



# SMLOUVA

## Smlouva o servisní péči

číslo: 27/253/285  
ze dne: 24.4. 2007

mezi

### Océ-Česká republika, s.r.o.

Babická 2/2329, 149 00, Praha 4  
IČ: 41695933, DIČ: CZ41695933  
bankovní spojení: Živnostenská banka, Praha 1  
č.ú.: 151778004/0400  
zastoupená Janem Pachmanem – jednatelem a  
generálním ředitelem  
dále jen Océ ČR

a

### Magistrát hlavního města Prahy

Mariánské náměstí 2, 110 01, Praha 2

zastoupený

### Střední odborná škola stavební a zahradnická

Učňovská 1, 190 00, Praha 9  
IČO: 00300268  
DIČ: CZ00300268  
bankovní spojení: KB - Praha 9  
č.ú.: 15730081/0100  
zastoupená Ing. Ladislavem Špičkou, CSc.  
dále jen nájemce

### I. Předmět smlouvy

Poskytování servisní péče  
specifikované v příloze č. 1 (dále jen „servisní  
péče“).

## Printing for Professionals

Parafa zástupce pronajímatele:.....

Parafa zástupce nájemce:.....

# I. Servisní podmínky Océ-Česká republika, s.r.o.

Tyto servisní podmínky se vztahují na poskytování servisní péče v případě, že její poskytování bylo mezi smluvními stranami sjednáno:

## 1. Rozsah smlouvy o servisní péči:

- 1.1. Océ ČR je autorizovaným partnerem společnosti Océ v České republice pro dodávání, implementace a instalace produktů Océ a servisních služeb, které s těmito produkty souvisejí.
- 1.2. Océ ČR poskytuje servisní služby pro dodané produkty (HW, SW), na které se vztahuje ze zákona záruka nebo smlouva o servisní péči na zařízení uzavřená mezi Océ ČR a objednatelem.

## 2. Povinnosti smluvních stran:

- 2.1. Servisní služby Océ ČR (dle sjednaného typu servisní smlouvy uvedené v příloze č.1 této smlouvy) zahrnují prohlídky potřebné k řádnému fungování zařízení, nastavení a opravy během běžné pracovní doby, v pracovních dnech od 8:00 do 16:30 hodin ve sjednaném rozsahu, vykonávané prostřednictvím pracovníků prodávajícího. Servisní návštěvy mimo běžnou pracovní dobu, jakož i návštěvy na základě okolností, za niž zodpovídá objednatel (např. nedodržení návodu k obsluze Océ ČR, záměrné poškození nebo poškození způsobené hrubou nedbalostí, použití nevhodných materiálů, zásahy nepovolovaných třetích osob nebo pracovníků objednatele atd.) jsou účtovány zvláště s připočtením případných nákladů za náhradní díly. Dodávka spotřebních materiálů-probíhá pouze oproti nahlášeným měsíčním stavům počítadel a objednavce objednatele na uvedený kontakt Océ ČR (viz přední strana smlouvy). Nebyl-li uzavřen žádný typ servisní smlouvy (viz příloha č.1. smlouvy), jsou účtovány náklady za materiál, mzda za práci a cestovní náklady dle platného ceníku náhradních dílů, hodinové sazby za práci a sazby za km, uvedeného v aktuálním ceníku Océ ČR.

