskytnout přístup zaměstnancům SPIN SERVISU a jeho zástupcům k Zařízení v Pracovní hodiny, jinak v nezbytných případech dle dohody.
  5. Odstranění vady bude ukončeno průměrně do 3 pracovních dní poté, co bude proveden servisní zásah. V případě, že SPIN SERVIS není schopen odstranit závadu ani po uplynutí 4 pracovních dnů od jejich nahlášení Zákazníkem na dispečink Xeroxu, pak SPIN SERVIS zajistí náhradní plnění počínaje prvním dnem po uplynutí uvedené 4 denní lhůty. Náhradní plnění spočívá v dočasném poskytnutí zařízení se shodnou nebo vyšší funkcionalitou. Dočasně poskytnuté zařízení může být opotřebené.
  6. V případě, že objednaní servisního zásahu či poskytnutí služeb bude nedůvodné, je Zákazník povinen nahradit SPIN SERVISU náklady s tím spojené.
  7. Náhradní díly použité při opravě mohou být nové nebo použité, ale rozhodně v plné užitné hodnotě. Vlastnické právo k vyměněným náhradním dílům nabývá SPIN SERVIS okamžikem výměny a bez náhrady. Po skončení servisní smlouvy náhradní díly a vybavení, které bude instalováno, ve stroji zůstane, tak aby zařízení bylo funkční a schopné provozu. Případný rezervní materiál bude po skončení smlouvy předmětem dalšího jednání.
  8. Zákazník je povinen neprodleně informovat SPIN SERVIS, pokud chce přemístit Zařízení z místa, kde bylo původně instalováno a sjednat s ním podmínky přemístění.
  9. Smluvní pokuta za prodloužení SPIN SERVISU se splněním čl. IV této Smlouvy činí 0,05% z průměrné měsíční fakturace za poslední tři fakturační období, a to za každý den prodloužení.
5. Poplatky nezahrnují náklady a cenu oprav, úprav, údržby, dopravy a použitých materiálů pokud:
    - budou provedeny na žádost Zákazníka mimo Pracovní hodiny, nebo
    - budou provedeny jako důsledek nakládání se Zařízením v rozporu s návodem k použití či účelem, ke kterému je Zařízení určeno; použití materiálů nebo náhradních dílů, které nebyly dodány ani doporučeny Xeroxem; neodborné údržby či provádění oprav, resp. jiných zásahů osobami, které k tomu nebyly řádně a odborně vyškoleny a autorizovány; události nemající původ v Zařízení; místa jeho používání; výpadků či vad elektrické, internetové či obdobné sítě; přemístění Zařízení z místa dodání (není-li přemístění prováděno SPIN SERVISem) apod.
  6. Úhrady budou hrazeny na účet SPIN SERVISU uvedený v této Smlouvě, popřípadě na fakturách SPIN SERVISU.
  7. K částkám uvedeným v této Smlouvě bude přiučtováno DPH.
  8. Faktury SPIN SERVISU jsou splatné ve lhůtě 14 dní od data vystavení. SPIN SERVIS bude Zákazníkovi posílat faktury ve formátu PDF. Elektronická faktura bude opatřena digitálním elektronickým podpisem. Faktura zasláná poštou bude zpoplatněna částkou 0,- Kč.
  9. Pokud Zákazník neuhradí Poplatky stanovené v této Smlouvě řádně a včas a to ani do 14 dní po lhůtě splatnosti, je SPIN SERVIS oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
  10. SPIN SERVIS je oprávněn upravit Poplatky uvedené v této Smlouvě:
    - v návaznosti na meziroční inflaci v ČR (spotřebitelské ceny) v předcházejícím kalendářním roce tak, jak je publikována Českým statistickým úřadem či jiným úřadem, který jej případně nahradí;
    - v případě změny oficiálního kursu Kč vůči EUR o více jak 5% (přepočítáno čtvrtletně k poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí);
    - v případě uložení nebo změn daní nebo cla na zboží dovezené v souvislosti s použitím a údržbou Zařízení;
    - v případě, že dojde ke zvýšení maloobchodních cen spotřebního materiálu.
  11. Úprava Poplatků nenabude účinnosti dříve než 1 měsíc ode dne doručení zprávy Zákazníkovi, není-li v oznámení stanoven pozdější termín.
  12. Zákazník je povinen poskytnout SPIN SERVISU odpočty počítadel Zařízení k poslednímu dni každého fakturačního období, nebo kdykoli, dle žádosti SPIN SERVISU. K hlášení stavu počítadel může Zákazník využít aplikace Smart eSolution – v tomto případě dochází k hlášení stavu počítadel automaticky bez nutné účasti Zákazníka, dále může Zákazník zadat stav počítadel přes webové rozhraní Xerox, posledním způsobem je hlášení stavu počítadel Zákazníkem e-mailem, popř. telefonicky příslušným zaměstnancům SPIN SERVISU – za každé využití této služby bude Zákazníkovi účtován poplatek ve výši 0,- Kč. Pokud Zákazník neumožní automatický sběr informací prostřednictvím Smart eSolution, ani pro hlášení o stavu počítadel nevyužije jiného zde uvedeného způsobu, Zákazník uhradí SPIN SERVISU poplatky dle odhadu stavů počítadel provedeného SPIN SERVISEM. Opravy účtování je SPIN SERVIS povinen uskutečnit v následujících fakturacích, jakmile mu budou známy skutečné stavy počítadel.
  13. V případě prodloužení Zákazníka s platbou uhradí Zákazník úrok z prodloužení za každý den prodloužení stanovený dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
    - a) Je-li Zákazník v prodloužení s placením splatných faktur po dobu delší než 14 dní, je SPIN SERVIS vůči Zákazníkovi oprávněn zastavit veškeré další dodávky a služby;

