

Výtisk č. 1

Smlouva o poskytování služeb centrální reprografie

Smluvní strany:

STATUTÁRNÍ MĚSTO CHOMUTOV

se sídlem : Zborovská 4602, 430 28 Chomutov

IČO: 00261891, DIČ: CZ00261891

bank. spojení: Komerční banka, č. účtu: 626441/0100

jehož jménem jedná: Mgr. Jan Mareš, primátor

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy *Objednatele*: d201300296

a

XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o.

se sídlem: Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3

IČO: 48109193, DIČ: CZ48109193

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 15969

bank. spojení: Citibank Europe plc, č. účtu: 2050270104/2600

jejímž jménem jedná: Tomáš Stalmach, prokurista

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy *Poskytovatele*: 12_SCEQ_019

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb.,
obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obchodní zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

2013

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1) Úvodní ustanovení

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že je základním územním samosprávným společenstvím občanů; které vzniklo na základě zákona č.128/200 Sb., o obcích, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Poskytovatel dále prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu.

2) Účel Smlouvy

- 2.1 Objednatel oznámil dne 29.4.2013 oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Správa decentralizovaných zařízení a poskytování služeb centrální reprografie“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ.
- 2.2 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří volnou přílohu Smlouvy jako její Příloha č. 8 (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tedy zejména zajištění realizace potřeb Objednatele týkajících se správy decentralizovaných zařízení a poskytování služeb centrální reprografie v kancelářích sídla Magistrátu statutárního města Chomutova a dále také stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb pro Objednatele, v souladu se zásadami činnosti Objednatele.
- 2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
- 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

3) Předmět Smlouvy

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je vymezení práv a povinností smluvních stran v souvislosti s plněním Veřejné zakázky.

Zae!

3.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje:

- 3.2.1 provést dodávku, zapojení a instalaci Reprografické infrastruktury ve smyslu odst. 5.2.1 této Smlouvy a další činnosti specifikované v čl. 5) této Smlouvy nezbytné pro zahájení poskytování Služeb (dále jen „**Příprava na poskytování Služeb**“);
- 3.2.2 poskytovat Objednateli služby komplexního zajištění správy decentralizovaných zařízení a poskytovat služby centrální reprografie spočívající zejména v umožnění Objednateli a jeho pracovníkům provádět tiskové, kopírovací a scanovací úlohy dle svých potřeb na zařízeních Poskytovatele, to vše v sídle Objednatele a v souladu s minimálními požadavky uvedenými v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“);
- 3.2.3 dodat a implementovat u Objednatele komplexní monitorovací systém (HW a SW) k centralizaci, řízení, sledování a účtování tiskových a kopírovacích úloh, jehož minimální parametry a funkcionality jsou specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy a poskytovat služby jeho dostupnosti pro Objednatele a jeho pracovníky, včetně zajišťování jeho podpory a údržby (dále jen „**Monitorovací systém**“);
- 3.2.4 poskytovat služby tzv. obálkovacího systému pro tiskoviny a složenky, který spočívá v provedení kompletace obálek, tisku na obálky a tisku na složenky pracovníkem Poskytovatele bez zbytečného odkladu po sdělení takového požadavku či instrukce ze strany Objednatele nebo jeho pracovníka, to vše v pracovní době Magistrátu statutárního města Chomutova, tedy v době dle odst. 14.3 této Smlouvy a na zařízeních Poskytovatele umístěných v sídle Objednatele (dále jen „**Obálkovací systém**“) dle Manuálu poskytování Obálkovacího systému uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- 3.2.5 poskytovat případná další plnění uvedená v této Smlouvě
(dále společně také jen „**Plnění**“).

3.3 Objednatel se zavazuje za poskytování Plnění zaplatit Poskytovateli cenu určenou dle článku 12) této Smlouvy a poskytovat mu za účelem řádného poskytování Plnění veškerou potřebnou a přiměřenou součinnost vymezenou v Příloze č. 2 této Smlouvy.

4) **Doba a místo plnění**

- 4.1 Plnění dle této Smlouvy bude poskytováno ode dne účinnosti této Smlouvy v souladu s Harmonogramem poskytování Plnění (dále jen „**Harmonogram**“), který tvoří Přílohu č. 7 této Smlouvy, přičemž poskytování Služeb započne 6. srpna 2013.
- 4.2 Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo a pracoviště Objednatele nebo jiná místa určená Objednatel, přičemž detailní specifikace konkrétních místností pro poskytování Služeb je uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy.

5) **Příprava na poskytování Služeb**

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit a provést veškeré přípravné práce v místě plnění za účelem řádného zahájení poskytování Služeb v souladu s Harmonogramem.
- 5.2 Poskytovatel se v rámci Přípravy na poskytování Služeb zavazuje jmenovitě k:
 - 5.2.1 dodání a instalaci takových reprografických a dalších technických zařízení, která jsou nezbytná pro zahájení poskytování Služeb dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této



Smlouvy (dále jen „**Reprografická infrastruktura**“) do konkrétních místností v místě plnění;

- 5.2.2 celkovému nastavení Reprografické infrastruktury na úroveň nezbytnou pro zahájení poskytování Služeb;
 - 5.2.3 propojení Reprografické infrastruktury s příslušnými standardními informačními systémy Objednatele pro provoz kanceláře;
 - 5.2.4 poskytnutí dalšího plnění uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy, které je nezbytné pro zahájení poskytování Služeb.
- 5.3 Poskytovatel je povinen podat Objednateli písemnou zprávu o řádném provedení Přípravy na poskytování Služeb a o možnosti zahájení poskytování Služeb.

6) Poskytování Služeb

6.1 Poskytovatel se při poskytování Služeb jmenovitě zavazuje:

- 6.1.1 poskytovat Služby dle odst. 3.2.2 této Smlouvy v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 1 této Smlouvy tak, aby dostupnost a parametry Služeb odpovídaly specifikaci uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy;
- 6.1.2 poskytovat Monitorovací systém dle odst. 3.2.3 této Smlouvy a zajišťovat tak monitoring poskytování Služeb;
- 6.1.3 zajišťovat permanentní provozuschopnost a funkčnost Reprografické infrastruktury ve stavu nezbytném pro řádné poskytování Služeb a v souladu s touto Smlouvou;
- 6.1.4 odstraňovat závady či jiné výpadky provozuschopnosti nebo funkčnosti Reprografické infrastruktury způsobem a ve lhůtách uvedených v čl. 16) této Smlouvy;
- 6.1.5 zajišťovat permanentní dostupnost spotřebního materiálu (zejména tonery, papír) minimálně v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování Služeb a ve lhůtách uvedených v čl. 16) této Smlouvy;
- 6.1.6 zajistit přítomnost alespoň 1 pracovníka Poskytovatele v místě plnění po celou pracovní dobu Magistrátu statutárního města Chomutova, tedy v době dle odst. 14.3 této Smlouvy, a to za účelem poskytování Obálkovacího systému a rovněž Plnění dle odst. 6.1.1 až 6.1.5 této Smlouvy minimálně v úrovních definovaných touto Smlouvou;
- 6.1.7 podávat Objednateli Reporty způsobem dle odst. 7.3 této Smlouvy.

6.2 Poskytovatel se dále zavazuje:

- 6.2.1 poskytovat Služby s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší 5 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 6.2.2 poskytovat Služby v kvalitě a rozsahu definovaném v této Smlouvě;
- 6.2.3 do 15 dnů ode dne ukončení poskytování Služeb odstranit veškerou Reprografickou infrastrukturu z místa plnění, nebude-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak;

- 6.2.4 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 6.2.5 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 6.2.6 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 6.2.7 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 6.2.8 Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 6 této Smlouvy, přičemž v takovém případě odpovídá Objednateli v rozsahu a způsobem, jako kdyby poskytoval takovéto plnění sám Poskytovatel.
- 6.2.9 dodržovat a zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
- 6.2.10 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 6.2.11 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 6.2.12 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
- 6.2.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 6.3 Objednatel se za účelem poskytování Služeb zavazuje:
 - 6.3.1 hradit náklady na spotřebu energetických médií, údržbu, úklid a ostrahu místa plnění;
 - 6.3.2 poskytnout Poskytovateli na své náklady v místě plnění vhodné prostory pro poskytování Služeb.
- 6.4 Objednatel se dále zavazuje, že Služby budou poskytovány pouze pro jeho interní potřebu a zavazuje se užívat veškerá zařízení tvořící Reprografickou infrastrukturu pouze v souladu s návodem k obsluze.

7) Úroveň poskytování plnění a jeho monitoring

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje, že veškeré Služby na základě této Smlouvy budou poskytovány v rozsahu, kvalitě a úrovních definovaných v této Smlouvě.

- 7.2 Poskytovatel je povinen zajistit průběžný monitoring poskytování Služeb Monitorovacím systémem, který bude Poskytovatelem implementován u Objednatele, přičemž obsahem tohoto monitoringu bude zejména ověření, zda dostupnost poskytovaných Služeb odpovídá požadavkům uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 7.3 Poskytovatel je povinen podávat Objednateli za účelem ověření úrovně poskytování Služeb měsíční písemný report výsledku procesu monitoringu poskytování Služeb dle odst. 6.1.2 této Smlouvy, a to zpětně za uplynulý kalendářní měsíc nejpozději do 3 pracovních dnů od ukončení příslušného monitorovaného měsíce (dále jen „**Reporty**“).
- 7.4 V případě, že Poskytovatel neposkytuje Objednateli Služby v souladu s touto Smlouvou, zavazuje se Poskytovatel:
- 7.4.1 odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době;
- 7.4.2 vyčíslit s tím související smluvní pokuty dle čl. 17) této Smlouvy;
- 7.4.3 bez zbytečného prodlení zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity za účelem řádného poskytování Služeb dle požadavků Smlouvy.

8) Změnové řízení

- 8.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 8.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.

9) Akceptace Monitorovacího systému

- 9.1 Poskytovatelem dodaný a u Objednatele implementovaný Monitorovací systém bude předmětem akceptační procedury s cílem ověřit, zda odpovídá specifikaci, která je pro Monitorovací systém na základě Smlouvy závaznou.
- 9.2 Akceptační procedura bude zahrnovat jednoduché akceptační testy probíhající na základě specifikace akceptačních testů vypracované Poskytovatelem jako součást návrhu řešení Monitorovacího systému v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 9.3 Jestliže Monitorovací systém splní akceptační kritéria, považuje se smluvními stranami za akceptovaný dnem úspěšného ukončení akceptačních testů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat akceptační protokol, a to nejpozději do 5 dnů od převzetí předmětu akceptačních testů. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami dle odst. 9.8 této Smlouvy.
- 9.4 Pokud Monitorovací systém nesplňuje stanovená akceptační kritéria, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli, a to nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení

akceptačního testu. Nevznese-li Objednatel své připomínky ve stanovené lhůtě, považuje se daný předmět akceptačních testů uplynutím této lhůty za akceptovaný.

- 9.5 Poskytovatel je povinen připomínky Objednatele k Monitorovacímu systému zpracovat a bez zbytečného prodlení předložit Monitorovací systém k opakované akceptaci.
- 9.6 Bude-li součástí Monitorovacího systému také dodávka HW, bude provedena Poskytovatelem do místa plnění dle této Smlouvy, přičemž HW bude dodán prost jakýchkoliv právních nebo faktických vad.
- 9.7 Součástí dodávky HW je i základní instalace a zapojení jednotlivých komponent, které jsou součástí dodávky HW, nevyplyvá-li z této Smlouvy nebo její přílohy výslovně jinak. Součástí dodávky HW bude i dodání technických a uživatelských manuálů či jiných dokumentů, pokud jsou nezbytné pro jeho řádné užívání a provoz.
- 9.8 K podpisu akceptačního protokolu podle tohoto čl. 9) je oprávněn statutární orgán smluvní strany, dále oprávněná osoba smluvní strany ve smyslu čl. 11) této Smlouvy, případně těmito osobami písemně pověřená osoba, nebude-li vyplývat z této Smlouvy nebo jiného závazného dokumentu jinak.

10) Uživací práva

- 10.1 Poskytovatel na základě této Smlouvy uděluje po dobu trvání této Smlouvy Objednateli a všem jeho zaměstnancům či osobám v poměru obdobném veškerá uživatelská práva k technickým zařízením Poskytovatele, která Poskytovatel v rámci plnění této Smlouvy umístí do místa plnění, a dále nevýhradní uživatelská práva k případným autorským dílům, která budou nezbytná pro naplnění účelu této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k takovým autorským dílům a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 10.2 Smluvní strany sjednávají, že poplatek za uživatelská práva dle odst. 10.1 této Smlouvy je součástí Ceny za poskytování plnění dle této Smlouvy.

11) Oprávněné osoby

- 11.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 11.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci této Smlouvy, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 11.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 11.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 11.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.



12) Cena a platební podmínky

- 12.1 Výše ceny za Plnění poskytnuté dle této Smlouvy je specifikována v Příloze č. 3 této Smlouvy (dále jen „Cena“) a bude zaplacená v souladu s následujícími platebními podmínkami.
- 12.2 Smluvní strany výslovně sjednávají, že Cena za Přípravu na poskytování Služeb, Cena za dodávku a implementaci Monitorovacího systému a Cena za poskytování Plnění označeného jako Obálkový systém je již obsažena v Ceně Služeb.
- 12.3 Cena je vždy splatná na základě měsíčních faktur (daňových dokladů) vystavených Poskytovatelem za Plnění poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po skončení příslušného měsíce, ke kterému se daná platba vztahuje, přičemž splatnost jednotlivých plateb je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení daňového dokladu.
- 12.4 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran (Poskytovatel a Objednatel) a jejich adresy, IČ, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 12.5 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury. V této souvislosti prohlašují smluvní strany, že veškeré jejich vzájemné pohledávky jsou navzájem započitatelné ve smyslu ustanovení § 364 obchodního zákoníku.
- 12.6 Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.

13) Ochrana informací

- 13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 13.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- 13.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 13.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 13.3 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací.
- 13.4 S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být

seznámení, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

- 13.5 Za důvěrné se považují všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 13.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 13.6.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- 13.6.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- 13.6.3 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.
- 13.7 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 13) Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

14) Součinnost a vzájemná komunikace

- 14.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 14.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 14.3 Objednatel kromě povinnosti poskytovat součinnost dle Příloze č. 2 této Smlouvy povinen zřídit pro potřeby Poskytovatele v místě plnění telefonní linku napojenou na svou telefonní ústřednu a emailovou adresu, které budou využívány pro potřeby Poskytovatele v souvislosti s poskytováním Služeb, a umožnit Poskytovateli a jím určeným osobám přístup do míst plnění pro účely poskytování Služeb každý pracovní den v době Po, St – 7,30 do 17,30 a Út, Čt, Pá – 7,30 do 15,00.
- 14.4 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle Přílohy č. 5 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 14.5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 dnů.
- 14.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.



15) Odpovědnost za škodu

- 15.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 15.2 Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která Objednateli vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, do souhrnné maximální výše 10.000.000,- Kč (slovy: deset milionů korun českých), a to za všechny případné škodní události.
- 15.3 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 15.4 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 obchodního zákoníku).
- 15.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 15.6 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 15.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v celém rozsahu nebo slevy z ceny dle této Smlouvy.

16) Odstraňování závad Reprografické infrastruktury a zásobování spotřebním materiálem

- 16.1 Poskytovatel je povinen nastoupit k opravě závady či jiného výpadku provozuschopnosti nebo funkčnosti Reprografické infrastruktury nejpozději do 0,25 hodiny od prokazatelného doručení oznámení Objednatele.
- 16.2 Poskytovatel je povinen odstranit závadu či jiný výpadek provozuschopnosti nebo funkčnosti Reprografické infrastruktury nejpozději do 1 hodiny od nástupu k takové opravě. Není-li oprava Reprografické infrastruktury možná v tomto čase, je Poskytovatel povinen dodat v tomto čase jiné obdobné zařízení (Reprografickou infrastrukturu) k obnovení možnosti poskytovat Služby.
- 16.3 Poskytovatel je povinen dodat spotřební materiál (zejména tonery, papír) v případě jeho nedostatku nejpozději do 0,25 hodiny od prokazatelného doručení oznámení Objednatele.
- 16.4 Objednatel je povinen oznamovat veškeré závady či jiné výpadky provozuschopnosti nebo funkčnosti Reprografické infrastruktury anebo potřebu dodávky spotřebního materiálu (zejména tonery, papír) telefonicky na číslo +420 227 036 444 (dále jen „Hotline“) nebo elektronicky na e-mailovou adresu Oprávněné osoby Poskytovatele ve věcech technických a realizačních.

- 16.5 Poskytovatel je povinen zajistit provoz Hotline alespoň po celou pracovní dobu Magistrátu města Chomutova, tedy v době dle odst. 14.3 této Smlouvy.

17) Sankce

- 17.1 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služeb v souladu s termíny uvedenými v Harmonogramu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
- 17.2 V případě prodlení Poskytovatele s povinností nastoupit k odstranění závady Reprografické infrastruktury dle odst. 16.1 nebo s povinností takovou závadu odstranit dle odst. 16.2 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.
- 17.3 V případě prodlení Poskytovatele s povinností dodat spotřební materiál dle odst. 16.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.
- 17.4 V případě nedodržení doby provozu Hotline dle odst. 16.5 této Smlouvy nebo nefunkčnosti Hotline v takto vymezené době po dobu delší než 30 minut od nahlášení takového výpadku nebo nefunkčnosti Oprávněnou osobou Objednatele je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení s obnovením provozu Hotline nebo jeho funkčnosti.
- 17.5 V případě prodlení Poskytovatele s povinností řádně a včas dodat Objednateli a nainstalovat další technická zařízení dle odst. 5.2.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.
- 17.6 V případě porušení povinnosti Poskytovatele vyřídit požadavek na poskytnutí služby v rámci Obálkovacího systému dle odst. 3.2.4 této Smlouvy bez zbytečného odkladu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
- 17.7 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
- 17.8 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 17.9 Veškeré smluvní pokuty je Poskytovatel povinen odečíst na základě výsledků zavedeného systému monitoringu poskytovaných Služeb od fakturované měsíční Ceny v souladu s článkem 12) této Smlouvy.
- 17.10 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a nedotýká se nároku na náhradu škody přesahující výši smluvní pokuty.

18) Platnost a účinnost smlouvy

- 18.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 4 let.