## 3. Trvání smlouvy:

- 3.1. Za počátek účinnosti smlouvy o servisní péči na zařízení se dle vzájemné dohody Océ ČR a objednatele považuje den instalace zařízení uvedený v instalačním protokolu, potvrzeném objednatelem. To platí rovněž pro každé jednotlivé zařízení v rámci smlouvy o servisní péči o více zařízeních.
- 3.2. První fakturace se vždy provádí ode dne účinnosti smlouvy do konce kalendářního období(měsíc, čtvrtletí), další fakturační období (s výjimkou posledního) se vždy kryjí s kalendářními. Doba trvání servisní smlouvy se automaticky prodlužuje po uplynutí základní smluvní doby specifikované v Příloha č 1. smlouvy, a to o 12 měsíců, maximálně však o 36 měsíců celkem, pokud není písemně jednou ze stran ve lhůtě 90 dnů před uplynutím doby trvání oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem o prodloužení doby trvání smlouvy.
- 3.3. Objednatel může předčasně odstoupit od smlouvy pokud Océ ČR hrubě porušuje své povinnosti ze smlouvy o servisní péči tak, že neplní závazky uvedené ve smlouvě po dobu delší než tři kalendářní měsíce.
- 3.4. Océ ČR může odstoupit od smlouvy, pokud bude objednatel hrubě porušovat své povinnosti ze smlouvy o servisní péči tak, že nebude včas a řádně platit za tuto službu nebo zaměstnanci objednatele pověřeni obsluhou zařízení budou zásadně porušovat návod k obsluze.

## 4. Pohotovost a reakční doba:

- 4.1. V případě, že má objednatel písemně objednanu servisní pohotovost mimo pracovní dobu Océ ČR, nebo je tato pohotovost součástí smlouvy o servisní péči, zavazuje se Océ ČR dodržovat reakční doby uvedené v příslušném objednaném typu pohotovosti, respektive typu servisní smlouvy, viz příloha č.1. smlouvy.
- 4.2. Ceny a typy pohotovosti jsou uvedeny v aktuálním sazebníku cen Océ ČR.
- 4.3. Pohotovost musí být písemně objednána nejpozději 48 hodin před zahájením pohotovosti doručením objednávky (fax, e-mail) do sídla Océ ČR.

## 5. Podmínky poskytnutí servisních služeb:

- 5.1. Océ ČR si vyhrazuje právo odmítnout poskytnutí servisních služeb nebo přerušit poskytování servisních služeb, pokud:
  - 5.1.1. Océ ČR má finanční pohledávky u objednatele po lhůtě jejich splatnosti.
  - 5.1.2. Pracovníkům Océ CR poskytujícím servisní služby nebude umožněn přístup k produktu, na kterém mají být servisní výkony, nebo nebude ze strany objednatele poskytnuta součinnost nutná k vykonání servisní služby.
- 5.2. Provedení servisního zásahu bude objednatelem potvrzeno v protokolu o provedení zásahu. Potvrzením protokolu objednatel potvrzuje, že servisní zásah byl úspěšně proveden a že zařízení bylo po provedení zásahu v celém rozsahu funkční.
- 5.3. Není-li stanoveno jinak, má objednatel nárok na bezplatnou dodávku ve smlouvě uvedeného množství toneru, za ve smlouvě specifikované časové období. Množství tonerů nárokovatelné zdarma bylo určeno smluvně uvedeným pokrytím a smluvním objemem měsíčních kopií/ tisků. Jakákoliv dodávka většího, nežli ve smlouvě uvedeného množství tonerů, bude objednateli fakturována, a to za cenu uvedenou ve smlouvě.