## VI. Platební podmínky a splatnost

1. Výše základního měsíčního poplatku je sjednána v této Smlouvě. K základnímu měsíčnímu poplatku bude Zákazník dále hradit poplatky dle počtu provedených Výtisků ve výši uvedené v této Smlouvě (společně dále jako „Poplatky“).
2. Výtiskem se rozumí tisky i kopie provedené prostřednictvím Zařízení.
3. Oboustranný Výtisk bude účtován jako dva Výtisky.
4. Výtisk o formátu A3 bude účtován jako dva Výtisky o formátu A4, neobsahuje-li tato Smlouva zvláštní sazby pro Výtisky o jiných formátech než A4.

## VII. Ukončení Smlouvy

1. Zákazník je oprávněn ukončit Smlouvu výlučně takto:

- a) odstoupením v případě opakovaného podstatného porušení povinností SPIN SERVISU, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dní plynoucí ode dne, kdy byl SPIN SERVIS písemně informován Zákazníkem o porušení a o možnosti ukončení Smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno;
  - b) odstoupením v případě, že nesouhlasí s úpravou poplatků ve smyslu čl. VI odst. 10 této Smlouvy.
2. SPIN SERVIS je oprávněn ukončit Smlouvu výlučně takto:
- a) odstoupením v případě prodlení Zákazníka s úhradou Poplatků, které přesáhlo 14 dní;
  - b) odstoupením v případě opakovaného podstatného porušení povinností Zákazníka, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dní plynoucích ode dne, kdy byl Zákazník písemně uvědoměn SPIN SERVISSEM o porušení a možnosti ukončení Smlouvy, nebude-li porušení odstraněno;
  - c) odstoupením, je-li u Zákazníka instalováno více Zařízení stejného typu, Přičemž k některému z nich nemá se SPIN SERVISSEM uzavřeno smlouvu o plném servisu a údržbě anebo taková smlouva byla ukončena;
  - d) odstoupením v případě zahájení insolvenčního řízení ve věci Zákazníka jako dlužníka.
3. Smlouva sjednaná na dobu určitou nemůže být ukončena výpovědí.
4. Tato Smlouva může být dále ukončena následujícími způsoby:
- a) trvalým vyřazením Zařízení z provozu;
  - b) dohodou smluvních stran.
5. K ukončení této Smlouvy trvalým vyřazením Zařízení z provozu dojde výlučně v případě odcizení nebo úplného zničení Zařízení.
6. Zákazník je povinen ke dni skončení platnosti této Smlouvy vrátit nebo uhradit SPIN SERVISU veškeré nespotebované spotřební materiály a náhradní díly, které byly dodány SPIN SERVISSEM Zákazníkovi v rámci této Smlouvy. Zákazník však není povinen vrátit ani uhradit poskytnutý spotřební materiál a náhradní díly, které již byly instalovány nebo vloženy do servisovaného Zařízení.