- 18.2 Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy pouze z důvodů stanovených touto Smlouvou.
- 18.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 18.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek poskytování Služeb či jejich podstatné části a nezjedná nápravu bez zbytečného prodlení po doručení oznámení Objednatele o poskytnutí vadného plnění; nebo
 - 18.3.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním termínů dle harmonogramu plnění uvedeného v [Příloze č. 7](#) této Smlouvy déle než 15 dní a nezjedná nápravu ani do 10 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
 - 18.3.3 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 18.3.4 mu v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy vznikne škoda (jednotlivě či v souhrnu) rovnající se nebo přesahující limit odpovědnosti Poskytovatele za škodu dle odst. 15.2 této Smlouvy;
 - 18.3.5 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
 - 18.3.6 Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 18.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy.
- 18.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 18.6 Odstoupením od Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele odstranit veškerou Reprografickou infrastrukturu z místa plnění dle odst. 6.2.3 této Smlouvy.
- 18.7 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 19) Rozhodné právo a řešení sporů**
- 19.1 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se řídí obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 19.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 19.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 60 dnů ode dne doručení výzvy k jednání dle odst. 19.2 Smlouvy, bude tento spor rozhodován věcně a místně příslušným soudem.

20) Závěrečná ustanovení

- 20.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.
- 20.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 20.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 20.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1: Specifikace Služeb
- Příloha č. 2: Návrh řešení Monitorovacího systému a požadavky na součinnost
- Příloha č. 3: Cena
- Příloha č. 4: Plán rozmístění pracovišť (místa plnění)
- Příloha č. 5: Oprávněné osoby
- Příloha č. 6: Seznam subdodavatelů
- Příloha č. 7: Harmonogram
- Příloha č. 8: Zadávací dokumentace (volná příloha)

- 20.5 Tato Smlouva je uzavřena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po 1 vyhotovení.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

v Plaze dne 6.8.2013

v Plaze dne 6.8.2013



STATUTÁRNÍ MĚSTO CHOMUTOV

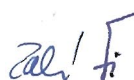
Mgr. Jan Mareš, primátor



XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o.

Tomáš Stalmach, prokurista





Příloha č. 1

Specifikace Služeb

Společnost XEROX CZECH REPUBLIC, s.r.o. jako uchazeč o tuto veřejnou zakázku, nabízí zadavateli této veřejné zakázky Statutárnímu městu Chomutov poskytování svých služeb formou outsourcingového konceptu, který poskytování celé služby se všemi souvisejícími náklady promítá ekonomicky do jednotkových cen výtisku jedné černobíle potištěné strany a jedné barevně potištěné strany, tak jak bylo zadavatelem této veřejné zakázky požadováno.

V rámci vytvoření požadovaných podmínek pro poskytování naší služby nabízíme dodání celkem 139 nových tiskových zařízení a jeden nový velkoformátový skener s požadovaným programovým vybavením.

Základním předmětem poskytování naší služby je správa decentralizovaných (převážně) tiskových zařízení a poskytování služeb centrální reprografie v kancelářích sídla Magistrátu Statutárního Města Chomutov. Součástí této služby je též dodání a zprovoznění monitorovacího systému k centralizaci, řízení, sledování a účtování tiskových a kopírovacích úloh (SafeQ, Center Ware Web) a také poskytování služeb tzv. Obálkovacího systému spočívajícího v kompletaci obálek, tisku na obálky a tisku na složenky.

Další důležitou součástí námi nabízených služeb je pracoviště centrální reprografie, kde nabízíme stejně jako doposud velmi rychlé vyřízení objemných i nestandardních tiskových požadavků pracovníků zadavatele.

Poskytování vysoké úrovně našich služeb ve velmi krátkém čase nám umožňuje především přítomnost minimálně jednoho našeho pracovníka, který zajišťuje podporu nejen při správě a základním servisu všech dodaných tiskových zařízení, ale i při vyřizování požadavků pracovníků zadavatele na náročnější či méně obvyklé tiskové úlohy. Tato osoba, která zajišťuje on-site služby je v případě potřeby doplněna o dalšího našeho pracovníka, který brigádnickou formou (formou dílčího pracovního úvazku) pomáhá při řešení více takových požadavků ve stejném čase.

Specifikace Služeb

Poskytovaná služba(y): **SLUŽBA DocuCare Break/Fix**

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Preventivní údržba DocuCare Služba DocuCare doplňuje standardní službu oprav vadného zařízení (break/fix) o poskytování preventivních údržbových služeb pro zvýšení doby pohotovosti zařízení a udržení výkonu zařízení. Služba DocuCare je k dispozici pouze pro decentralizovaná multifunkční zařízení Xerox umístěná v prostorách klienta. Seznam zařízení, kterých se DocuCare týká je veden samostatně v příloze I smlouvy. Operátoři společnosti Xerox: - vytvářejí a implementují harmonogram preventivní údržby pro identifikovaná zařízení zahrnutá v této smlouvě - pomáhají identifikovat potenciální problémy při údržbě zařízení před tím, než nastanou - provádějí preventivní údržbu zařízení - udržují vhodnou zásobu náhradních dílů a spotřebního materiálu na místě - v případě potřeby slouží jako rozhraní pro externí techniky nebo dálkovou diagnostiku - přesměrují tiskové fronty k nejbližšímu stroji, pokud se očekává, že stroj bude mimo provoz déle než 2 hodiny. Xerox informuje uživatele v dané lokalitě o přesměrování tiskové fronty - podle požadavků provádí vyrovnání barev a kalibrace barevných tiskáren - monitorování systému pro monitorování tisků SAFE Q a návazných systémových prostředků	Služby DocuCare budou pro klienty k dispozici následující dny v týdnu: Po, St – 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá – 7:30 do 15:00 Služby DocuCare se zajišťují pro smluvně zajištěné stroje. Stroje se servisem DocuCare se nacházejí v těchto místech: Magistrát města Chomutova Budova 1 – Zborovská ulice 4602 Budova 2 – Nám. 1. máje č.p. - Chelčického ul. 99 Budova 3 – Husovo nám. č.p.104 Budova 4 – Táboritská 155	BF-220

fi

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Řešení zákaznických problémů Zákazníkům je poskytnuto jediné kontaktní místo, kde si mohou vyžádat pomoc nebo servis týkající se decentralizovaných zařízení.	Služba bude klientům k dispozici následující dny v týdnu Po, St – 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá – 7:30 do 15:00 Operátor Xerox je povinen nastoupit k opravě zařízení do 0,25 hodiny od prokazatelného nahlášení poruchy uživatelem	BF-104
Servis zařízení DocuCare Služba DocuCare doplňuje standardní službu oprav vadného zařízení (break/fix) o <i>služby první reagující osoby</i> ke zvýšení doby funkčnosti zařízení a udržení výkonu zařízení. Služba DocuCare je k dispozici pouze pro vybrané rodiny produktů Xerox. Seznam zařízení zahrnutých do služby DocuCare se vede odděleně od tohoto dokumentu, aby mohl pojmout potenciálně časté změny u populace zařízení. Operátor společnosti Xerox slouží jako první místo kontaktu pro příjem volání ohledně servisu zařízení a odstranění poruch: Operátor společnosti Xerox: - zná běžné kódy poruch strojů a opravují je - diagnostikuje a opravuje běžné problémy s kvalitou obrazu - vyměňuje hlavní součástky v tiskovém stroji, subsystému ustalování a v místech manipulace s papírem u decentralizovaných zařízení - udržuje smluvní dobu pohotovosti zákazníka - vede servisní deník kopírky/tiskárny pro všechny stroje zahrnuté do této smlouvy - snaží se vyřešit problém bez potřeby volat servisního technika,, včetně využití webových nástrojů, které poskytují svépomoc, informace jak na to, rady pro odstraňování poruch a další technické prostředky jak vyřešit problémy na místě. To vyžaduje, aby operátor měl přístup k počítači a internetu v prostorách	Decentralizovaná zařízení zahrnutá do této smlouvy budou čištěna a bude u nich doplňován bílý papír, spotřební materiál každý den Po, St – 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá – 7:30 do 15:00	BF-201

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
zákazníka 7. iniciuje webová servisní volání servisnímu technikovi zákazníka. To vyžaduje, aby operátor měl přístup k počítači a internetu v prostorách zákazníka 8. po dokončení servisního požadavku je zákazník informován o vyřešení problému 9. operátor Xerox bude čistit zařízení, distribuovat materiál dle seznamu zákazníka na místa zařízení podporovaných podle této smlouvy		

Výkonové normy

Definice:

1. Odezva operátora Xerox: na základě zpětného volání operátora společnosti Xerox konečnému uživateli po přijetí volání nebo ohlášení problému se zařízením od konečného uživatele
2. Doba odezvy služby: Doba, po kterou trvá servisnímu technikovi reagovat na místě (nebo telefonicky, pokud reakce na místě není požadována) na servisní žádost iniciovanou operátorem společnosti Xerox nebo klientem.
3. Ztrátový čas: Ztrátový čas znamená počet hodin smluvního období pokrytí v jakémkoli kalendářním měsíci, během kterých je zařízení udržované podle této smlouvy zcela mimo provoz (nelze tisknout/kopírovat) během měsíce a tato neschopnost provozu nevznikla díky nesprávnému použití, požáru nebo používání zařízení jiným způsobem než ke kterému bylo určeno.
4. Výpočet ztrátového času: Ztrátový čas se vypočte od časového okamžiku, kdy společnost Xerox obdrží servisní požadavek ohledně zařízení, které nemůže tisknout/kopírovat až do doby, kdy zařízení funguje podle specifikací Xerox. Ztrátový čas zahrnuje čas opravy stroje a dobu odezvy, kdy je zařízení zcela mimo provoz. Ztrátový čas nezahrnuje preventivní údržbu, dobu přesunu zařízení, čas spotřebovaný na produkci použitelných tisků/kopií a údržbu prováděnou kvůli nesprávnému používání ze strany uživatele.
5. Cílová doba odezvy: standardní doba odezvy pro konkrétní produkt, který určuje servisní organizace Xerox.
6. „Hodiny dostupnosti“ zařízení: Počet hodin smluvního období pokrytí za kalendářní měsíc, po které může být značkové zařízení Xerox ve vlastnictví Xerox k dispozici pro použití.
7. Hodiny smluvního období pokrytí představují po, st 7:30 až 17:30, út, čt, pá 7:30 – 15:00 místního času (kromě státních svátků).
8. Rodina zařízení: Klasifikace zařízení založená na standardizaci objemových segmentů (tj. nízký, střední, vysoký), technologii černobílý/ barevný nebo světelné čočky/digitální. Doba odezvy služby se počítá pro každou rodinu produktů. Například, skupina tiskáren Phaser3250 a WorkCentre 3550 by potřebovala dobu odezvy pro rodinu Phaser 6110 a samostatnou dobu odezvy pro rodinu WorkCentre 133.
9. Nastoupení k opravě poruchy zařízení od prokazatelného doručení objednávka Klienta znamená, že operátor Poskytovatele nebo jiný pracovník Poskytovatele zahájí zjišťování možných příčin poruchy formou telefonátu nebo e-mailu konkrétnímu uživateli Klienta, nebo prověří možnou

příčinu pomocí SW nástrojů, nebo formou fyzické obhlídky nefunkčního zařízení na místě u zařízení.

10. Termín nastoupení k dodání chybějícího spotřebního materiálu od prokazatelného doručení objednávky klienta znamená, že se operátor Poskytovatele nebo jiný pracovník Poskytovatele spojí telefonicky nebo e-mailem s konkrétním uživatelem Klienta s cílem dohodnout se na nejbližším možném termínu dodání spotřebního materiálu, způsobu dodání (operátor Poskytovatele vydá spotřební materiál uživateli Klienta nebo dodá spotřební materiál na místo určení).

Předpoklady:

1. Konfigurační parametry služby („Parametry“) uvedené v tomto Přehledu prací („PP“) jsou odsouhlaseny stranami a strany je použily ke konfiguraci zdrojů, které se předpokládají jako postačující pro odpovídající podporu rozsahu a rámce Služby a splnění výkonových norem („VN“) zde uvedených pro tuto Službu. Společnost Xerox vynaloží rozumné úsilí, aby splnila požadavky na službu přesahující jakékoli maximum uvedené v těchto Parametrech; nicméně za předpokladu, že nesplnění takového požadavku na tuto službu nebude považováno za porušení Smlouvy ze strany společnosti Xerox. Přesáhne-li trvale rozsah a rámec nějaké služby zdroje předpokládané stranami pro tuto službu jako odpovídající, mohou se strany sejít a projednat vhodné postupy řešení takovéto situace.
2. Tento PP (a jeho VN) se vztahuje pouze na služby DocuCare. Jakákoli jiná služba poskytovaná podle této Smlouvy musí mít svůj vlastní samostatný PP.
3. Metrika doby odezvy služby DocuCare VN níže se vztahuje na řešení, která zahrnují jednoho nebo více partnerů DocuCare na plný úvazek.

Výkaznictví:

Společnost Xerox připraví měsíční hlášení o době pohotovosti zařízení.

Kritéria výkonu	Míra	Popis	Výpočet
Doba odezvy služby DocuCare Zvláštní poznámka: Tato metrika VN se vztahuje jen na řešení, které zahrnují jednoho nebo více partnerů DocuCare na plný úvazek na místě.	99% doba odezvy	Operátor společnosti Xerox zareaguje na problémy konečných uživatelů do čtvrt hodiny.	Míra doby odezvy služby DocuCare se vypočte jako podíl celkového počtu volání s odezvou do půl hodiny nebo nižší a celkového počtu volání během každého měsíce.

Průměrná doba odezvy služby podle rodiny produktu	99% dosažení cílové doby odezvy	Průměrné množství času mezi voláním iniciovaným společností Xerox nebo klientem a příjezdem servisního technika na místo.	Míra průměrné doby odezvy operátora a technické služby podle rodiny produktů se vypočte jako podíl Cílové doby odezvy a Průměrné doby servisní odezvy ("ASRT"). Cílová doba servisní odezvy = 4 pracovní hodiny – pro poruchy zaznamenané operátorem společnosti Xerox do deníku po 13:00, servisní technik přijede nejpozději do 20:30 Příklad: Cílová doba odezvy je doba odezvy pro servisní volání týkající se decentralizovaných strojů Xerox response . ASRT se měří jako podíl součtu všech dob odezvy servisních volání (to se vypočte jako součet celkových dob odezvy pro všechny decentralizované stroje) a celkového počtu servisních volání za určité období. Cílová doba odezvy technického servisu = 4 pracovní hodiny Součet dob odezvy servisních volání = 49 hodin Celkový počet servisních volání = 12 = 4 hodiny / (49 hodin/12 hlášení) = 4 / 4.08 = 97.9% naplnění cílové doby odezvy Poznámka: průměrná doba servisní odezvy se měří pro celý strojní park a vypočítává se jednou měsíčně.
---	---------------------------------	---	--

Kritéria výkonu	Míra	Popis	Výpočet
Doba pohotovosti zařízení („Hodiny dostupnosti“)	95% měsíční pohyblivá průměrná doba pohotovosti	Tříměsíční pohyblivý průměr v procentech, kdy zařízení je k dispozici pro využití v rámci smluvního období	Míra doby pohotovosti zařízení se vypočte jako podíl (hodiny dostupnosti – ztrátový čas zařízení) a hodin dostupnosti. Ztrátový čas zařízení je celkový čas servisní odezvy plus doba opravy stroje (s výjimkou běžných přerušení, např. oběd) - Celková doba servisní odezvy je skutečný

		pokrytí.	čas kdy se technik objevil na místě minus čas prvního servisního ohlášení (že stroj je ve stavu „poruchy“ - nemůže tisknout/kopírovat). - Doba opravy stroje je doba, po kterou trvá technikovi opravit stroj tak, aby byl funkční. • Hodiny dostupnosti představují smluvní období pokrytí pro tento stroj (rovnají se celkovému počtu pracovních dnů za měsíc krát 8 hodin na každou směnu) Příklad. Jedna směna pro měsíc březen bez svátků = 8 hodin x 21 dnů = 168 hodin. PŘÍKLAD • Ztrátový čas zařízení = (Doba odezvy + doba opravy) Celková doba servisní odezvy: 4 hodiny Doba opravy stroje: 1 hodina Ztrátový čas zařízení = (4 + 1) = 5 Hodiny dostupnosti: 21 x 8 = 168 hodin (168 – 5) / 168 = 97% doba pohotovosti zařízení Poznámka: Hodiny dostupnosti se počítají pro strojový park v každé budově (vynásobte smluvní období pokrytí v hodinách celkovým počtem strojů) pro 1 měsíční pohyblivý průměr
--	--	------------------------	--

KONEC PŘEHLEDU PRACÍ PRO SLUŽBU DOCUCARE BREAK/FIX

Poskytovaná služba(y): Produkce a publikování dokumentů

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Správa provozu Operátor společnosti Xerox vykonává dle potřeby zákazníka v předem odsouhlasených domluvených hodinách operační procesy a procesy řízení zakázek vymezené níže. Tyto procesy a zakázky jsou řízeny dle vzájemné dohody mezi Xeroxem a klientem na základě momentálních potřeb klienta a dostupných personálních zdrojů Xeroxu.		PPS-100

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Spolupráce se zákazníkem/příjem prací Operátor společnosti Xerox slouží jako kontaktní místo pro příjem a registraci zákaznických zakázek, posouzení požadavků na tyto zakázky a poskytování konzultací zákazníkům podle potřeby	Výrobní zařízení pracoviště a Reprografické středisko bude otevřené následující dny v týdnu: Po, St – 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá – 7:30 do 15:00	PPS-101
Kalkulace, harmonogram a sledování zakázky Operátor společnosti Xerox plánuje a řídí proces výroby dokumentů, který zahrnuje: • registraci zakázky • potvrzení požadavků • plánování kapacity • plánování toku prací při výrobě dokumentů • řízení kvality • obalové specifikace • realizaci dodání. Zákaznické pracovní příkazy Zakázky se sledují od přijetí až po dodání. Doba oběhu zpracování zakázky se měří buď od přijetí zákaznických souborů připravených pro výrobu a kompletní specifikace zakázky nebo od okamžiku, kdy zákazník schválí náhled, je-li náhled požadován.	Standardní produkční zakázky budou obvykle dokončeny během 2 pracovních hodin od přijetí souborů připravených pro tisk a kompletních specifikací zakázek. Doba oběhu zpracování pro dané zakázky bude nicméně podléhat schválení v závislosti na komplexnosti zakázky, nahromadění objemu produkce, nahromadění objemu prioritních zakázek a dostupných zdrojích. Spěšné produkční zakázky budou obvykle dokončeny do půl hodiny (pracovní) od přijetí souborů připravených pro tisk a kompletních specifikací za předpokladu dostupnosti zdrojů a kapacit pro produkci požadovaného objemu. Spěšné produkční zakázky by neměly překročit 5 % z celkového objemu celkové poptávky počtu zakázek. Charakteristika mimořádného zpracování ve špičce: veškeré zpracování ve špičce a produkce dokumentů mimo běžnou pracovní dobu budou vzájemně odsouhlaseny se zákazníkem a vztahuje se na ně mimořádná přírážka. Doba oběhu Doby zpracování zakázek se měří podle Výkonových norem uvedených v tomto dokumentu závisí na zde popsáných maximech, dostupném dostupnosti zařízení a době pohotovosti době provozu zařízení.	PPS-102