## 6. Ceny a platební podmínky:

- 6.1. Fakturovaná částka (dílní plnění ve smyslu zákona o DPH) obsahuje servisní paušál za dané období a popř. kopie/tisky nad sjednaný rámec za předchozí období. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je vždy 15.den v měsíci daného období.
- 6.2. Dopravní náklady na zařízení z důvodu odvozu a změny stanoviště požadované objednatelem, jakož i za náklady na instalaci, jsou účtovány vždy podle ceníku Océ ČR platného v okamžiku požadavku objednatele.
- 6.3. Océ ČR si vyhrazuje právo posoudit každou objednanou požadovanou bezplatnou dodávku tonerů (viz. bod 5.3 smlouvy). V případě, že požadované množství tonerů na dodávku zdarma přesáhne očekávané množství podle podmínek smlouvy, má Océ ČR nárok na dodání tonerů objednateli na fakturu. Navíc má Océ ČR právo vyhodnotit vždy k 31.12. daného roku dodané a nárokovatelné množství tonerů zdarma za uplynulý kalendářní rok nebo za část roku, po kterou byla smlouva platná. Množství tonerů, které byly objednateli dodány v uplynulém roce/období zdarma nad smluvně uvedený nárok, má Océ ČR právo dofakturovat za cenu uvedenou ve smlouvě. V případech řádného nebo předčasného ukončení smlouvy během roku vyhodnotí Océ ČR množství dodaného a nárokovatelného počtu tonerů zdarma ke dni ukončení smlouvy. Nadlimitní dodávku tonerů zdarma má Océ ČR nárok dofakturovat objednateli ke dni ukončení smlouvy.
- 6.4. Objednatel je povinen provádět sám odečet stavu počítadla k poslednímu pracovnímu dni v měsíci a zjištěný stav počítadla nahlásit Océ ČR nejpozději do 3. pracovního dne následujícího měsíce dle instrukcí uvedených na informačním štítku nalepeném na zařízení, nebo vyplněním údajů na štítku, který je zpřístupněn na internetových stránkách Océ ČR ([www.oce.cz](http://www.oce.cz)). Pokud tak objednatel neučiní, Océ ČR stanoví stav počítadla z průměrných údajů předchozích období. Jestliže v důsledku nečinnosti objednatele bude nutno zjistit stav počítadla pracovníkem Océ ČR, hradí objednatel všechny náklady spojené s tímto úkonem.
- 6.5. Ceny sjednané v této smlouvě (respektive v příloze této smlouvy) mohou být měněny dohodou smluvních stran. Océ ČR je oprávněna jednou za kalendářní rok provést změny cen, nejvýše však o vyhlášenou míru inflace stanovenou Českým statistickým úřadem v porovnání s platnými smluvními cenami. Pokud nebude v oznámení jinak, nové ceny platí od 1. dne následujícího po měsíci, ve kterém objednatel obdržel písemné oznámení Océ ČR.
- 6.6. Při prodlení s platbou ceny za servisní péči se objednatel zavazuje Océ ČR uhradit smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky za každý den prodlení.

## 7. Odpovědnost za škody:

- 7.1. Océ ČR odpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s pracemi prováděnými při servisním zásahu podle příslušných zákonných ustanovení.

## 8. Další závěrečná ustanovení:

- 8.1. Obě strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich svobodné vůle a to stvrzují svými podpisy (viz zadní strana smlouvy), včetně paraf na každé straně smlouvy včetně platných příloh.
- 8.2. Smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží 1 vyhotovení.
- 8.3. Účastníci se dohodli, že jejich závazkový vztah upravený touto smlouvou, který nespadá pod vztahy uvedené v § 261 obchodního zákoníku, se řídí od samého počátku Obchodním zákoníkem.
- 8.4. Nebyl-li uzavřen žádný typ smlouvy o komplexní servisní péči (viz platná příloha č.1. této smlouvy), mohou být služby provedeny na základě objednávky objednatele. Za takto provedené služby jsou účtovány náklady za materiál, mzda za práci a cestovní náklady, stupňované na základě vzdálenosti do zón dle platného ceníku Océ ČR přístupného na adrese uvedené na přední straně smlouvy.
- 8.5. Všechny spory vznikající ze servisní smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu.
- 8.6. Společnost Océ - Česká republika, s.r.o. prohlašuje, že po řádném ukončení Nájemní smlouvy mezi společností CAC Leasing, a.s. a Střední odbornou školou stavební a zahradnickou, má společnost Océ - Česká republika, s.r.o. předkupní právo na předmětné zařízení "Océ VP1055" u společnosti CAC Leasing, a.s.
- 8.7. Společnost Océ Česká republika, s.r.o. se zavazuje, že toto předkupní právo u společnosti CAC Leasing, a.s. uplatní. Střední odborná škola stavební a zahradnická, garantuje společnosti Océ - Česká republika, s.r.o., že poté, kdy se předmětné zařízení "Océ VP1055" stane opět majetkem společnosti Océ - Česká republika, s.r.o., odkoupí předmětné zařízení, a to za kupní cenu v částce ve výši 1 000,- Kč.