- ode dne jejího řádného zaslání na poslední SPIN SERVISU Zákazníkem sdělenou adresu v České republice.
5. Otázky touto Smlouvou neupravené se řídí občanským zákoníkem.
  6. Smlouva může být měněna pouze písemně.

### VIII. Odpovědnost

1. SPIN SERVIS odpovídá za škodu maximálně za všechny škodní události související se Smlouvou do celkové souhrnné výše 25% z celkové kupní ceny příslušného Zařízení, za kterou toto Zařízení Zákazník zakoupil od SPIN SERVISU, a to bez DPH.
2. SPIN SERVIS neodpovídá za ztrátu obchodu nebo zisku, ani za jakoukoli nepřímou nebo následnou škodu, ani za možnou ztrátu uložených informací.
3. K okolnostem vylučujícím odpovědnost (§ 2913 odst. 2 Občanského zákoníku) se přihlíží bez ohledu na to, kdy nastanou.

### IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení §630, odst.1 Občanského zákoníku sjednávají promlčecí lhůtu 4 roky.
2. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany není možné převést ani postoupit Smlouvu ani jakékoli z práv a povinností z nich vyplývajících.
3. Všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní (které nebyly vyřešeny dohodou smluvních stran) budou rozhodovány s konečnou platností u soudů ČR.
4. V případě doručování poštou platí, pokud nedojde k doručení dříve, že písemnost byla doručena Zákazníkovi pátým dnem

Přílohy ke smlouvě:

1. Příloha č.1 –Popis služeb monitoringu

---

SPIN SERVIS s.r.o.

Ing. Kamil Bednář, Martin Nešpor, jednatelé společnosti

---

Národní divadlo.

Prof. MgA. Jan Burian, ředitel

#### **Příloha č. 1 k Sdružené nájemní a servisní smlouvě č. MPCZ 2018/003**

##### **Popis poskytovaných XPPS služeb monitoringu**

Servisní podpora XPPS je souhrnem řady dílčích služeb, které zajišťují řízení tiskového prostředí Klienta, včetně proaktivního a reaktivního sledování tiskových Zařízení, nahlašování závad, řešení problémů na dálku, dodávky náhradních dílů, 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.

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: xxxx**

**Tel.: +xxxx**

##### **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 Zařízení.
- Analyzovat, diagnostikovat a řešit všechny závady Zařízení během Pracovních hodin 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. xxxx

- Reakční doba na všechny automatické zprávy nebo na žádosti zadané e-mailem či telefonem týkající se spotřebního materiálu je maximálně xxx pracovních hodin, v průměru maximálně xxx pracovní hodiny.
- Organizovat návštěvy technika pro zajištění oprav.
- Zajišťovat průběžnou údržbu s cílem udržet Zařízení v provozním stavu. To zahrnuje i dodávku náhradních dílů.

### **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 v příloze č. 1
- Spotřební materiál bude zasílán na adresu: **Ostrovní 1, 112 30 Praha1**. 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 měsíce/ čtvrtletí vytvořit a zaslat e-mailem Klientovi report počítadel jednotlivých Zařízení s cenovou kalkulací, která je podkladem k fakturaci Klientovi.

### **Součinnosti klienta**

#### **Část služby - Sledování Zařízení, zajištění oprav**

- Zpřístupnit potřebný HW a SW a umožnit na něj instalaci SW komponenty Xerox Tools: Xerox Device Agent.
- Umožnit odpovídající datovou komunikaci komponenty Xerox Device Agent s monitorovanými Zařízeními.
- Umožnit odpovídající datový přístup komponenty Xerox Device Agent do Databáze správy v Xeroxu.
- 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 SPINu v souladu s právními předpisy. Ihned informovat společnost SPIN o všech změnách uživatelů v souladu s právními předpisy.
- Umožnit vhodnou podporu Klientovi pro proaktivní řešení oprav.

#### **Část služby - Správa Spotřebního materiálu**

- Zkontrolovat spotřební materiál po dodání a distribuovat ho na příslušné místo určené Zařízením.
- Vkládat spotřební materiál do Zařízení. Zodpovídá Klient.
- Ukládat prázdné obaly od spotřebního materiálu na dohodnuté místo ke zpětnému odvozu a likvidaci společností Xerox.