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Řešení problémů klientů Během normální pracovní doby jsou k dispozici podpůrné zdroje pro usnadnění řešení výrobních nebo technických problémů a rozšíření doby pohotovosti. Bude vytvořen postup řešení problémů a vzájemně odsouhlasen se zákazníkem.		PPS-104
Zajištění kvality Kvalita dokumentů se kontroluje před, během a po každé produkční sérii zakázky. Případně jsou odsouhlaseny a zaznamenány jedinečné zvláštní specifické kvalitativní specifikace požadavky zákazníků a probíhá jejich kontrola.	Jedinečné Zvláštní Specifické požadavky zákazníků na kvalitu dokumentů jsou popsány níže nebo obsaženy ve specifikaci popsané níže: bezchybný tisk bez čar pruhů nebo teček skvrn navíc odpovídající požadovanému formátu použití správného materiálu a orientace papíru dokončení podle požadavku Úrovně celkové přesnosti zakázky pro tuto službu jsou popsány ve Výkonových normách uvedených v tomto dokumentu.	PPS-105
Operace produkce a publikování dokumentů Operační procesy produkce a publikování dokumentů jsou vymezeny níže:		PPS-200
Koneční uživatelé elektronicky předávají černobílé nebo barevné soubory mailem případně osobně na přenosném médiu.		PPS-201

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Skenování obrazů Obrazy se skenují z fotografických originálů nebo trvalých záznamů kopií pro využití v tištěných dokumentech nebo webových prezentacích. Provádí se optimalizace skenovacího rozlišení a hloubky barev pro požadovanou aplikaci.	 Nový Velkoformátový skener XEROX 7740 umístěný mimo pracoviště Xeroxu bude obsluhován přímo uživateli - pracovníky zákazníka. Xerox zajistí umístění a instalaci stroje, zaškolení obsluhy a na vyžádání zajistí servis tohoto zařízení.	PPS-205
Náhledy Korektury Operátoři Xerox vytvářejí vzorky zakázek (náhledy) pro zákazníky, kteří je posoudí a schválí, pokud je tak požadováno před zahájením práce na zakázce.	 Doby oběhu Doby přípravy pro náhledů ze zákaznických souborů dodaných pro produkci jsou projednány pro každou zakázku individuálně na základě dostupnosti zdrojů a priority zakázky. Doba oběhu Doba zpracování se měří podle Výkonových norem uvedených v tomto dokumentu.	PPS-206
Produkční černobílý tisk a kopírování Operátoři společnosti Xerox konfiguruji a řídí produkční tiskárny a kopírky pomocí vhodných příslušných zdrojů pro každou zakázku. Operátoři konfiguruji nastavení zpracování zakázky, řídí fronty zakázek, zpracovávají soubory a tisknou zakázky podle specifikací konečného uživatele.	 Na základě dostupných zdrojů	PPS-300
Produkční barevný tisk a kopírování Operátoři společnosti Xerox konfiguruji a řídí produkční tiskárny a kopírky pomocí vhodných zdrojů pro každou zakázku. Systémy barevného tisku se pravidelně kalibrují. Operátoři konfiguruji nastavení zpracování barevné zakázky, řídí fronty zakázek, zpracovávají soubory a tisknou zakázky podle specifikací konečného uživatele.	 Na základě dostupných zdrojů	PPS-301

5

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Archivace /dotisk dokumentů Operátoři společnosti Xerox sledují a archivují zákaznické zakázky jak je požadováno pro pozdější požadavek na dotisk nebo opakované použití. Operátoři vyhledávají, aktualizují, mění účel upravují a provádějí dotisk archivovaných zakázek podle požadavků. Nový účel nebo Úprava zakázky představuje změnu určitého obsahu v dokumentu, aby mohl být určen pro jiný okruh. Aktualizace dokumentu nahrazuje zastaralé neplatné informace (text, grafika, obrázky v dokumentu) současnými informacemi.	 Zakázky jsou elektronicky archivované podle potřeby až do maximální velikosti 1 GB celkové paměti.	PPS-400
Výstupní dodávka Dodání výstupu klientovi.	Výstup se dodává takto 90 % vyzvednuto v Xerox Centru středisku 10% doneseno operátorem přímo k uživateli. Jiné dodání se projednává pro každou zakázku na základě dostupných zdrojů.	PPS-401
Dokončení Tištěné dokumenty jsou dokončovány podle požadované konfigurace. Operátoři společnosti Xerox zajišťují dokončovací služby jak je vymezeno níže:		F-100
Sešívání	Na základě dostupných zdrojů	F-103
Kroužková vazba	Na základě dostupných zdrojů	F-105
Laminování	Na základě dostupných zdrojů	F-108
Děrování	Na základě dostupných zdrojů	F-110
Oříznutí	Na základě dostupných zdrojů	F-111

Manažerské služby

Následující manažerské služby jsou zahrnuté jako součást služeb poskytovaných podle této Smlouvy.

Konfigurace zákazníka

Pracoviště společnosti Xerox v prostorách klienta tvoří kombinací lidí, procesů, zařízení, softwaru a sítí pro dosažení smluvně stanovené úrovně služeb.

Lidské zdroje

Společnost Xerox řídí tyto aspekty lidských zdrojů – zajištění a výběr zaměstnanců, školení, zálohy a rozvoj zaměstnanců/zlepšení jejich výkonu.

Manipulace s materiálem

Společnost Xerox řídí objednávání, příjem, manipulaci a uskladnění materiálu a náhradních dílů pro systémy podle smlouvy.

Marketing zákazníka

Společnost Xerox informuje oddělení klienta o možnostech řízené služby a udržuje klientovo povědomí o tom, že služby mohly být poskytovány tehdy a tam, kde je potřeba.

Servis zařízení

Společnost Xerox řídí a provádí servis zařízení podle smlouvy.

Technologická podpora

K dispozici jsou technologičtí odborníci společnosti Xerox podle smlouvy podporující trvalé technické potřeby a zajišťující řešení operačních problémů.

Řízení technologie

Společnost Xerox řídí hardwarové i softwarové technologie svých dokumentových služeb podle smlouvy, navrhuje další nákupy technologie nutné pro uspokojení potřeb zákazníka.

Řízení provozu

Společnost Xerox řídí provoz služeb, včetně lidí, procesů a technologie, aby byl zajištěn provozní servis podle smlouvy.

Výkonové normy

Definice:

1. **Dokončená zakázka:** Zakázka se považuje za dokončenou na základě dodacího procesu dohodnutého mezi společnostmi Xerox a zákazníkem. Zakázku lze, například považovat za dokončenou tehdy, když to Centrum produkce dokumentů Středisko Xerox telefonicky sdělí konečnému uživateli nebo když zakázka fyzicky dospěje do oddělení konečného uživatele.

Předpoklady:

1. Konfigurační parametry služby („Parametry“) uvedené v tomto Přehledu prací („PP“) jsou odsouhlaseny stranami a strany je použily ke konfiguraci zdrojů, které se předpokládají jako postačující pro odpovídající podporu rozsahu a rámce Služby a splnění výkonových norem („VN“) zde uvedených pro tuto Službu. Společnost Xerox vynaloží rozumné úsilí, aby splnila požadavky na službu přesahující jakékoli maximum uvedené v těchto Parametrech; nicméně za předpokladu, že nesplnění takového požadavku na tuto službu nebude považováno za porušení Smlouvy ze strany společnosti Xerox. Přesáhne-li trvale rozsah a rámec nějaké služby zdroje předpokládané stranami pro tuto službu jako odpovídající, mohou se strany sejít a projednat vhodné postupy řešení takovéto situace.
2. Tento PP (a jeho VN) se vztahuje pouze na služby produkce a publikování dokumentů. Jakákoli jiná služba poskytovaná podle této Smlouvy musí mít svůj vlastní samostatný PP.

Výkaznictví:

Společnost Xerox připraví měsíční hlášení o době oběhu zakázky a přesnosti zakázky.

Kritéria výkonu	Míra	Popis	Výpočet
Doba oběhu zpracování zakázky	95% včas	Po přijetí pracovního příkazu vyprodukuje Centrum produkce dokumentů Středisko Xerox zakázku v rámci individuálně dohodnuté doby oběhu zpracování.	Míra doby a Doba zpracování oběhu se vypočte jako podíl počtu zakázek dokončených včas a celkového počtu zakázek během každého měsíce.

7

Přesnost zakázky	95% přijatých zakázek	Centrum produkce dokumentů Středisko Xerox vyprodukuje zakázku podle specifikací konečného uživatele.	Míra přesnosti zakázky se vypočte jako podíl celkového počtu zakázek přijatých konečným uživatelem a celkového počtu zakázek zpracovaných během každého měsíce.
------------------	-----------------------	---	---

KONEC PŘEHLEDU PRACÍ PRO PRODUKCI A PUBLIKOVÁNÍ DOKUMENTŮ

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Model služeb řízení provozních materiálových zásob Společnost Xerox spolupracuje s klientem, aby poznala počáteční požadavky a určila záměry, koncepce a cíle služeb řízení zásob materiálu. Následná vylepšení, změna politiky nebo rozšíření se provádí podle potřeby. Společnost Xerox rozvíjí a používá model řízení materiálových zásob pro uspokojení potřeb klienta zejména při tvorbě dokumentů a v oblasti kancelářských potřeb na základě údajů poskytnutých klientem a jeho požadavků. Dokumentovány jsou následující položky: Všechna zařízení Xerox a odpovídající spotřební materiál budou dodávány podle dohod o dodávce materiálů započtených v ceně služby. Započtené materiály jsou definované jako spotřební materiál. Jsou to tonery, developer a bílý papír 80g, které jsou klientovi účtovány na základě vytištěného počtu, počtu stran, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak. Dodatečné dodávky materiálů pro dokumenty (obálky, hlavičkový papír, štítky, atd.) jsou zajišťovány podle potřeby.		SM-100
Služby řízení materiálových zásob budou poskytovány v následujících prostorách: Magistrát města Chomutova Budova 1 - Zborovská ulice 4602 Budova 2 - Nám. 1. máje č.p. - Chelčického ul. 99 Budova 3 - Husovo nám. č.p. 104 Budova 4 - Táboritská 155		
Řízení skladu materiálu Společnost Xerox vytváří zásady a směrnice pro řízení skladu materiálu na základě potřeb a cílů klienta. Společnost Xerox identifikuje a stanoví vhodnou úroveň skladu materiálu v prostorách klienta (tj. klientsky dodávané skříně na místě, skladiště a místa rychlé dodávky) pro splnění těchto cílů.		SM-600

h

Společnost Xerox identifikuje požadavky na skladovací prostor (centrální sklad pro rychlou dodávku, skladiště, skladovací skříně, atd.) a specifické místo(a) pro každý typ/úroveň skladovacího zařízení. Společnost Xerox identifikuje a dokumentuje „kritické“ zásoby na specifických místech. Tam, kde je to možné monitoruje společnost Xerox úroveň a trendy ve využívání zařízení.	Společnost Xerox udržuje zásoby materiálu v centrálním skladu materiálu, skladištích materiálu a klientem dodaných skříních podle definice v provozním řádu.	
Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby¹
Obstarávání materiálových zásob Společnost Xerox řídí funkce obstarávání zásob pro klienta, včetně řízení mnohostranných dodavatelských vztahů, konsolidace objednávkových požadavků a zpracování hromadných faktur. Obstarávání může zahrnovat materiál Xerox i jiný. Klient může poskytnout schválené nákupní seznamy materiálových zásob.		SM-400
Společnost Xerox dokumentuje a prosazuje zásady obstarávání materiálu, postupy a procesy včetně těch pro mimosmluvní objednávky.	Aktivity obstarávání materiálu, včetně položek schválených pro nákup se řídí zásadami, postupy a směrnicemi uvedenými v provozním řádu. Tento dokument bude obsahovat vzájemně odsouhlasený soupis materiálových položek , které má obstarat společnost Xerox jménem klienta, spolu s množstvím pro opakované objednávky, budou-li aplikovány.	
Společnost Xerox objednává a udržuje příslušné zásoby spotřebního materiálu, aplikačních produktů, papíru a dalších médií pro zařízení Xerox. Společnost Xerox bude také obstarávat materiál podle potřeby pro zařízení bez odečtu tisků (tj. zařízení nepokryté smlouvami s náklady na jednu kopii) a mimosmluvní materiály.. Mezi položky obstarávané a dodávané společností Xerox patří: ☐ černobílý a barevný toner a vývojka ☐ papír/média ☐ vybrané kancelářské potřeby		

Položky určené pro zařízení bez odečtu tisků budou fakturovány podle objednávky klienta. Zásoby se považují za zásoby ve vlastnictví společnosti Xerox dokud je klient neobjedná. Ceny , budou-li požadované, budou poskytnuté k okamžiku objednávky a mění se podle změn na trhu. Klient má právo dodat protinabídku od jiného dodavatele. Pokud by protinabídka byla ve stejné kvalitě se stejnými dodacími podmínkami jako materiály dodávané společností Xerox, společnost Xerox buď přizpůsobí cenu dodávaných materiálů nebo by MÚ Chomutov řídil dodávky takových materiálů přímo.		
Distribuce na místě Společnost Xerox realizuje distribuční proces pro pohyb materiálu z centrálních skladových míst do míst potřeby klienta v souladu se stanovenými časovými plány využití.		SM-500
Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby¹
Společnost Xerox určuje potřebu distribuce na požádání spolu s klientem. V případě požadavku jsou dokumentováni a podporováni oprávnění žadatelé, dostupnost služby a distribuční místa.	Distribuce (písemných/e-mailových objednávek bude k dispozici pro lokality MÚ Chomutov v následujících časech: Po, ST - 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá - 7:30 do 15:00 Operátor Xerox je povinen nastoupit k doručení spotřebního materiálu do 0,25 hodiny od prokazatelného doručení požadavku pracovníkem zadavatele.	
Podpora klíčového operátora Společnost Xerox vyměňuje opotřebitelné díly a zajišťuje jednoduchou údržbu výstupních zařízení	Společnost Xerox zajišťuje podporu pro zařízení na následujících místech:	SM-501

na místech schválených klientem.		
	Magistrát města Chomutova Budova 1 - Zborovská ulice 4602 Budova 2 - Nám. 1. máje č.p. - Chelčického ul. 99 Budova 3 - Husovo nám. č.p. 104 Budova 4 - Táboritská 155 S následujícím rozvrhem/četností: denně podle potřeby a dostupnosti materiálu	
Služby pro konečného uživatele Společnost Xerox rozvíjí a realizuje procesy komunikace s konečnými uživateli a jejich podpory.		CE-503
Společnost Xerox zajišťuje:		
☐ Jediné kontaktní místo pro řízení vztahu se zákazníkem, provozních procesů, komunikace a klientských požadavků. ☐ Předávání informací konečným uživatelům o zásadách a postupech řízení zásob.		
☐ Seznam pomáhající klientovi identifikovat vnitřní změny, které ovlivňují řízení materiálových zásob ☐ Informační štítky na zařízení obsahující jednoduché instrukce a údaje o obstarání zásob připevněné ke každému zařízení, kterého se smlouva týká.. ☐ Školení konečných uživatelů podle potřeby		
Podpora Klienta Operátor společnosti Xerox poskytuje podporu pro přístup ke všem dalším kancelářským službám Xerox podle smlouvy.		CE-303
Operátor je k dispozici pro přijímání objednávek spotřebních materiálů a odpovídání na dotazy uživatelů. Všechny žádosti operátoři registrují.	Působnost Podpora bude poskytována: Po, St – 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá – 7:30 do 15:00	

Služby řízení spotřebních materiálů jsou sledovány, rozšiřovány a je stanoven postup pro rozhodování.	Reakční doba je průměrně do půl hodiny od nahlášení. Měření bude probíhat měsíčně.	
Výkaznictví a provozní kontroly Společnost Xerox vykonává provozní kontroly spolu s klientem aby: 1. posoudili vykazované výsledky, výkon služeb proti stanoveným cílům, nedokončené úkoly a další dohodnuté oblasti 2. posoudili možnosti zlepšení. Hlášení Služeb řízení zásob se předávají oprávněným pracovníkům klienta.	Kontroly budou plánovány spolu s klientem a prováděny koordinátorem provozu jednou měsíčně. Hlášení Služeb řízení zásob se předávají oprávněným pracovníkům klienta jednou měsíčně.	CE-604
Fakturace a účtování materiálových zásob Společnost Xerox bude sumarizovat faktury za řízení zásob podle dohody s klientem.		CE-605

Výkonové normy

Definice:

1. Proces nákupu zásob – Po přijetí písemného požadavku na materiál společnost Xerox objedná materiálové zásoby tak, aby byly splněny požadavky na dobu oběhu odsouhlasené oběma stranami. U jiných materiálů než jsou značkové materiály Xerox, s výjimkou neznačkových materiálů Xerox nutných pro poskytování smluvních služeb, neodpovídá společnost Xerox za prodlení v dodávce, nepřesné dodávky od prodejce nebo vyprodané položky. Společnost Xerox bude spolupracovat s prodejci, aby pochopila časy dodávek, tak aby mohla zajistit včasné dodání.
2. Termín nastoupení k dodání chybějícího spotřebního materiálu od prokazatelného doručení objednávky klienta znamená, že se operátor Poskytovatele nebo jiný pracovník Poskytovatele spojí telefonicky nebo e-mailem s konkrétním uživatelem Klienta s cílem dohodnout se na nejbližším možném termínu dodání spotřebního materiálu, způsobu dodání (operátor Poskytovatele vydá spotřební materiál uživateli Klienta nebo dodá spotřební materiál na místo určení).

Předpoklady:

1. Konfigurační parametry služby („Parametry“) uvedené v tomto Přehledu prací („PP“) jsou odsouhlaseny stranami a strany je použily ke konfiguraci zdrojů, které se předpokládají jako postačující pro odpovídající podporu rozsahu a rámce Služby a splnění výkonových norem („VN“) zde uvedených pro tuto Službu. Společnost Xerox vynaloží rozumné úsilí, aby splnila požadavky na službu přesahující jakékoli maximum uvedené v těchto Parametrech; nicméně za předpokladu, že nesplnění takového požadavku na tuto službu nebude považováno za porušení Smlouvy ze strany společnosti Xerox. Přesáhne-li trvale rozsah a rámec nějaké služby zdroje předpokládané stranami pro tuto službu jako odpovídající, mohou se strany sejít a projednat vhodné postupy řešení takovéto situace.
2. Tento PP (a jeho VN) se vztahuje pouze na služby řízení materiálových zásob. Jakákoli jiná služba poskytovaná podle této Smlouvy musí mít svůj vlastní samostatný PP.
3. Tato opatření závisí na parametrech uvedených v Přehledu prací.