Příloha č.1. Specifikace zařízení a servisní péče  
Příloha č.2. Prohlášení o účelu nákupu přístroje k zhotovování tiskových rozmnoženin

V Praze dne:.....



.....  
Za Océ-Česká republika, s.r.o.

Střední odborná škola stavební a zahradnická  
190 00 Praha 9  
Učňovská 1  
tel.: 266 106 111  
fax: 284 827 986



-1-



.....  
Za nájemce

Parafa zástupce pronajímatele:.....

4

Parafa zástupce nájemce:.....

**Příloha č.1. Specifikace zařízení a servisní péče**

<b>Smlouva o servisní péči</b>		<b>Číslo smlouvy:</b>	<b>27/253/285</b>
<b>Instalační adresa:</b>			
<b>Jméno:</b>	<b>Střední odborná škola stavební a zahradnická</b>	<b>Kontaktní osoba pro instalaci:</b>	<b>Josef Zeman</b>
<b>Adresa:</b>	<b>Učňovská 1, 190 00, Praha 9</b>	<b>Telefon:</b>	<b>721 254 404</b>
<b>Začátek smlouvy o servisní péči:</b>	<b>dnem podpisu instalačního protokolu</b>	<b>Fax:</b>	
<b>Trvání smlouvy o servisní péči:</b>	<b>60 měsíců</b>	<b>e-mail:</b>	
<b>Prodloužení servisní smlouvy:</b>		<b>Fakturace paušálu za servisní péči bez DPH:</b>	<b>6 555 Kč měsíčně</b>
<b>Začátek nájemní smlouvy:</b>	<b>dnem podpisu předávacího protokolu</b>	<b>Fakturace tiků/kopíí/skenů nad limit</b>	<b>čtvrtletně</b>
<b>Trvání nájemní smlouvy:</b>	<b>60 měsíců</b>	<b>Předpokládaný termín instalace:</b>	
<b>Prodloužení nájemní smlouvy:</b>		<b>obchodník Océ:</b>	<b>Robert Vaníček</b>
<b>Hardware produkt:</b>	<b>Océ VP1055</b>	<b>Stav počítačidla ke dni instalace:</b>	
		<b>Výrobní číslo zařízení:</b>	
<b>Příslušenství k HW: Kartový terminál CopyTex</b>			
<b>Software produkt:</b>		<b>SW servisní paušál:</b>	
<b>Cena celkem bez DPH</b>			
<b>DPH</b>			
<b>Cena včetně DPH</b>			
<b>Starting kit:</b>	<b>0, - Kč</b>	<b>Typ smlouvy o servisní péči:</b>	<b>Standard</b>
<b>Implementace, instalace:</b>	<b>0, - Kč</b>	<b>Splatnost faktur:</b>	<b>14 dnů od vystavení</b>
<b>Doprava a pojištění:</b>	<b>0, - Kč</b>	<b>Doba servisní odezvy:</b>	<b>10 hodin</b>
<b>Cena za jeden černobílý výstup A4 bez/s DPH:</b>	<b>0,345 / 0,41 Kč</b>	<b>Sjednaný měsíční objem černobílých výstupů:</b>	<b>19 0000</b>
<b>Cena za jeden černobílý výstup A4 nad sjednaný objem bez/s DPH:</b>	<b>0,235 / 0,28 Kč</b>	<b>Smlouvou o servisní péči vzniká nárok na bezplatnou dodávku tonerů:</b>	<b>10</b>
		<b>Měsíční paušál bez/s DPH:</b>	<b>6 555 / 7 790 Kč</b>
<b>Poznámky:</b>			
<p>V paušálu „Cena za jeden černobílý výstup A4 bez/s DPH“ resp. „Cena za jeden černobílý výstup A4 nad sjednaný objem bez/s DPH“ je zahrnuta i cena papíru.</p> <p>Servisní smlouva v období červenec - srpen se neplatí. V případě poruchy stroje v tomto období si zákazník platí servisní zásah dle servisních tabulek firmy Océ.</p>			