Výkaznictví:

Společnost Xerox připraví měsíční hlášení o včasnosti a přesnosti.

Kritéria výkonu	Míra	Popis	Výpočet
Doba oběhu	95 procent objednávek značkových materiálů Xerox splňuje požadavky na dobu dodání.	Po přijetí písemného požadavku na materiál vyřídí společnost Xerox tento požadavek tak, aby byla dodržena dohodnutá doba dodání.	Míra dodržení doby dodání se vypočte jako podíl celkového počtu požadavků na značkový materiál Xerox přijatých včas a celkového počtu požadavků na materiál přijatých během měsíce.
Přesnost	95 procent objednávek značkových materiálů Xerox splňuje požadavky klienta.	Přijaté materiály odpovídají písemným požadavkům na materiál předložených klientem.	Míra přesnosti se vypočte jako podíl celkového počtu přijatých požadavků na značkový materiál Xerox minus celkový počet oprávněných stížností a celkového počtu požadavků na materiál přijatých během měsíce.

KONEC PŘEHLEDU PRACÍ PRO SLUŽBY ŘÍZENÍ MATERIÁLOVÝCH ZÁSOB

Poskytovaná služba(y): Administrativní a manažerské služby

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
Spolupráce se zákazníkem Operátor společnosti Xerox pro zákazníky je k dispozici na telefonu, aby poskytoval klientům smluvní služby.	Operátor společnosti Xerox pro zákazníky je k dispozici na telefonu, aby poskytoval smluvní služby klientům v následující dny v týdnu: Po, St – 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá – 7:30 do 15:00	AAS-101
Sledování zařízení Xeroxem řízené služby vedou soupis zařízení s číslem modelu, výrobním číslem a umístěním pro každé zařízení a to pro všechna zařízení spravovaná podle této smlouvy.		AAS-201
Koordinace přesunu strojů Společnost Xerox bude koordinovat přesun zařízení pro ta zařízení, která jsou pod správou Služeb Xerox podle této smlouvy. Klient odpovídá za všechny příslušné náklady přesunu vynaložené na klientem požadované a schválené přesuny zařízení.	Naplánováno 2 týdny předem	AAS-202
Podpora a školení konečného uživatele Operátor Xerox může odpovídat na otázky týkající se provozu zařízení a poskytovat základní podporu operátorům konečného uživatele.	2 hodiny/týdně	AAS-203
Podpora řízení zásob materiálu Společnost Xerox koordinuje zásoby a opakované objednávky spotřebních materiálů pro klienta v lokalitách předem domluvených se zákazníkem.	Společnost Xerox poskytuje podporu řízení zásob materiálu až pro 130 zařízení pro následující lokality: Magistrát města Chomutova Budova 1 – Zborovská ulice 4602 Budova 2 – Nám. 1. máje č.p. – Chelčického ul. 99 Budova 3 – Husovo nám. č.p.104 Budova 4 - Táboritská 155	AAS-204

Služby odpočtu Společnost Xerox shromažďuje a předkládá měsíčně stavy počítadel individuálně nebo prostřednictvím dodavatele odpovědného za zavedení stavu odpočtu do procesu fakturace. Společnost Xerox dodává hlášení o stavu odpočtu kontaktům, které klient specifikuje.	Společnost Xerox zajišťuje služby odpočtu až pro 130 zařízení Lokality, kde společnost Xerox provádí odpočty: Magistrát města Chomutova Budova 1 – Zborovská ulice 4602 Budova 2 – Nám. 1. máje č.p. - Chelčického ul. 99 Budova 3 – Husovo nám. č.p.104 Budova 4 - Táboritská 155 Společnost Xerox zajistí odpočty prostřednictvím systému Xerox Device Manageru a SafeQ.	CE-207
Výkaznictví Výkaznictví poskytuje klientovi přehled o objemech tisku a trendech využívání zařízení. Výkaznictví může být přizpůsobeno tak, aby splňovalo nové požadavky klienta vzájemně odsouhlasené oběma stranami.	Klientské výkaznictví zajišťuje Operátor střediska Xerox jednou za měsíc. XGS Operations coordinator vytvoří a zdokumentuje časový plán předání výkaznictví spolu s kontaktní osobou klíčového zákazníka.	AAS-601
Pravidelné hodnocení provozu Společnost Xerox vykonává společné hodnocení provozu s klientem, aby: - posoudili vykazované výsledky, výkon služeb proti stanoveným cílům, nedokončené úkoly a další dohodnuté oblasti - posoudili možnosti zlepšení	Hodnocení budou plánovány s klientem a prováděny XGS Operations Coordinátorem jednou za měsíc.	CE-604
Průzkum zákaznické spokojenosti Klient obdrží pravidelné průzkumy zákaznické spokojenosti. Průzkumy se využívají k hodnocení spokojenosti se zařízením, pracovníky a řízenými službami.	Průzkumy zákaznické spokojenosti se provádějí pololetně nebo dle dohody..	AAS-700

Rozpis nákladů Společnost Xerox vypracovává zprávu o rozdělení nákladů pro nákladová střediska klienta definovaná klientem a odsouhlasená společností Xerox pro následující náklady : Produkce dokumentů v Reprografickém centru Tisk a kopírování na decentralizovaných strojích Xerox	Zpráva o rozdělení nákladů se předává klientovi jednou měsíčně před vystavením faktury.	AAS-A1
---	---	---------------

Výkonové normy

Předpoklady:

Konfigurační parametry služby („Parametry“) uvedené v tomto Přehledu prací („PP“) jsou odsouhlaseny stranami a strany je použily ke konfiguraci zdrojů, které se předpokládají jako postačující pro odpovídající podporu rozsahu a rámce Služby a splnění výkonových norem („VN“) zde uvedených pro tuto Službu. Společnost Xerox vynaloží rozumné úsilí, aby splnila požadavky na službu přesahující jakékoli maximum uvedené v těchto Parametrech; nicméně za předpokladu, že nesplnění takového požadavku na tuto službu nebude považováno za porušení Smlouvy ze strany společnosti Xerox. Přesáhne-li trvale rozsah a rámec nějaké služby zdroje předpokládané stranami pro tuto službu jako odpovídající, mohou se strany sejít a projednat vhodné postupy řešení takovéto situace.

Tento PP (a jeho VN) se vztahuje pouze na administrativní služby a řízení zákazníků. Jakákoli jiná služba poskytovaná podle této Smlouvy musí mít svůj vlastní samostatný PP.

Tato opatření závisejí na vymezení administrativních a managerských služeb jak je uvádí Přehled prací.

Výkaznictví:

Společnost Xerox zajistí měsíční výkaznictví (podle časového harmonogramu dohodnutého s klientem) zahrnující objem tisku a trendy využívání zařízení, na která se vztahuje tento PP.

Kritéria výkonu	Míra	Popis
Včasnost administrativních služeb	100% včasné dodání zprávy	Společnost Xerox dodá pravidelnou měsíční zprávu do dne, na kterém se vzájemně dohodne s klientem, nejpozději před vystavením faktury.

Poskytovaná služba(y):Produkce transakčních dokumentů a jejich dokončování

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby 1
Správa provozu Operátoři společnosti Xerox vykonávají operační procesy a procesy řízení zakázek vymezené níže:		TPS-100
Spolupráce se zákazníky/ příjem zakázky Operátor společnosti Xerox slouží jako kontaktní osoba pro příjem a registraci zakázek, posouzení požadavků na tyto zakázky a poskytování konzultací zákazníkům podle potřeby.	Produkční zařízení pracoviště budou otevřená následující dny v týdnu: Po, St – 7:30 do 17:30 Út, Čt, Pá – 7:30 do 15:00 Požadavek pracovníků vobdobí svátků: žádný	TPS-101
Kalkulace, harmonogram a sledování zakázky Operátor Xerox plánuje a řídí proces výroby dokumentů, který zahrnuje: • registraci zakázky • potvrzení požadavků • plánování kapacity • termínové plánování pracovníků a zařízení • plánování prací při výrobě dokumentů (složenek) • kontrola kvality • dokončovací práce (obálky) • realizaci dodání.	Doby oběhu produkční zakázky se dohadují pro každou zakázku jednotlivě na základě dostupných zdrojů a priority zakázky. Doba oběhu zakázky se měří od přijetí zákaznických souborů připravených pro produkci a schválení náhledů zákazníkem. Charakteristika mimořádných špičkových období zpracování: roční zpracování: cca 20 tis. zásilek : Závazek pro úroveň služeb je platný pouze jsou-li aktuální data k dispozici v rámci stanovených popisů a termínů.	TPS-102

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby ¹
	Doba oběhu se měří podle Výkonových norem uvedených v tomto dokumentu a závisí na zde popsáných maximech, dostupnosti zařízení a případné době pohotovosti.	
Koordinace dodávek Operátor společnosti Xerox si zajišťuje, řídí a obstarává od případných externích dodavatelů podporu pro zakázky vyžadujících speciální materiály a nebo externí služby.	Doby oběhu pro zakázky vyžadující obstarání materiálů nebo služeb domlouvají operátoři podle provozních požadavků. V případě objednávky většího množství předtištěných tiskopisů nebo obálek je požadavek nutno oznámit 2 týdny předem z důvodu termínů výroby a dodání materiálu. Doba oběhu se měří způsobem popsáným ve Výkonových normách uvedených v tomto dokumentu. Doby oběhu klientem dodaných materiálů musí splňovat provozní požadavky sjednané pro jednotlivé zakázky (např. sjednaný formát a gramáž dokumentů) Doba oběhu se měří způsobem popsáným ve Výkonových normách uvedených v tomto dokumentu. V případě překročení kapacitních možností vybavení obálkovací linky umístěné v budově Zadavatele je Xerox oprávněn přesunout zpracování na jiné své pracoviště disponující potřebnou kapacitou za zachování stejných podmínek pro Zadavatele.	TPS-103
Řešení problémů klientů Během definované pracovní doby je k dispozici technická podpora pro usnadnění řešení výrobních nebo technických problémů a případné rozšíření	Operátor společnosti Xerox je připraven v definované pracovní době konzultovat a řešit požadavky zákazníka	TPS-104

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby 1
doby pohotovosti.		
Zajištění kvality Kvalita dokumentů se kontroluje před, během a po každé výrobní sérii zakázky. Dokumenty se porovnávají se vzorky náhledů schválenými zákazníkem. Zkoumá se přesnost tisku a kompletnost. Výstup neobsahuje žádné skvrny (kazy), pruhy, ani není rozmazaný nebo pomačkaný. Pořadí dokumentů, rozpis materiálů, orientace vkládaných materiálů a další parametry sestavení dokumentů se kontrolují, zda jsou v souladu s předepsaným očekáváním zákazníka.	Dodatečné jedinečné požadavky zákazníků na kvalitu nebo specifikace jsou popsány dále: Vybrané tištěné dokumenty obsahují složenku, u potisku je nutné dbát na správné umístění dat do předtištěných částí složenky a dbát na správný způsob skládání dokumentu, aby nedocházelo k překládání nebo poškození platebního dokladu. Obálky obsahují přesný obsah podle zadání každého typu dopisu, včetně správně vytištěných dokumentů a předtištěných vkládaných materiálů. Adresa v adresním okénku je správně umístěná a čitelná. Úrovně celkové přesnosti zakázky jsou popsány ve Výkonových normách uvedených v tomto dokumentu.	TPS-105
Operace produkce transakčních dokumentů Operátoři společnosti Xerox vykonávají operační procesy jak je vymezeno níže:		TPS-200
Návrh a konzultování dokumentů Společnost Xerox poskytuje konzultační služby ohledně návrhů dokumentů, tak aby bylo možno optimalizovat nákladové faktory, lidské faktory (čitelnost a srozumitelnost) a strojní faktory (vyrobitelnost). Operátoři provádějí klientem požadované změny návrhu.	operativní podle potřeby: poskytují se konzultace k jednotlivým úlohám, na základě objednávky zákazníka. Doby oběhu a další specifikace zakázky jsou domlouvány jednotlivě a definovány zvlášť pro každou zakázku dle náročnosti	TPS-202

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby 1
Služby návrhů dokumentů se poskytují operativně podle potřeby.	zpracování a objemu zakázky.	
Grafický návrh dokumentu a testování souborů pro produkci dokumentů Pro každou zakázku operátoři společnosti Xerox realizují přípravu dokumentu včetně vzoru pro schválení. Každá tisková zakázka je identifikována jedinečným pracovním příkazem. Grafickou úpravu dokumentů lze modifikovat a lze aplikovat vyřazení, aby se dosáhlo požadovaných konečných výsledků. Data jsou převedena na formát připravený pro tisk. Dokončení přípravy dokumentu a testování souboru závisí na přijetí úplných dat a jasných a úplných požadavků na zakázku od klienta.	Pro návrhy dokumentů se předpokládají tyto datové vstupy: vzor dokumentu (word), transakční data (např. adresy příjemců a další proměnlivé údaje) (excel) Doba oběhu pro testování souboru se sjednává pro každou zakázku zvlášť podle náročnosti zpracování a objemu zakázky. Doba oběhu se měří podle Výkonových norem uvedených v tomto dokumentu a závisí na kapacitních možnostech zařízení a případné době pohotovosti. Xerox je oprávněn v případě zakázek přesahujících kapacitní možnosti pracoviště odklonit zpracování na jiné pracoviště Xeroxu, disponující příslušnou kapacitou. Podmínky zpracování se pro zákazníka nemění.	TPS-204
Produkční tisk Operátoři společnosti Xerox konfiguruji a řídí produkční tiskárny s důrazem na optimální využití zdrojů. Operátoři konfiguruji a ověřují platnost nastavení pro zpracování zakázky, řídí fronty zakázek, zpracovávají soubory a tisknou zakázky podle specifikací konečného uživatele.	Dle dostupných zdrojů.	TPS-300
Uchování dat pro dotisky Tisková data se podle požadavků uchovávají po nezbytnou dobu pro možný budoucí dotisk . V případě požadavku zákazníka jsou vytisknuty i	Archivaci (fyzickou i datovou) si zajišťuje zákazník, Xerox archivuje data pouze po dobu nezbytnou ke zpracování zakázky.	T TPS-400

Popisy složek pracovního procesu služby	Konfigurační parametry služby	Tržní kód služby 1
fyzické kopie odesílaných dat k fyzické archivaci.		
Záloha systému	Zálohu dat provádí zákazník.	T TPS-401
Dokončovací práce Tištěné dokumenty jsou dokončovány podle požadované konfigurace. Operátor společnosti Xerox poskytuje dokončovací služby vymezené níže:		F-100
Strojní vkládání do obálek	Průměrný počet obálek zpracovaných (přímo na pracovišti) za: měsíc: 3500 obálek běžný pracovní den: 900 ks Průměrný počet obálek za rok: 40 000 Maximální rozměry obálek: C6/5 (všechny objemy jsou počítané pro obálky C6/5 s 1 listem do obálky) Obálky budou ofrankovány frankovacím strojem a předány k poštovnímu svozu.	F-102
Ruční obálkování	Ruční dokončování do obálek až velikosti C4 se používá pouze v případě více než 8 listů vkládaných do jedné obálky. Obálky budou ofrankovány frankovacím strojem a předány k poštovnímu svozu.	F-112

Řízení služeb

Následující manažerské služby jsou zahrnuté jako součást služeb poskytovaných podle této Smlouvy.

Konfigurace střediska zákazníka

Pracoviště společnosti Xerox v prostorách klienta tvoří kombinací lidí, procesů, zařízení, softwaru a sítí pro dosažení smluvně stanovené úrovně služeb.

Lidské zdroje

Společnost Xerox řídí tyto aspekty lidských zdrojů – zajištění a výběr zaměstnanců, školení, zálohy a rozvoj zaměstnanců/zlepšení jejich výkonu, zástup v případě nepřítomnosti.

Manipulace s materiálem

Společnost Xerox řídí objednávání, příjem, manipulaci a uskladnění materiálu a náhradních dílů pro systémy podle smlouvy.

Marketing zákazníka

Společnost Xerox informuje oddělení klienta o možnostech řízené služby a udržuje klientovo povědomí o tom, že služby mohly být rozšiřovány tam, kde je potřeba.

Servis zařízení

Společnost Xerox řídí a provádí servis zařízení podle smlouvy.

Technologická podpora

K dispozici jsou technologičtí odborníci společnosti Xerox podle smlouvy podporující trvalé technické potřeby a zajišťující řešení operativních problémů.

Řízení technologie

Společnost Xerox řídí hardwarové i softwarové technologie svých služeb zpracování dokumentů podle smlouvy, navrhuje další nákupy technologie nutné pro uspokojení potřeb zákazníka.

Řízení provozu

Společnost Xerox řídí provoz služeb, včetně lidí, procesů a technologie, aby byl zajištěn provozní servis podle smlouvy.

Výkonové normy

Definice:

Zakázka připravená pro tisk: Zakázka přijatá s přesnými komponenty a kompatibilní s instalovaným softwarem

Předpoklady:

Konfigurační parametry služby („Parametry“) uvedené v tomto Přehledu prací („PP“) jsou odsouhlaseny stranami a strany je použily ke konfiguraci zdrojů, které se předpokládají jako postačující pro odpovídající podporu rozsahu a rámce Služby a splnění výkonových norem („VN“) zde uvedených pro tuto Službu. Společnost Xerox vynaloží rozumné úsilí, aby splnila požadavky na službu přesahující jakékoli maximum uvedené v těchto Parametrech; nicméně za předpokladu, že nesplnění takového požadavku na tuto službu nebude považováno za porušení Smlouvy ze strany společnosti Xerox. Přesáhne-li trvale rozsah a rámec nějaké služby zdroje předpokládané stranami pro tuto službu jako odpovídající, mohou se strany sejít a projednat vhodné postupy řešení takovéto situace.

Tento PP (a jeho VN) se vztahuje pouze na služby produkce transakčních dokumentů. Jakákoli jiná služba poskytovaná podle této Smlouvy musí mít svůj vlastní samostatný PP.

Výkaznictví:

Společnost Xerox připraví měsíční hlášení o době oběhu zakázky a přesnosti zakázky.

Kritéria výkonu	Míra	Popis	Výpočet
Doba oběhu zakázky	95% výkonu včas	Po přijetí elektronického souboru zakázky připraveného pro tisk vyprodukuje Datové centrum vyprodukuje zakázku v rámci dohodnuté doby oběhu.	Míra doby oběhu se vypočte jako podíl počtu zakázek připravených pro tisk připravených k vyzvednutí Českou poštou nebo jinými přepravci podle výběru klienta k požadovanému dni a celkového počtu zakázek připravených pro tisk přijatých během každého měsíce.
Přesnost zakázky – tisk	99,00 % přesnost zakázky	Datové centrum vyprodukuje zakázku podle specifikací konečného uživatele.	Míra přesnosti zakázky se vypočte jako podíl celkového počtu zakázek přijatých konečným uživatelem a celkového počtu zakázek zpracovaných během každého měsíce.
Přesnost zakázky – vkládání do obálek	99,00 % přesnost zakázky	Datové centrum vyprodukuje zakázku podle specifikací konečného uživatele.	Míra přesnosti zakázky se vypočte jako podíl celkového počtu zakázek přijatých konečným uživatelem a celkového počtu zakázek zpracovaných během každého měsíce.

KONEC PŘEHLEDU PRACÍ PRO PRODUKCI TRANSAKČNÍCH DOKUMENTŮ

Manuál poskytování služeb obálkovacího systému:

Předávání dat

- Zadavatel předá na e-mail kontaktní osoby Xeroxu tisková data v dohodnutém formátu a kontaktní osoba Poskytovatele potvrdí příjem dat.
- Předloha ve Wordu, adresy a případné další transakční údaje v Excelu
- Je nutné předat zvlášť data pro obyčejné a doporučené zásilky

Postup tisku na obálky a kompletace obálek

- Poskytovatel vytvoří vzor tisku ke korektuře, vytiskne náhled, který bude příslušným pracovníkem zadavatele schválen.
- Poskytovatel po schválení náhledu provede tisk, a další zpracování dle požadavku.
- "Kopie" tisků k založení budou tisknuty a předány příslušnému pracovníkovi zadavatele založení, přímo na pracovišti v sídle zadavatele.
- Tisky budou u obyčejných listovních zásilek strojně zaobálkovány, ofrankovány výplatním strojem a podány na poště.
- Obálkováním se rozumí složení dopisu, kompletaci do předtisknuté obálky, kontrolu správnosti přiřazení obsahu a obálky, zalepení obálky, ofrankování, v případě doporučených zásilek zapsání do podacího archu a předání k podání na poště.

Zvláštní pravidla pro tisk složenek s alonží:

- Kontaktní osoba Poskytovatele vytiskne tyto složenký včetně kopií (před tiskem poskytne jejich náhled ke kontrole Zadavateli)
- Kontaktní osoba Poskytovatele předá kontaktní osobě zadavatele požadovaný počet složenek s alonží
- Kompletaci zásilek zajišťuje zadavatel (tento postup bude aplikován pouze na vyžádání zadavatele, poskytovatel je schopen předávat zásilky již zaobálkované, případně i ofrankované přímo na pracovišti poskytovatele v budově Zadavatele)
- Poštovné v tomto případě frankování podatelnou zadavatele hradí přímo zadavatel.

Fakturace /Vyúčtování

- Poštovné bude přefakturováno zvlášť, měsíčně dle skutečné spotřeby. Výše poštovného se bude řídit platným ceníkem České pošty (část platná pro uživatele výplatních strojů) v den podání zásilky.

Předpokládaný materiál při poskytování služeb obálkovacího systému

Popis materiálu

složenka s alonží, A4 90g/m²

obálka C6/5 pro strojní zpracování 1/0 vnitřní potisk, okénko

Příloha č. 2

Návrh řešení Monitorovacího systému a požadavky na součinnost

Součástí nabídky uceleného systému poskytování služeb, předpokládáme dodání podpůrných software a hardware prostředků zajišťujících požadované služby.

Prostřednictvím dvou hlavních SW komponent získává operátor střediska prostředky pro podrobnou analýzu, správu a zejména reporting služby. Logickou součástí je také přístup pro pověřené zaměstnance zákazníka, kteří si mohou prohlédnout detailní informace pro další druhy analýz či kontrol.

Samozřejmostí je také technicko-administrativní přínos prostřednictvím vysoce modulárního a snadno rozšiřitelného systému. Ve standartní nabídce je funkcionality pro analýzu nákladů, dohled nad stavem všech spravovaných zařízení a jejich kondicí a taktéž přidaná hodnota v podobě možnosti zabezpečení citlivých dokumentů.

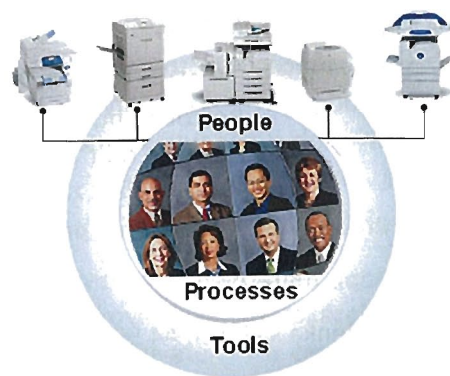
HW řešení podpůrných systémů



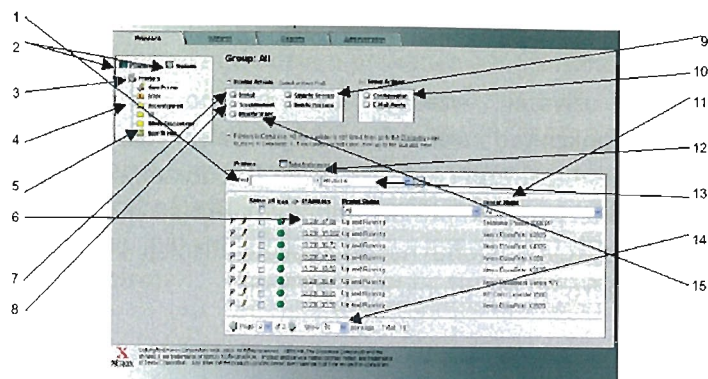
Pro účely provozu celého prostředí předpokládáme nasazení centrálního serveru plně spravovaného dodavatelem (vyjma začlenění do domény a sítě, kde je zapotřebí součinnosti IT odběratele z důvodu správy oprávnění v síti). Taktéž předpokládáme umístění do serverovny a zajištění napájení. Nabízíme osvědčený server HP v provedení Rack 2U. Díky vysoce kvalitnímu provedení v kombinaci s redundantními prvky přímo v dodaném sestavení je zajištěna vysoká kvalita a dostupnost. Vše je podpořeno virtualizací a tím i snadnou přenositelností v případě havárie.

Xerox Office Suite

Dalším podstatným prvkem sloužícím pro každodenní činnost operátora se stává SW balíček s názvem CentreWareWeb. Tento SW ovládaný prostřednictvím běžného internetového prohlížeče poskytuje celou řadu informací, jak operátorovi, tak případně i pověřeným zaměstnancům odběratele. Systém CentreWareWeb komunikuje prostřednictvím sítě se všemi tiskovými zařízeními prostřednictvím SNMP protokolu. Takto získané informace o stavech zařízení pak organizuje do přehledných reportů a zajišťuje příslušnou klasifikaci, proaktivní odhalení problému a upozornění operátorů, či následně specialistů na příslušný produkt. Díky této inteligentní funkci je schopen zajistit vysokou dostupnost a kvalitu služeb.

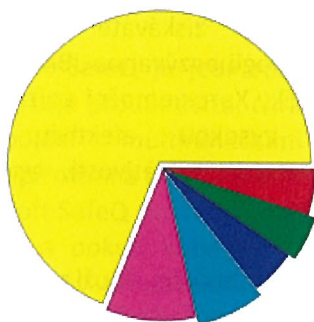


Vítanou funkcí je také dlouhodobá analýza, pomocí které se dají sledovat trendy v chybovosti a problémech řešení jako celku i s rozbohem do detailů jednotlivých zařízení. Taktéž report zatížení jednotlivých technologií pomáhá k optimalizaci chodu prostředí. Proaktivně upozorní například na poddimenzované zařízení a nabídne podklady pro zajištění vhodné alternativy.



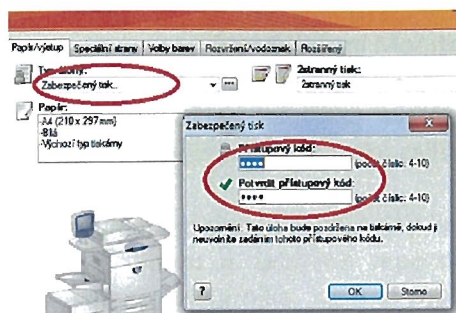
1. Vyhledejte tiskárny pomocí IP adresy, umístění, MAC adresy atd.
2. Přepínání mezi zobrazením tiskových front a fyzických tiskáren.
3. Zadání síťové (i nesíťové) tiskárny do databáze strojů.
4. Zobrazování skupin tiskáren přes standardní navigační strom.
5. Přidejte novou skupinu tiskáren.
6. Zobrazte detailní stav tiskárny.
7. Instalujte tiskárnu k tiskové frontě.
8. Zobrazení chybových stavů tiskárny (tiskáren)
9. Přiřazení tiskáren do jednotlivých skupin.
10. Správa atributů skupiny tiskáren.
11. Přetřídíte seznam stiskem nadpisu sloupce.
12. Zobrazení až 79 atributů tiskáren.
13. Filtr zobrazení dat.
14. Zobrazení až 1000 tiskáren na jedné straně.
15. Správa a zobrazení "trapů" odchycených z tiskárny.

Příklady reportů programu CentreWareWeb



- **Printer Asset Report** – seznam tiskových zařízení evidovaných v databázi.
- **Printer Status Report** – seznam tiskáren, které vyžadují pozornost – sestava je založena na seznamu "alertů" příslušejících jednotlivým tiskárnám.
- **Page Count History Report** – historie stavu počítadel tiskových zařízení u skupin, kde je tato funkce zapnuta.
- **Alert History Report** – chronologický výpis "alertů" jednotlivých tiskáren.
- **Status History Report** – chronologický výpis stavů strojů.

Zabezpečený tisk na multifunkčních zařízeních



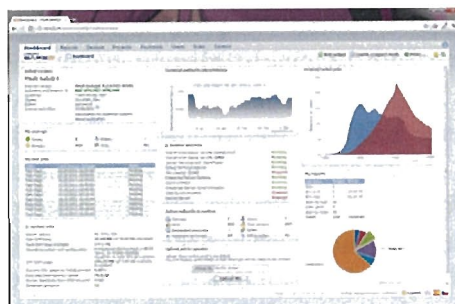
Pokud uživatel vyžaduje tisk až po jeho příchodu k multifunkčnímu zařízení, použije další volbu tiskového ovladače – Zabezpečený tisk. Přiřadí k dokumentu dočasné heslo, kterým pak po příchodu k multifunkčnímu zařízení uvolní tiskovou úlohu na dotykovém displeji k tisku přímo z vnitřní fronty multifunkčního zařízení.

Tato funkce je dostupná u všech tisků na multifunkční zařízení kategorií A, C1 - XEROX WORKCENTRE 6605 a XEROX WORKCENTRE 7835

Aplikačně závislá nastavení ovladačů

Tiskové ovladače Xerox podporují jedinečnou funkcionalitu zvanou aplikačně závislé předvolby tisku. Ovladač umožní nastavit předvolby podle aplikace ze které je tisková úloha odesílána. Například tak uživatelé mohou nastavit automatický oboustranný tisk více stran na jeden list a přiřadit toto nastavení k úlohám z MS Outlook. Tím budou všechny e-maily automaticky tištěny úsporným způsobem. Stejným způsobem lze přiřadit preferované nastavení tisku k jiným aplikacím jako například MS Excell, PowerPoint, Word, Adobe Reader a dalším. Výsledkem je zvýšení produktivity, omezení spotřeby papíru, omezení špatných výtisků a v konečném efektu výrazná úspora prostředků.

Systém SafeQ – monitorovací a účtovací systém



Nabízené řešení s názvem SafeQ slouží jako nástroj pro řízení a sledování tiskových dat a monitoring kopií v několika úrovních. V případě naší nabídky získáváte v tomto modulárním řešení unikátní technologii nazývanou JBA. Tato technologie dostupná u strojů značky Xerox umožní s nízkými provozními náklady zajistit vysokou efektivitu a škálovatelnost při zachování uživatelské přívětivosti, vysoké dostupnosti a kvalitního reportingu.

Tento systém ovládaný prostřednictvím tradičních technologií – webového prohlížeče, slouží zejména pro tvorbu nákladových reportů, které zpracovává náš operátor dle Vašich požadavků a potřeb. Samozřejmostí je také zřízení přístupu pro pověřené osoby na Vaší straně, které si mohou provést křížovou kontrolu, či se podívat na detail který v reportu není. Kromě kvalitního reportingu nákladů je zajištěno i řízení oprávnění zejména v kategorii C1.

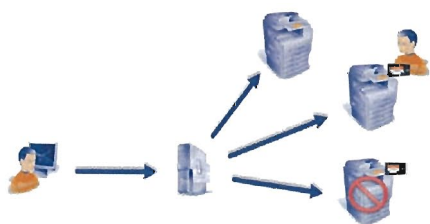
* Pro zařízení kategorie C1 - XEROX WORKCENTRE 7835 systém zajišťuje systém SafeQ nejen monitoring tiskových jobů v podobě uživatel-nákladové středisko-počet stran-formát-barevnost, ale také rozúčtování kopií. Tohoto je dosaženo unikátní technologií, kdy jsou do stroje pravidelně nahrávány PIN kódy Vašich uživatelů. Stroj je stále uzamknut a pouze pomocí těchto PINů je možné si

jej odblokovat pro použití. Pomocí tohoto mechanismu je dosaženo vysoké dostupnosti i v případě výpadku systému jako takového. Monitorovací systém si pak v pravidelných intervalech získává ze stroje dávkově účetní údaje o provedených transakcích.

* Zařízení kategorie MT - XEROX PHASER 3320 považovaná za tiskárny, mají pomocí SafeQ plnohodnotně monitorován veškerý tiskový provoz prostřednictvím serveru jako v předchozím případě. Kopie jsou pak monitorovány nikoliv na uživatele, ale jako celkový náklad za uvedené období a příslušné nákladové středisko, jemuž je tato multifunkce přiřazena prostřednictvím odečtu počítadel stroje.

* Zařízení kategorie MFB – XEROX WORKCENTRE 6605 jsou monitorována systémem SafeQ prostřednictvím sítě při průchodu tiskového úkolu přes server jako v předchozích případech, nebo v případě lokálního připojení k PC pak monitorovacím klientem spooleru, který získává informace o počtu stran přímo z operačního systému konkrétní stanice. Toto řešení je nezávislé na případné nedostupnosti serveru, neboť monitoruje přímo na stanici a posílá data dávkově.

* U všech tisků na multifunkční zařízení kategorií A, C1 - XEROX WORKCENTRE 3550 a XEROX WORKCENTRE 7835 jsou stále k dispozici možnost zabezpečeného tisku prostřednictvím tohoto označení v době odeslání z aplikace. Takováto tisková úloha je chráněna uživatelsky definovaným PIN kódem a je umožněno si ji vyzvednout až po zadání tohoto PIN kódu na displeji zařízení. Takovýto PIN kód si zadává uživatel sám a může si jej kdykoliv modifikovat, což přináší další zvýraznění bezpečnosti tištěných dokumentů.



Vlastní systém SafeQ je vysoce modulárním systémem. Součástí nabídky je serverová licence nelimitovaná počtem připojených zařízení. Tento unikátní systém přináší výhodu snadné rozšiřitelnosti v podobě možnosti dalších funkcí. Například o autorizaci prostřednictvím bezkontaktních karet, dislokovaná pracoviště s centrálním reportingem, kreditní systém, nativní podporu mobilních zařízení apod. Tím

zákazník získává jistotu v budoucí rozšiřitelnosti a promptní možnost reakce na zvýšené požadavky vznikající v čase.

Ysoft SafeQ je jedinečným řešením pro správu tisku, které poskytuje kontrolu nad dokumenty, zvyšuje produktivitu, chrání citlivé informace a snižuje celkové tiskové náklady. Pokud se použije ve spojení s multifunkčními tiskovými zařízeními, mohou být kontrolovány i jejich další funkce - kopírování a skenování.

Ysoft SafeQ provede analýzu každé tiskové operace a poté se podle nastavených pravidel rozhodne, jak a pokud vůbec, se konkrétní operace provede. Veškeré informace o těchto operacích se uchovávají v databázi na serveru, takže pomocí nich můžete vytvořit detailní analýzu svého prostředí. Výsledkem jsou reporty a statistiky v detailu na uživatele, oddělení či projekt, které vám pomohou definovat firemní tiskovou politiku tak, abyste vaše multifunkční zařízení a tiskárny využívali co nejefektivněji.

Základními vlastnostmi řešení Ysoft SafeQ jsou přesné rozúčtování nákladů, vysoká úroveň zabezpečení, zajištění dostupnosti tisku a pokročilé funkce v oblasti digitalizace dokumentů.

Zabezpečení a řízení práv

Obsahuje:

- zabezpečení proti neoprávněnému použití tiskového prostředí pomocí Ysoft SafeQ terminálů
- možnosti autorizace uživatelů pomocí PINu, magnetické / čipové karty nebo uživatelského jména a hesla
- jednoduché přidělování a správa tiskových práv jednotlivých uživatelů, rolí či oddělení
- okamžitý přehled o tom, kdo, jaké dokumenty a na jakých zařízeních tiskne
- snadné nastavení přístupových práv a povolených způsobů tisku

Monitoring a reporting operací

Obsahuje:

- přesný monitoring veškerého tisku, kopírování a skenování
- sadu standardních reportů pro jednoduché vytváření přehledů dle uživatelů, oddělení či projektů
- možnost vytváření specifických reportů přesně podle vašich potřeb a představ
- reporty dokazující pozitivní dopad používání Ysoft SafeQ na životní prostředí
- automatické zasílání reportů do emailů či složek ve zvoleném formátu (html, xls, xml, csv)

Správa tisku

Obsahuje:

- bezpečný tisk s funkcí Follow-me pro vyzvednutí tiskových úloh na kterémkoliv tiskovém zařízení kompatibilním s použitým tiskovým jazykem
- sdílené fronty pro sdílení tiskových dokumentů napříč oddělením nebo mezi nadřízenými a podřízenými pracovníky
- správa tiskových úloh přes webové rozhraní či přímo u zařízení po odeslání k tisku (smazání, přiřazení do oblíbených)
- systém tiskových pravidel pro úpravu dokumentů před tiskem pro zamezení zbytečného plýtvání papíru či barevného toneru
- výběr tiskových úloh na kterékoliv pobočce bez geografického či technologického omezení

Scan Management

Obsahuje:

- automatické skenování jedním kliknutím do uživatelského emailu či adresáře
- definice skenovacích procesů s parametry jednotlivých dokumentů možnost vytváření komplexních skenovacích workflow

Privátní Cloud

Obsahuje:

- centrální správa a monitoring tiskových služeb v rámci celé firmy, včetně poboček, přes jedno webové rozhraní
 - automatická distribuce nastavení na všechny lokality
 - optimalizace síťového provozu
 - zajištění tiskových služeb na všech lokalitách i v případě výpadku centrálních serverů
-

YSoft SafeQ terminály

Terminály jsou volitelným rozšířením tiskových zařízení. Slouží k ověření uživatele a jeho další on-line komunikaci se softwarovou částí systému SafeQ. Poskytují zvýšenou bezpečnost při práci s dokumenty a přináší Follow-me funkcionalitu. Terminály jsou kompatibilní s širokou řadou čteček bezkontaktních karet.