Uzavřením smlouvy „Servisní péče o zařízení“ získává zákazník dohodnutý typ a skladbu poskytovaných služeb (dále SLA = Service Level Agreement) zajišťujících odpovídající úroveň pojistky na provozuschopnost a správnou funkčnost zařízení. Základem všech SLA typu „Servisní péče o zařízení“ je provádění preventivních prohlídek, oprav a údržbových prací příslušného typu zařízení. SLA obsahuje dílčí služby spojené s uvedenou rychlostí reakce při řešení servisního zásahu při vyšší prioritě proti nesmluvnímu servisu. Kombinační možnosti služeb je možno řešit různými ekonomickými variantami, jako je Océ Service Pack v určitých pevných časových formách 12, 24 nebo 36 měsíců.



## Definice dílčích služeb obsažených v jednotlivých typech SLA

(viz . tabulka na poslední straně)

### Práce na zařízení

prováděné technickými pracovníky podle daného typu SLA během základní pracovní doby, která je od 08.00 do 16.30 hodin v pracovní dny.

### Cesty a doprava technických pracovníků

nutné k provádění smluvních prací na zařízení dle typu SLA včetně odpovídajících cestovních nákladů v průběhu základní pracovní doby.

### Mechanická údržba zařízení

zahrnuje práce a náhradní díly na opravy a údržbu zařízení mimo spotřební materiály (např. papír, toner) a mimo spotřební díly (např. pasy, válce, developer, čisticí díly). Poškozené či nefunkční díly jsou nahrazeny originálními náhradními díly a převzaty firmou Océ k ekologické likvidaci na náklady Océ. Dostupnost náhradních dílů je ve většině případů okamžitá díky automaticky doplňovanému základnímu vybavení technického pracovníka. Méně používané díly jsou dodány do pěti pracovních dnů od objednání. Položky MMC („Machine Maintenance Charge“ – viz dále) vyjadřují náklady na elektro-mechanickou údržbu včetně řídicího programu zařízení (FW) dle tohoto bloku služeb v závislosti na provozu zařízení.

### Expresní dodávky náhradních dílů

zajišťují minimalizaci provozních prostojů použitím expresních logistických služeb s dobou dodání i méně používaného náhradního dílu během dvou pracovních dnů od objednání. U příslušné varianty SLA je tato služba zahrnuta do MMC.

### Válec a developer nebo tiskové pasy

Fotovodivý válec s developerem u produkčních tiskáren nebo tiskové pasy (OPC, přítlačné, čisticí a zapékací) jsou díly s limitovanou životností závislou na množství tisků (clicků) a jejich spotřebu lze vyjádřit jako podíl UCH („User Charge“ – viz dále). Na tyto spotřební materiály se nevztahuje časová záruka.

### Toner

je prášková barva používaná k tisku. Toner je spotřebním materiálem, jehož spotřeba je kalkulována podle množství tisků (clicků) a stupně pokrytí barvivem tištěné plochy na základním formátu. Spotřeba a dodávky toneru jsou kontrolovány proti kalkulaci a v jednotlivých variantách SLA ji lze zahrnout podílem do UCH nebo nakupovat odděleně. Veškeré tonery „navíc“, objednané zákazníkem z titulu vyššího aktuálního pokrytí tisků nebo vyšších, než smluvních objemů, jsou zákaznickovy fakturovány mimo rámec položek platné SLA.