Výrobce řešení, společnost YSoft, vyvinul několik typů terminálů, které odpovídají rozdílným potřebám a požadavkům uživatelů. Jsou postaveny na samostatném HW (externí terminály) nebo využívají obecnou SW platformu EIP zařízení Xerox (embedded terminály).

SafeQ Terminal Professional

Velmi oblíbený a již tradiční produkt. Tento typ externího terminálu nabízí vysoký komfort, univerzální použití a příjemné užité vlastnosti. Je vybaven barevným dotykovým displejem. Umožňuje kompletní přehled o zpracovávaných dokumentech a je naprosto univerzální. Díky externímu provedení je snadno servisovatelný. Tento typ terminálů výborně spolupracuje s clusterovými technologiemi a umožňuje efektivní realizaci bezpečnostních plánů obnovy systému.

Požadavky na součinnost zadavatele

V období implementace řešení je zapotřebí poskytnout základní IT součinnost v podobě jednoho kompetentního pracovníka zadavatele. Kromě umístění serveru a integrace do systému (IP adresy, zařízení do domény) je zapotřebí spolupráce v distribuci tiskových ovladačů. Tuto činnost provádí zpravidla naši operátoři na místě v základní spolupráci odběratele v podobě zajištění oprávnění a přístupu. Vše je přizpůsobeno tak, aby řešení vycházelo ze stávající praxe. Čímž je umožněna minimalizace změn spočívajících zejména v generační obměně vlastních tiskových zařízení.

Navržený způsob monitoringu pro potřeby zadavatele

Pro potřeby zadavatele je navržena identifikace jednotlivých uživatelů pomocí PIN. Po zadání čtyřmístných PINů je umožněno každému uživateli vyzvednout si své tisky, kopírovat i skenovat. Identifikace uživatele pomocí PINů tedy umožňuje rozúčtovat své tisky na jednotlivé uživatele a hospodářská střediska.

Rozúčtování na jednotlivé uživatele a hospodářská střediska je tedy touto technologií určeno jednoznačně. Počty barevných i černobílých tisků budou každý měsíc předávány zákazníkovi ve formě přehledného reportu. (ve formátu Microsoft Excel)

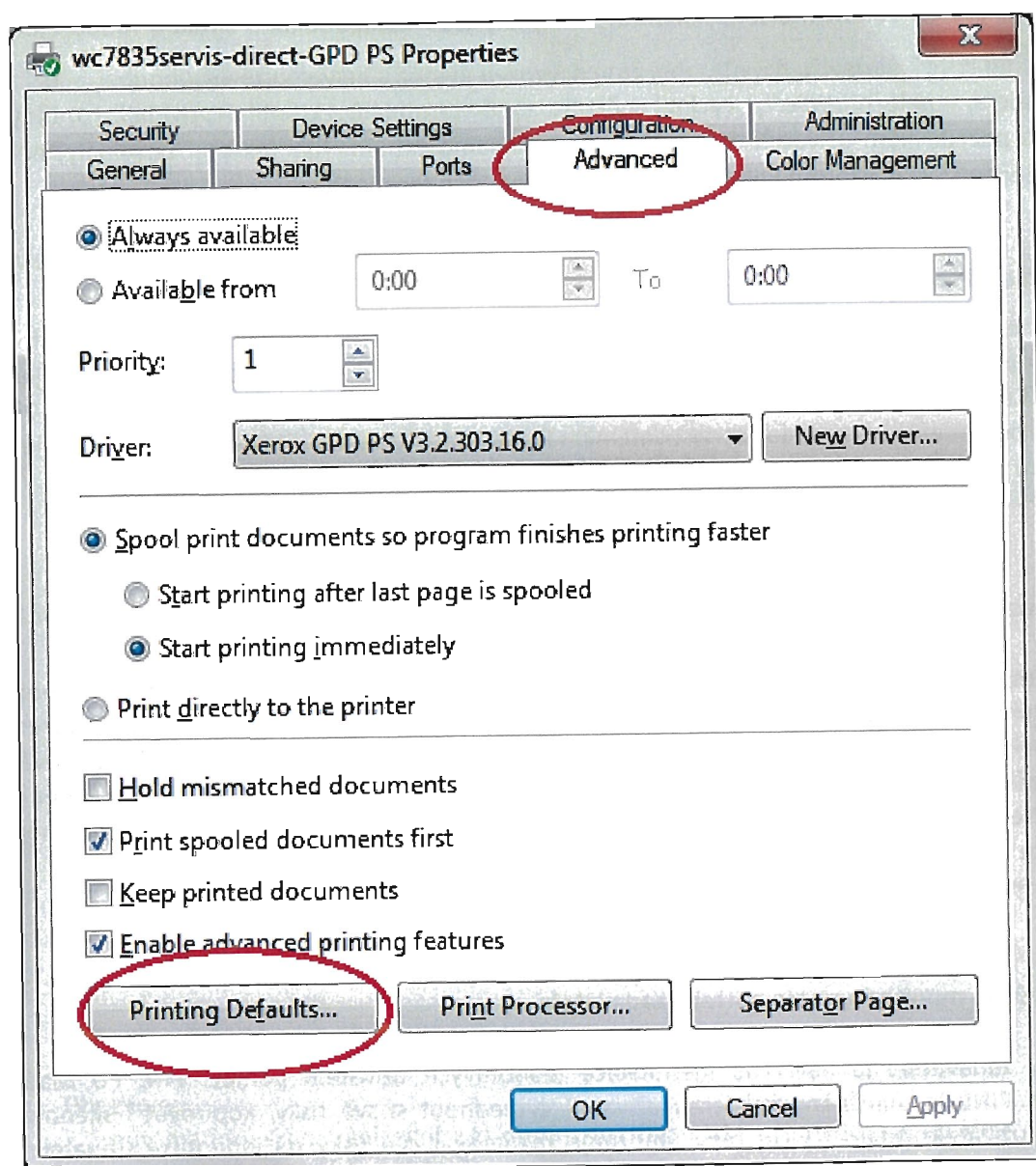
Každý report obsahuje kolonky : jméno uživatele, příslušné hospodářského středisko uživatele (odbor), počet tisků čb i barevných, počet tiskových úloh a formát tiskových výstupů (A4 nebo A3).

U definovaných zařízení (např. kanceláře vedení města – primátor, tajemník, náměstci) kde není nutné identifikovat uživatele.

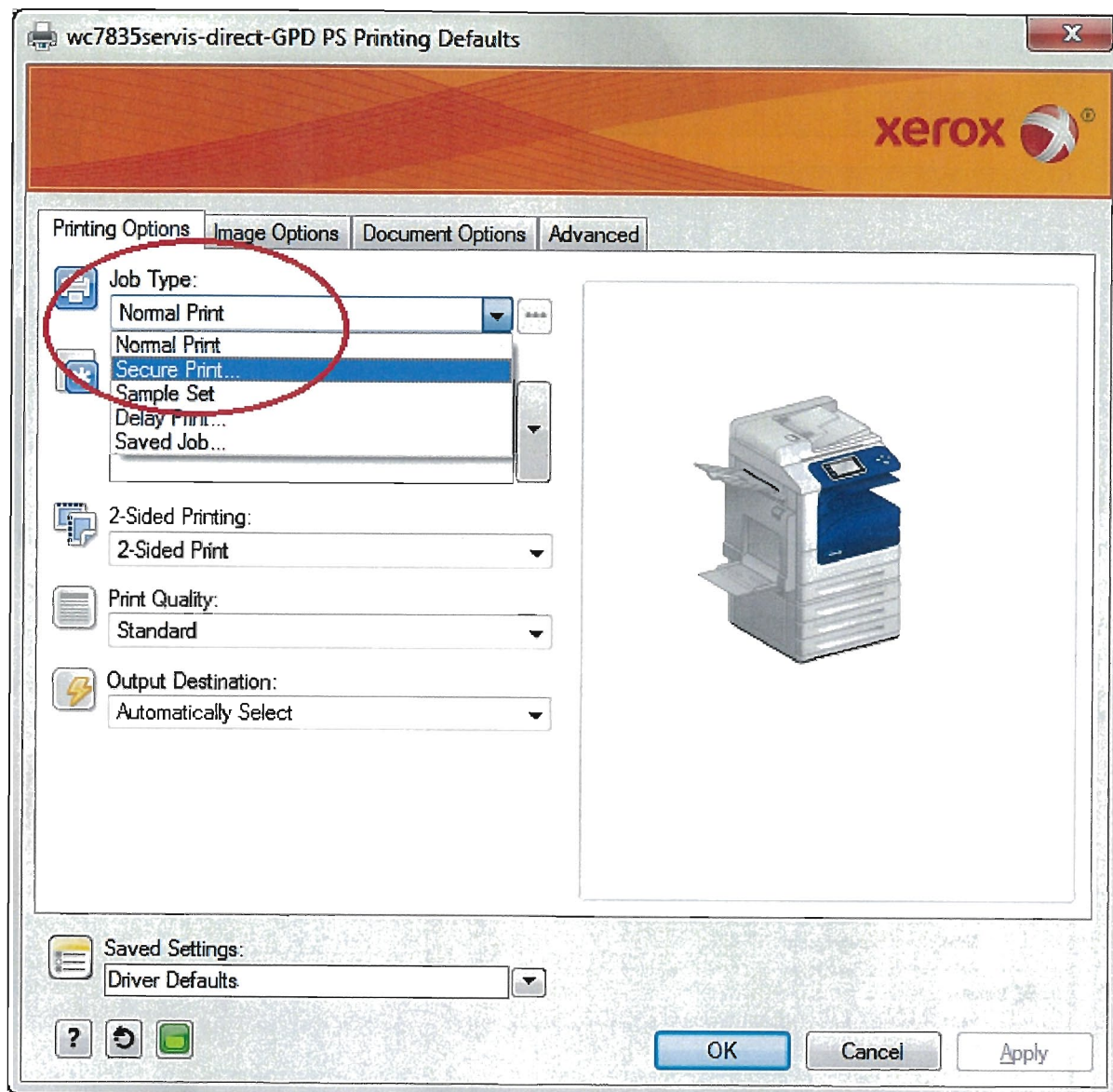
Každý měsíční report též obsahuje možnost rozlišení zda byl daný dokument vytištěn na decentralizovaných zařízeních nebo v centrálním reprografickém středisku.

Nastavení před tiskem

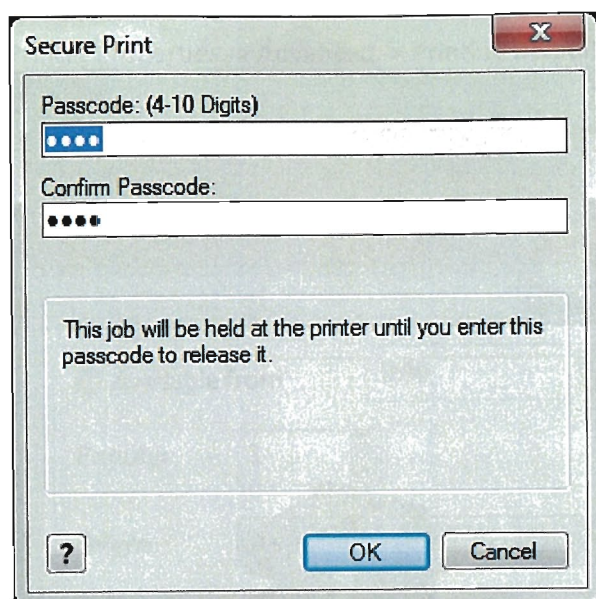
Printer Properties -> Advanced -> Printing Defaults



Job Type -> Secure Print



Zvolit požadovaný PIN na ověření na MFP

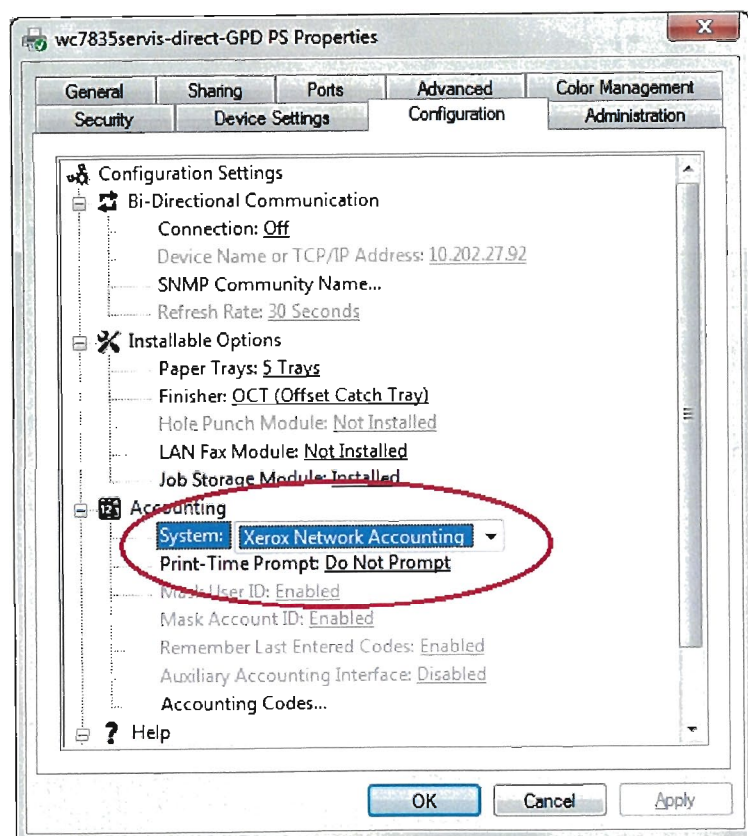


Printer Properties -> Configuration

v sekci Accountig zvolte

System: „Xerox Network Accountig“

Print-Time Prompt: Do Not Prompt



na výzvu vyplnit UserID shodně s PassCode v Secure Print nastavení
a AccountID=q, shodně s nastavením AccountID ve webovém rozhraní stroje a shodně se SafeQ

Accounting Codes (Required)

User ID:

Account ID:

*

?

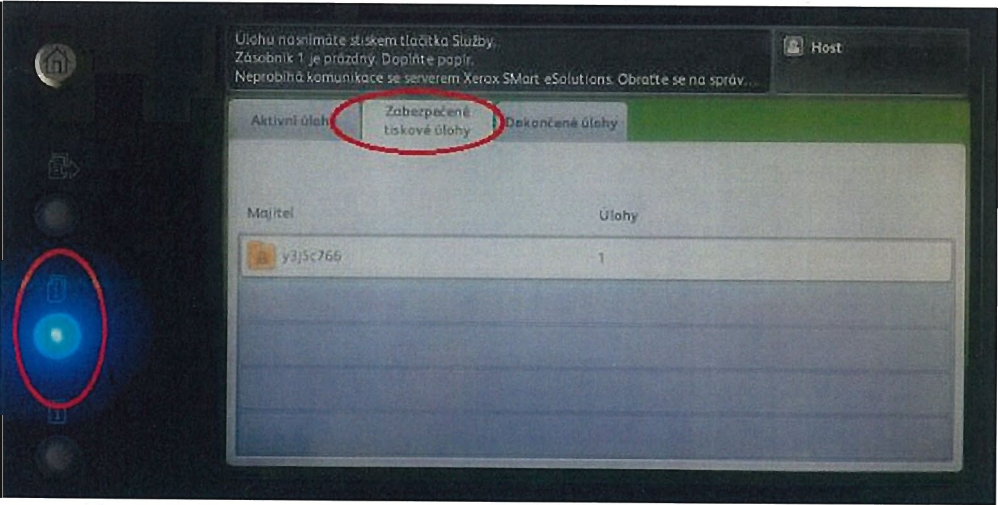
OK

Cancel

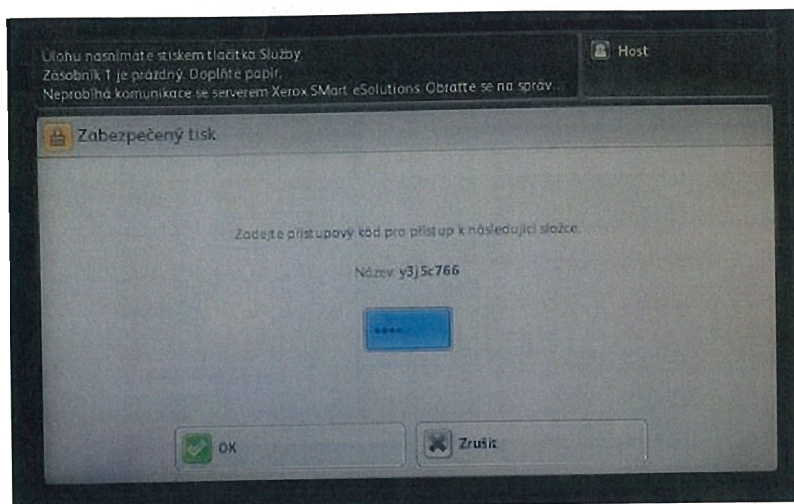
Tisk

Vyzvednutí tiskových úloh na MFP

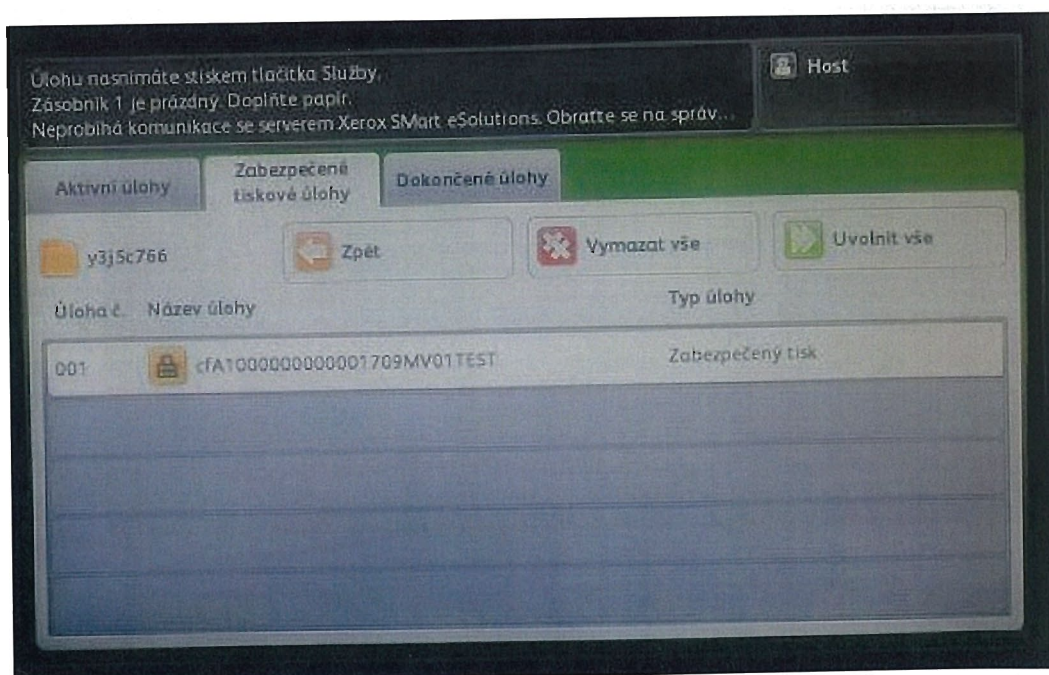
na panelu stroje vlevo tlačítka a pak zabezpečené úlohy a kliknout na řádek s požadovanou úlohou