### Dispečerská a provozní podpora

Telefonicky, faxem nebo mailem přijímané požadavky na servisní práce a preventivní údržbu jsou registrovány a hodnoceny pracovníky dispečinku. Ti a případně oddělení technické podpory, poskytují jednoduchou telefonickou pomoc pro provozovatele přímo (např. zablokovaný papír, nejasná funkce) nebo organizují telefonickou pomoc technickým oddělením. Tak lze rychle ve spolupráci se zákazníkem řešit složitější problém nebo získat upřesnění závady pro technické pracovníky před prací u zařízení.

### Organizace prací smluvních činností

je řízena a řešena jediné dispečerským pracovištěm. Všechny požadavky na servisní zásahy musí být směřovány na toto pracoviště, které jako jediné registruje požadavky řídí technické pracovníky za dodržování organizační části smluv a smluvních priorit. Případné požadavky zákazníků na dodávky spotřebních materiálů obsažených ve smlouvách jsou předávány obchodu a logistice k realizaci. Součástí organizace servisních služeb je i kontrola záznamů o stavu zařízení a registrace dílů použitých servisními pracovníky. Všechny tyto údaje slouží k průběžnému vyhodnocování stavu zařízení a plánování i prohlídek.

### Odstraňování vad SW driverů

je řešeno výlučně prostřednictvím mateřské firmy formou publikace nových verzí a netýká se driverů, které nejsou z produkce Océ, nebo problémů s operačními systémy a dalšími aplikacemi provozovanými zákazníkem.

# Printing for Professionals

Service for professionals

## Poskytování nových verzí SW driverů

jsou zákazníkům zpřístupňovány na Internetových adresách firmy zdarma nebo jsou poskytovány na základě písemné žádosti zákazníka i na datových nosičích v rámci ostatních oprav či údržby technickým pracovníkem. Cesta technika týkající se pouze dodání nové verze SW driveru není součástí žádného typu SLA a je hrazena objednatel.

## Instalační práce nových verzí SW driverů

jsou prováděny na základě písemné žádosti pouze na jednom počítači provozovatele zařízení Océ. Instalaci provádí technický pracovník Océ v průběhu jím prováděných instalací zařízení nebo při údržbě. Instalaci musí být přítomen odpovědný pracovník provozovatele s odpovídajícími administrátorskými právy. Samostatně vyžádaná instalace není součástí žádného typu SLA a je hrazena objednatel.

## Odstraňování vad řídicích programů zařízení

(firmware) se provádí s pomocí a podporou mateřské firmy formou publikování nových verzí. Tyto řídicí programy zajišťují základní funkce zařízení jako kopírovacího, tiskového nebo multifunkčního zařízení, včetně funkcí předávných zařízení a jsou vázány na zakoupení licence pro jednotlivé funkce. Licenční verze jsou zaznamenány v instalačním protokolu zařízení.

## Poskytování nových verzí řídicích programů

zahrnuje předávání a zajišťování vylepšené verze řídicích programů zařízení (firmware) ve shodné licenční (funkční) verzi dle instalačního protokolu. Tyto vylepšené verze jsou dodávány a instalovány v průběhu ostatních oprav či údržby technickým pracovníkem. Verze s novými funkcemi musí být na rozdíl od „jen“ vylepšených verzí zákazníkem zakoupeny. Pro každou instalaci nové verze musí být vystaven instalační protokol.

## Práce na úpravách řídicích programů zařízení

při instalacích vylepšených funkcí řídicích programů zařízení nebo při instalaci licenčně zakoupených nových funkcí. Jedná se o instalaci nových funkcí zařízení.

## Standardní doba dojezdu technika

je závazek, že práce technika začnou nejpozději do konce smluvně dohodnuté doby dojezdu. Doba dojezdu platí pro opravy a údržbové práce na zcela nefunkčních zařízeních a nevztahuje se na další požadavky, kdy chyba na zařízení vznikla chybou obsluhy nebo je odstranitelná obsluhou pomocí Uživatelské příručky nebo jedná-li se o preventivní prohlídky.

Doba dojezdu se počítá takto:

- začíná časem přijetí telefonického požadavku spolu s automatickým záznamem do dispečerského IT systému a počítá se v průběhu

základní pracovní doby (od 8:00 do 16:30 hodin jako 8 pracovních hodin z pracovního dne)  
- končí časem příjezdu technického pracovníka k zákazníkovi a zahájením prací na odstranění závady nebo času odstranění telefonickou pomocí.

Standardní doba dojezdu je pak průměrnou dobou dojezdu technického pracovníka dosaženou v průběhu šestiměsíčních period počítaných od počátku data platnosti smlouvy.

## Zaručená doba dojezdu technika

je smluvním závazkem servisní organizace, která zaručuje dojezd technického pracovníka k zákazníkovi s tím, že jeho práce začnou vždy nejpozději do konce smluvně dohodnuté doby dojezdu.

## Kompensace nedodržení zaručené doby dojezdu

je penále servisní organizaci za nedodržení smluvních podmínek doby dojezdu. Pro vyhodnocení kompenzace je rozhodující zákazníkem potvrzený údaj na „Servisní zprávě technického pracovníka“ o skutečné době jeho dojezdu proti údaj z dispečerského IT systému sděleného dispečerem technickému pracovníkovi a uvedeného v Servisní zprávě. Pokud doba dojezdu překročí smluvně dohodnutou dobu, bude zákazníkovi poskytnut zvýhodněný nákup spotřebních materiálů (mimo toneru) formou vouchery.

## Základní školení obsluhy zařízení

je prováděno zaškolením obsluhy na základní funkce zařízení po jeho instalaci (jednoduchý tisk/kopie, nasypání toneru a vložení papírů do zásobníků) a jména zaškolených pracovníků jsou uvedena na instalačním protokolu. Základní školení provádí technik těsně po instalaci zařízení pro dva provozní pracovníky. Doškolení na další funkce zařízení podle Uživatelské příručky se provádí na základě placené objednávky.

## Preventivní údržba mimo pracovní dobu

provozu zařízení u zákazníka pomáhá vyřešit problematiku sladění provozu velmi produkčních zařízení a jejich preventivní údržby a prohlídky. Tento druh služby se provádí jen u velmi produkčních zařízení po dohodě s pracovištěm dispečinku v pozdějších odpoledních hodinách, tj. od 15.30 až do 18.00 hodin, a to jednou za 6 měsíců. V jiném čase nebo častěji je možné službu písemně objednat jako placenou, na niž se pro držitele SLA poskytuje sleva ze základních cen prací.

## Opakované školení obsluhy zařízení

na žádost zákazníka je zahrnuté zdarma ve smlouvě a je možné jej provést jednou za rok jako doplňkové školení základních funkcí zařízení pro nové provozní pracovníky. Školení je prováděno po předchozím písemném objednání zákazníkem na vedení servisní organizace a provádí se v prostorách zákazníka s dobou odpovídající typu zařízení.

## Krytí nákladů na náhodná poškození

I při správném provozu zařízení a při dodržování pracovních postupů se zařízením dle Uživatelských příruček může dojít i přes největší

# Printing for Professionals

océ

Service for  
professionals

# Océ | Servisní péče o zařízení

péči k náhodnému rozbití některého, zejména křehčího dílu (např. skleněná deska, kryt). V případě, že jde prokazatelně o náhodu a k takové události došlo jednou za rok, jsou smlouvou hrazeny jednou ročně materiálové náklady spojené s opravou do výše 3000,- Kč včetně DPH.

## Služba systémových konzultací

jako pomoc a analýza při chybách ve spolupráci mezi zařízeními océ a dohodnutými aplikacemi uživatele a v datových souborech, včetně případné analýzy správnosti dat. Tato služba je poskytována buď telefonicky (obdoba Help Desk), analýzou

dat na zařízeních v prostorách firmy Océ nebo výjezdem k zařízení provozovatele včetně provedení potřebných analýz a zásahů za přítomnosti správců počítačových sítí a datových administrátorů provozovatele.