Zadat PIN a pak dole OK



Zvolit požadovanou akci (Uvolnit vše = vytisknout nebo Vymazat vše = zahodit)



Příloha č. 3

Cena

Tabulka č. 1 – Fixní cena za jeden tisk černobílé kopie formátu A4 a za jeden tisk barevné kopie formátu A4 (nezávislá na množství vyhotovených tisků) – Cena za Služby

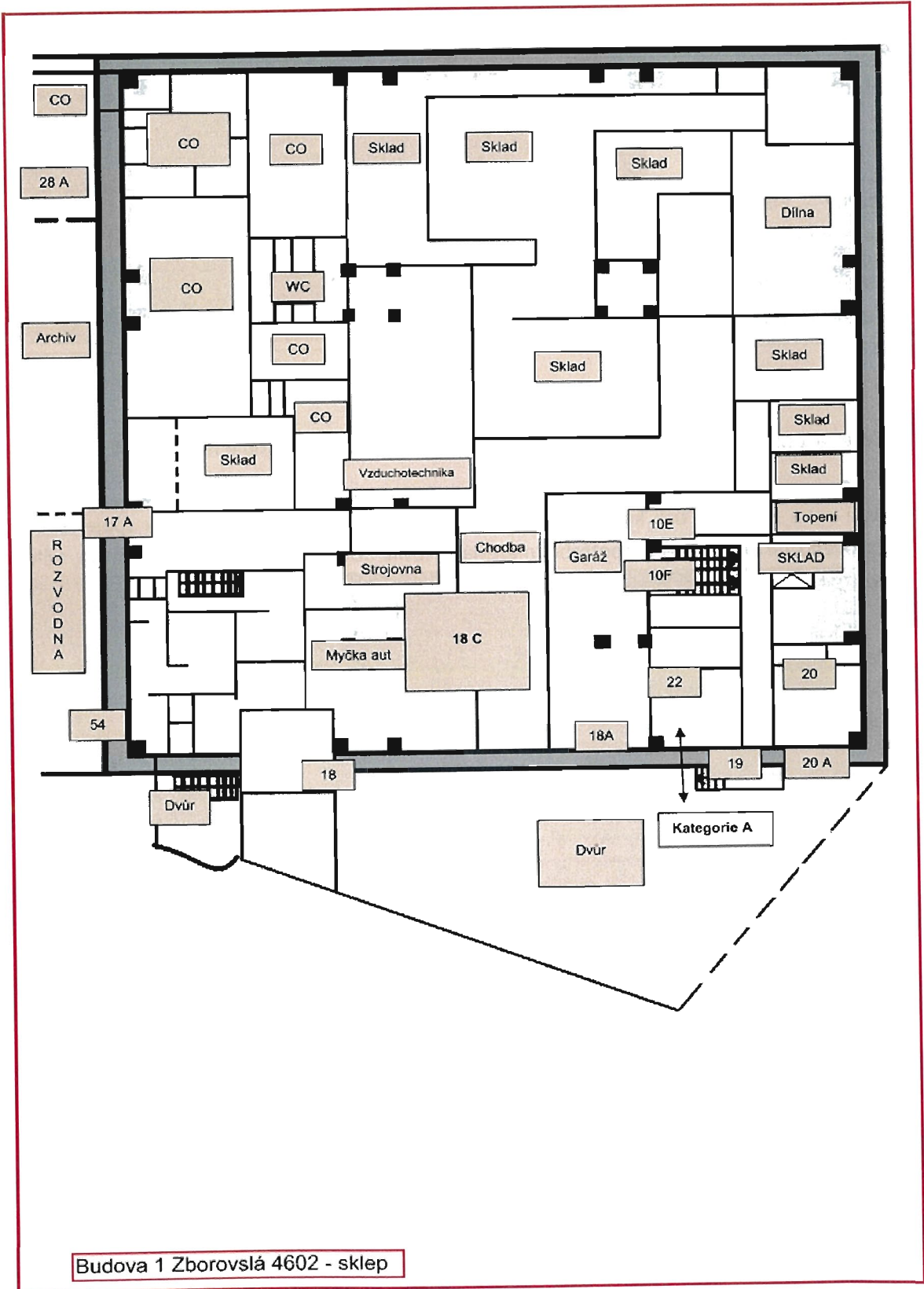
Předmět	Cena za 1 tisk kopie formátu A4 v Kč bez DPH	Sazba DPH	Cena za 1 tisk kopie formátu A4 v Kč včetně DPH
Služby - Fixní cena za jeden tisk černobílé kopie formátu A4	0,86 Kč	21 %	1,04 Kč
Služby - Fixní cena za jeden tisk barevné kopie formátu A4	1,25 Kč	21 %	1,51 Kč

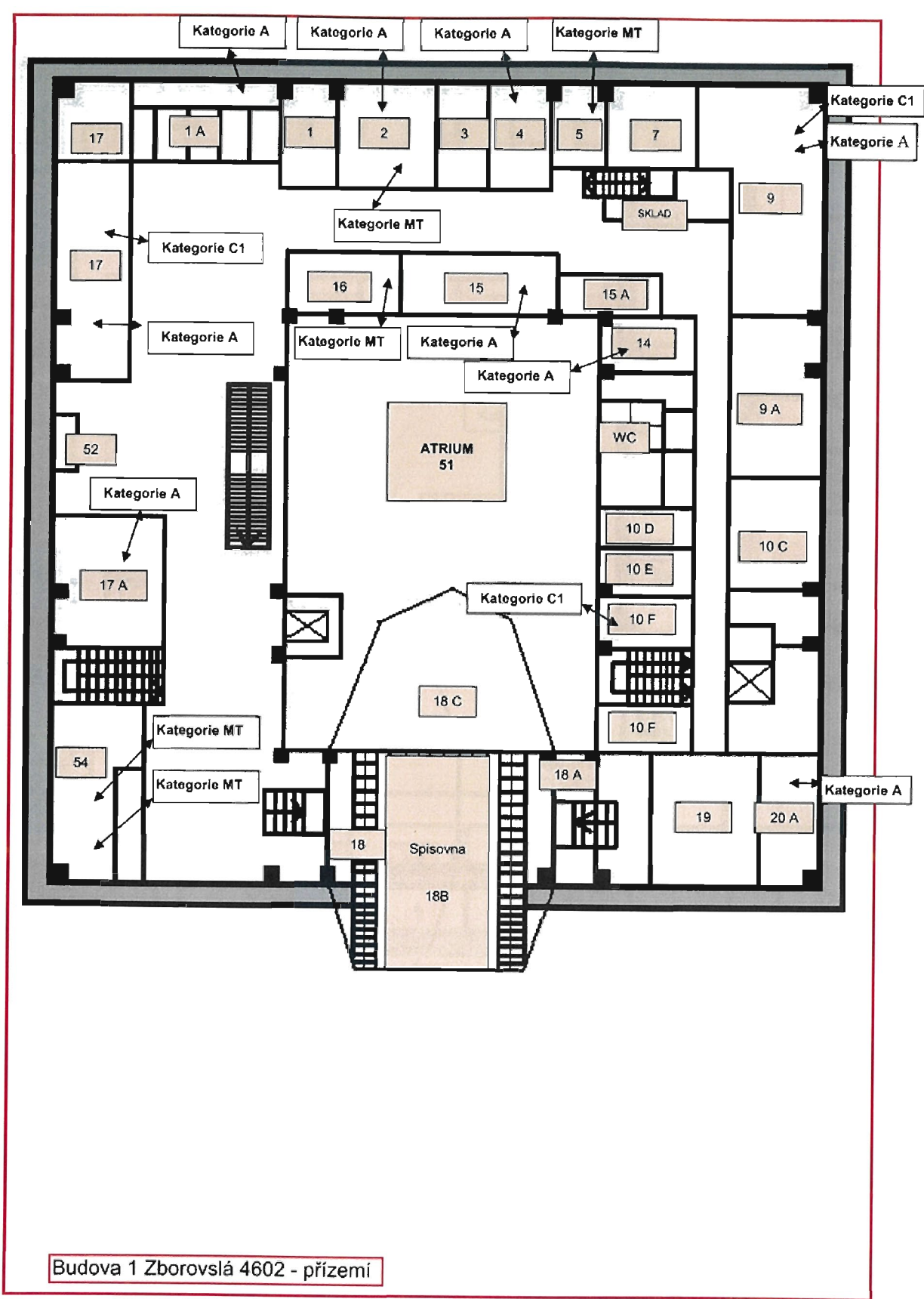
Cena za 1 tisk kopie formátu A3 je stanovena jako cena za 2 tisky kopie formátu A4.

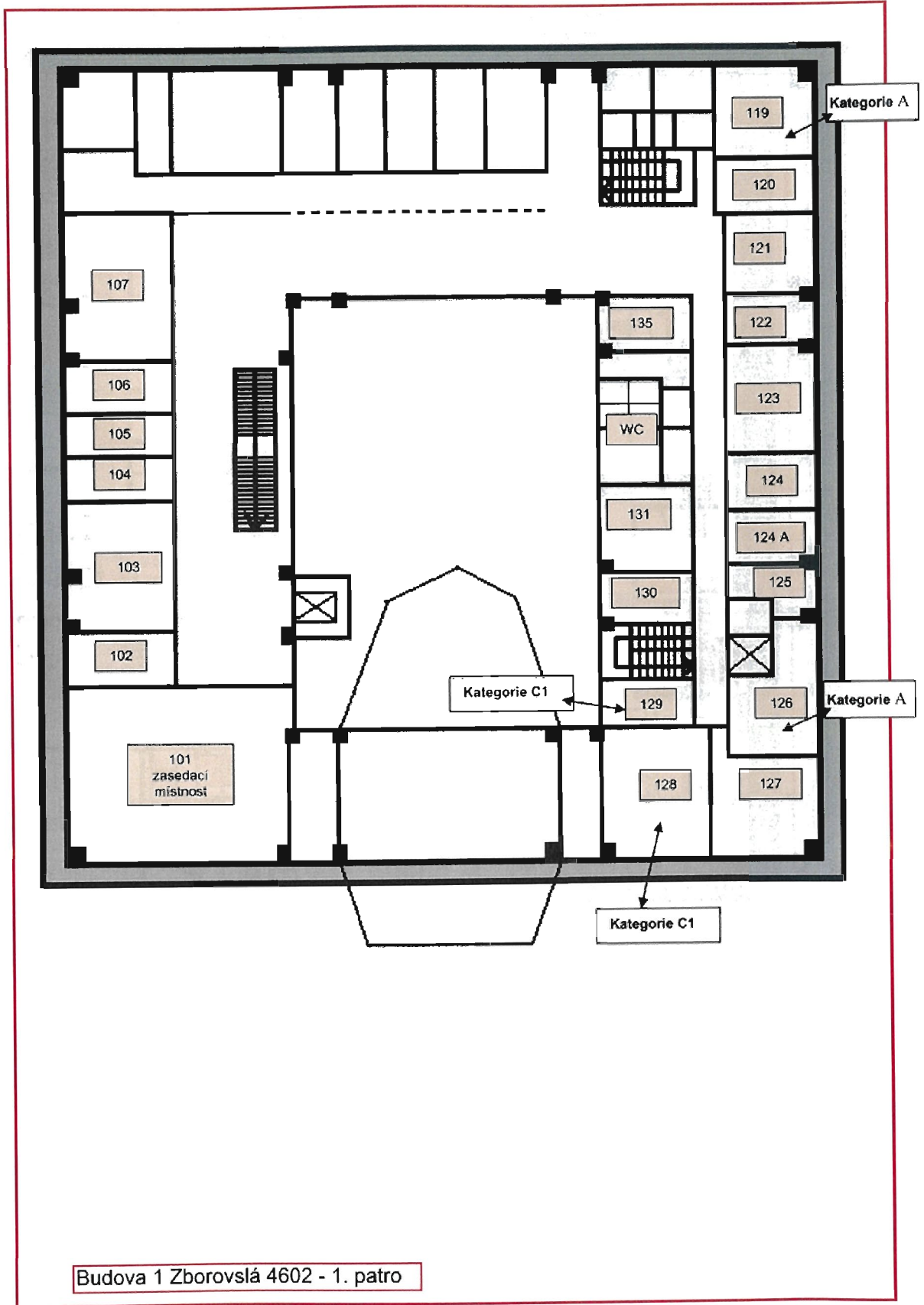
Fixní cena za jeden tisk kopie formátu A4 musí zahrnovat veškeré náklady spojené s provozem tiskového zařízení, veškerý spotřební materiál (včetně dodávky papíru), práci technika, náhradní díly, dopravné, instalaci a zaškolení tak, aby byla zajištěna jeho nepřetržitá funkčnost.

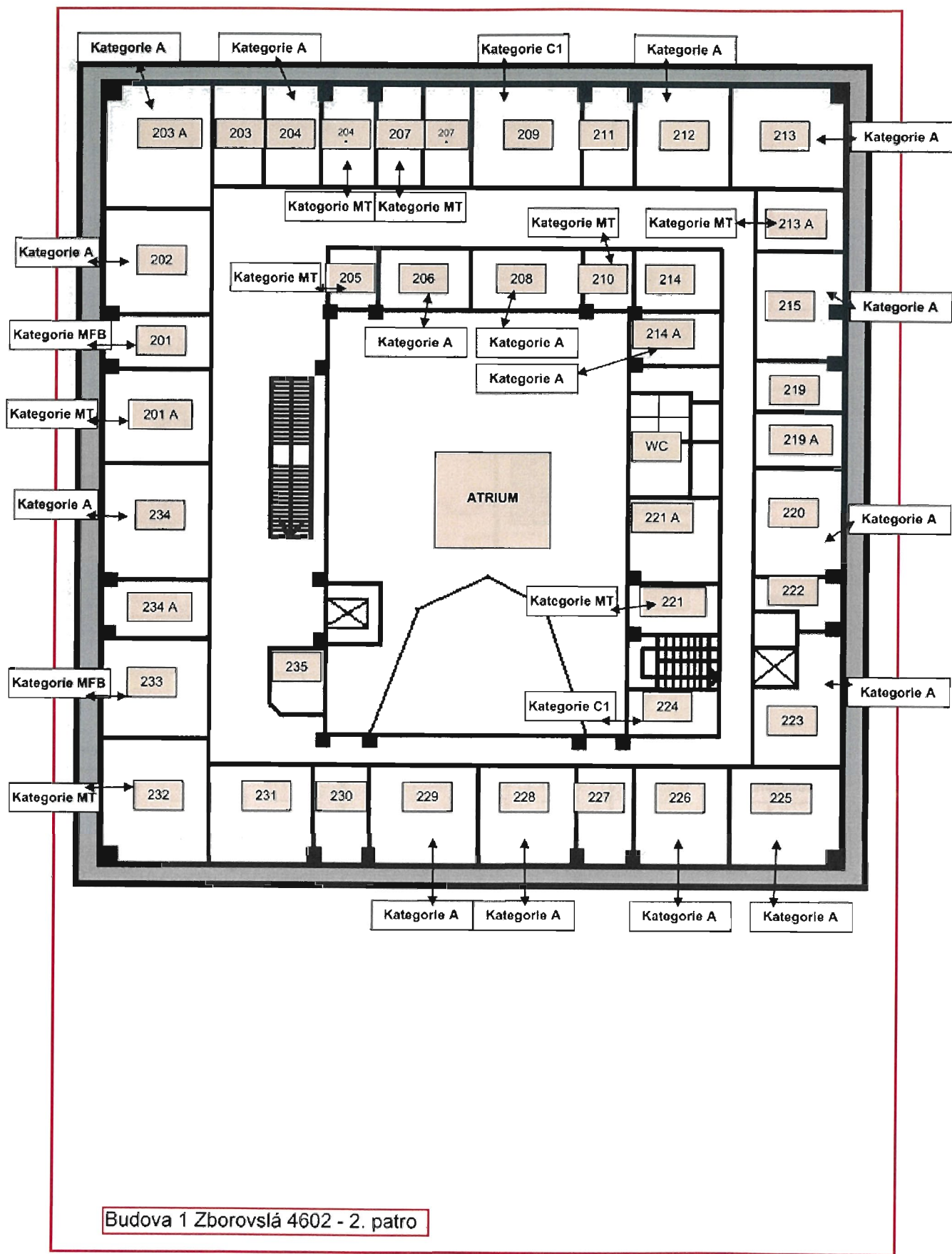
Cena za 1 měsíc poskytování Služeb bude stanovena jako součet: součinu počtu černobílých kopií formátu A4 v daném měsíci a ceny za jeden tisk černobílé kopie formátu A4 a součinu počtu barevných kopií formátu A4 v daném měsíci a ceny za jeden tisk barevné kopie formátu A4.

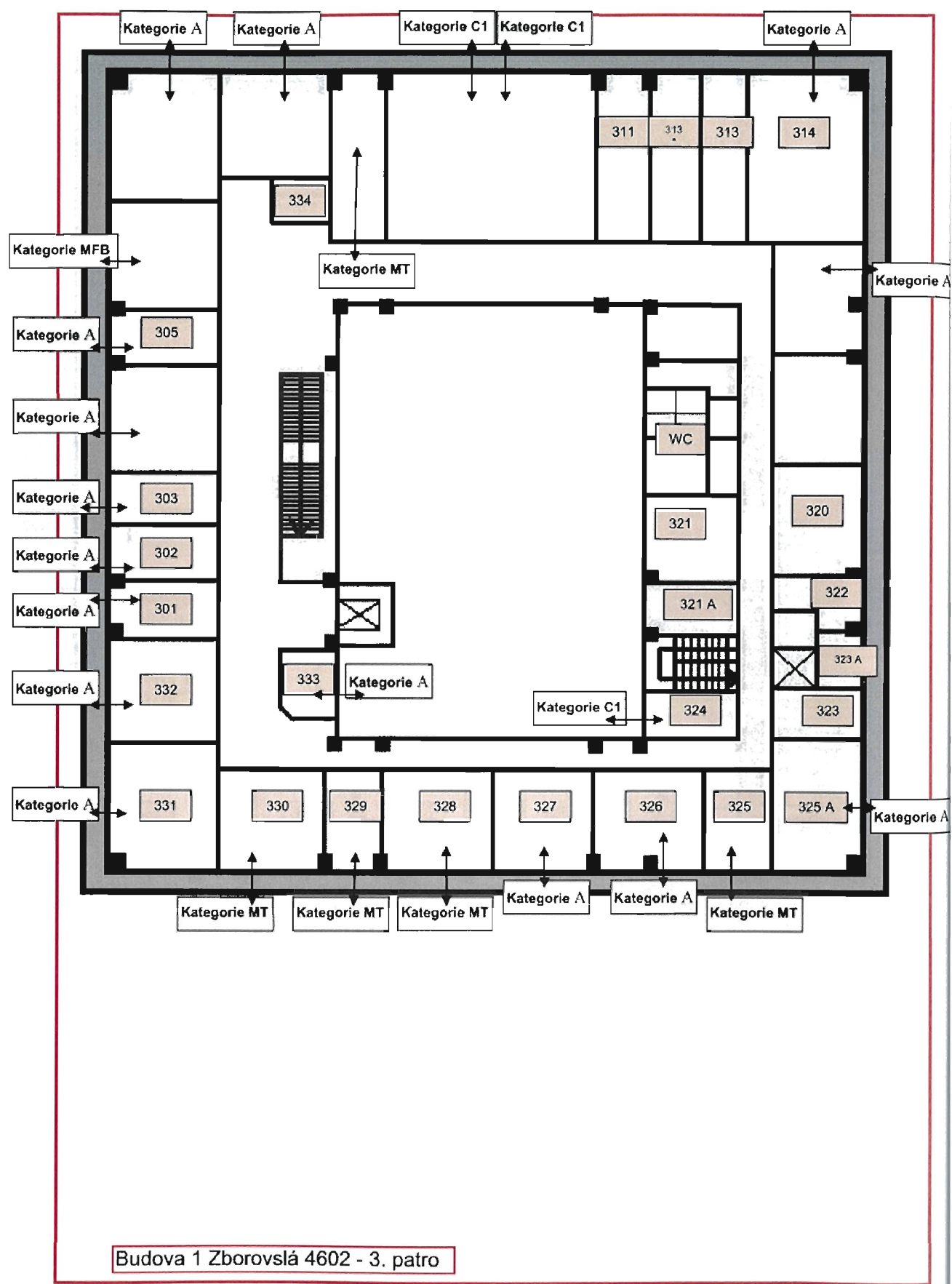
Příloha č. 4
Plán rozmístění pracovišť (místa plnění)







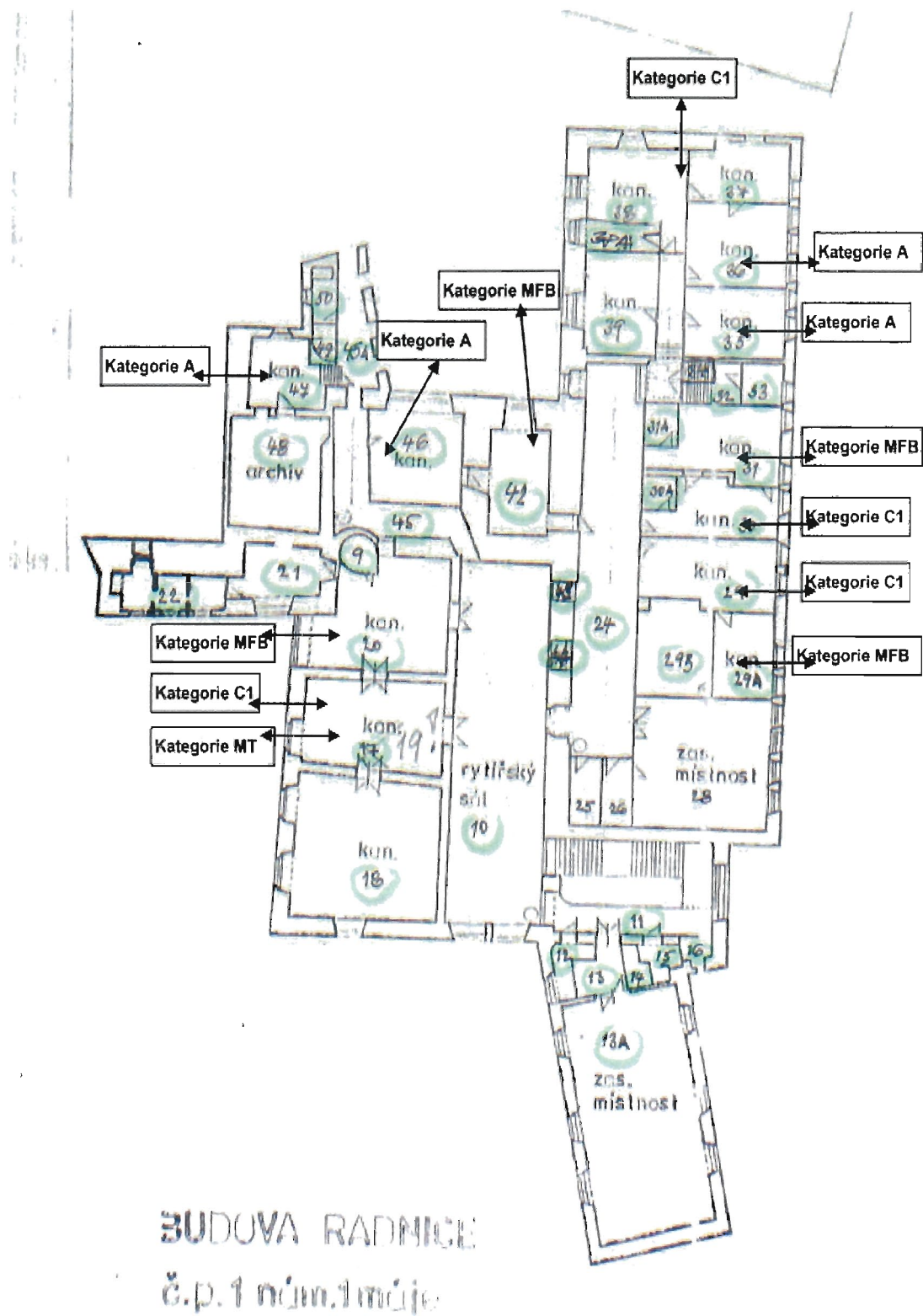


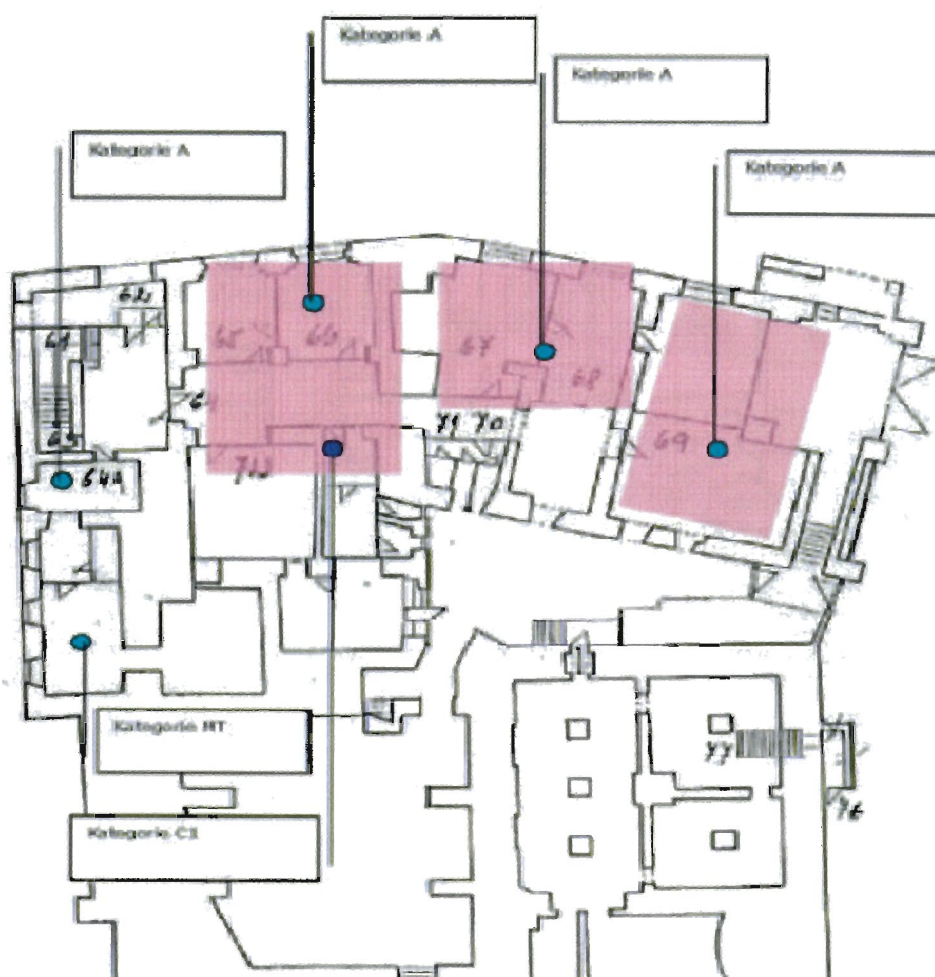




Budova čp. 99 Chelčického ul.

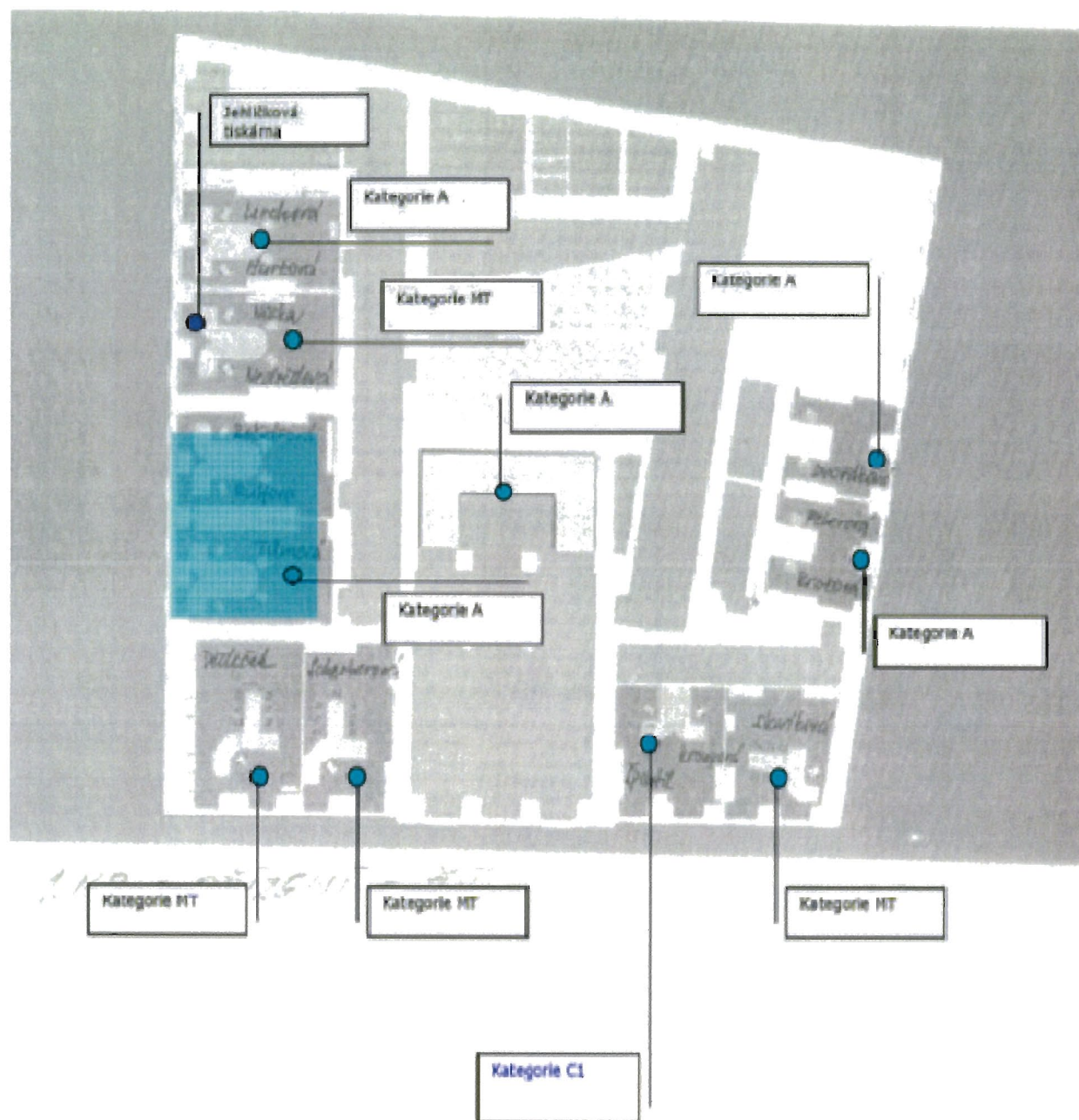
Rádnice - zadní trakt
1. podlaží





BUDOVA RADNICE

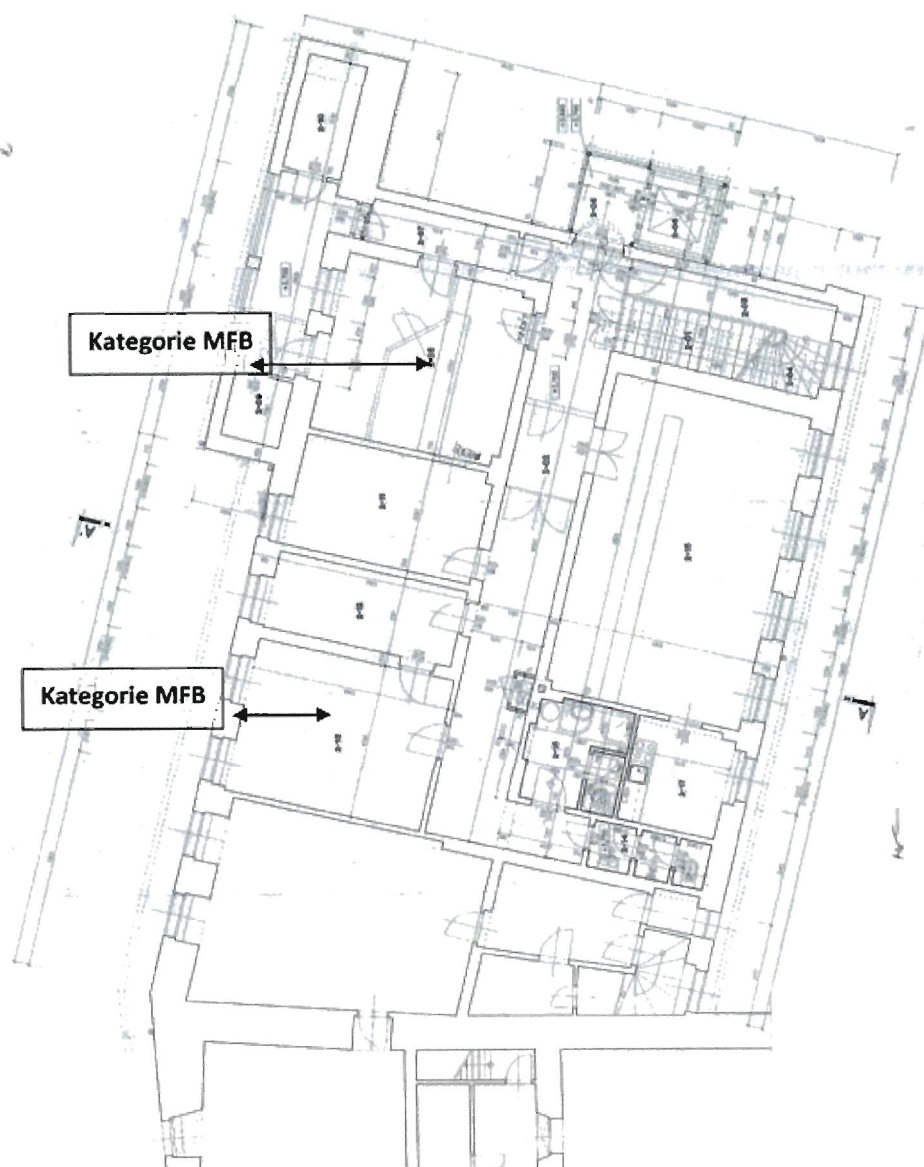
č.p.1 nám.1 máje



Budova - Husovo náměstí přízemí



Budova - Husovo náměstí 2. patro



Budova - Táboritská 155 (OŠ)

Příloha č. 5

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

- ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Václav Fiala
Adresa	Zborovská 4602, Chomutov 430 28
E-mail	v.fiala@chomutov-mesto.cz
Telefon	474637280
Fax	

- ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Milan Vlačiha
Adresa	Zborovská 4602, Chomutov 430 28
E-mail	m.vlaciha@chomutov-mesto.cz
Telefon	474637480
Fax	

Za Poskytovatele:

- ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Libor Holík
Adresa	Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3
E-mail	Libor.Holik@xerox.com
Telefon	227 036 111
Fax	227 036 555

- ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Petr Nepovím
Adresa	Vinohradská 2828/151, 130 00 Praha 3
E-mail	Petr.Nepovim@xerox.com
Telefon	227 036 111
Fax	227 036 555

Příloha č. 6
Seznam subdodavatelů

Společnost XEROX CZECH REPUBLIC s.r.o. nemá v úmyslu se podílet na veřejné zakázce s názvem „**Správa decentralizovaných zařízení a poskytování služeb centrální reprografie**“ s pomocí subdodavatelů.

Příloha č. 7
Harmonogram

Milník	Termín plnění
Podpis (účinnost) Smlouvy	T_0
Zahájení Přípravy na poskytování Služeb	T_0
Ukončení Přípravy na poskytování Služeb	$T_0 + 7 \text{ dní} = T_1$
Zahájení poskytování Služeb	$T_1 + 1 \text{ den}$
Ukončení poskytování Služeb	$T_0 + 4 \text{ roky}$

T_0 = den nabytí účinnosti Smlouvy.

Příloha č. 8
Zadávací dokumentace

(tvoří volnou přílohu)