## Pomoc při problémech s komunikací zařízení

jako pomoc a analýza komunikačních závad zařízení připojených k počítačovým sítím kontrolou komunikačních nastavení telefonicky nebo v případě neúspěšné konzultace je proveden výjezd technického pracovníka k zákazníkovi.

**Kombinace Komplexní servisní péče podle SLA úrovně a ekonomiky** je nabízena ve dvou kategoriích:

- SLA se smluvně daným minimálním měsíčním objemem produkovaných tisků / clicků (**Basic, Standard, Premium**)
- SLA bez smluvně daného minimálního měsíčního objemu produkovaných tisků / clicků (**Productive Plus, Productive**)

## Servisní péče o zařízení při smluvním minimálním objemu (BASIC, STANDARD, PREMIUM)

Servisní smlouvy uvedených typů obsahují služby a materiály uvedené v tabulce „Definice typu služby“. Základním typem je **STANDARD** zahrnující preventivní prohlídky, údržbu a opravy včetně náhradních dílů a všech typů spotřebních materiálů mimo papíru a sešivacích sponek (lze doplnit materiálovou smlouvou). Smlouva **BASIC** nezahrnuje toner, který si provozovatel objednává sám mimo smlouvu, což je vhodné u menšího krytí tisků či nižší tiskové produkci. Smlouva **PREMIUM** je svým obsahem podobná smlouvě typu **STANDARD**, umožňuje však řešit vyšší nároky provozovatelů vyšší úrovní zejména časových garancí prováděných služeb. Tyto smlouvy jsou variantně možné i formou **SERVICE PACK 12, 24 nebo 36** (viz další text).

## Servisní péče o zařízení bez minimálního smluvního objemu (PRODUCTIVE PLUS, PRODUCTIVE)

Úhrada obsahu smlouvy je rozdělena do tří základních cenových položek:

1. Položka **MMC („Machine Maintenance Charge“** - fixní paušální částka, pokrývající veškeré náklady spojené s opravami a údržbou HW zařízení bez ohledu na realizované tisky. Tuto měsíční fixní paušální částku si lze „předplatit“ na 12, 24 či 36 měsíců předem (**SERVICE PACK 12, 24, resp. 36**).
2. Položka **UCH („User Charge“**) - fixní náklad vázaný na 1000 realizovaných „clicků“ (Význam pojmu „click“ je různý u systémů na řezané a kontinuální formáty a je definován v servisní smlouvě). Ačkoli ve smlouvě je uváděna cena UCH za 1000 clicků, je tato položka fakturována na základě skutečně zhotoveného množství tisků po jednotkách. V položce UCH může (**PRODUCTIVE PLUS**), ale i nemusí (**PRODUCTIVE**) být obsažen i toner pro stanovené pokrytí.
3. Položka toner, dle konkrétní potřeby zákazníka – dle individuálních objednávek. Toner pro stanovené pokrytí u těchto typů smluv může (**PRODUCTIVE PLUS**), ale nemusí (**PRODUCTIVE**) být součástí UCH.

Jednotlivé **SERVICE PACK** možnosti jsou cenově zvýhodněny oproti jejich pravidelné měsíční platbě po dobu platnosti SLA.

**Opravy a údržba** zahrnují prohlídku a testování zařízení, jeho odpovídající čištění, seřízení na provozní materiály doporučené firmou, případné opravy a výměny dílů zařízení.

**Preventivní prohlídky** jsou pracemi zahrnujícími rutinní prohlídku a testování zařízení včetně čištění v pravidelných intervalech podle objemu produkce a typu zařízení s případnou výměnou spotřebních dílů.

V servisních smlouvách nejsou zahrnuty opravy a údržby vyvolané provozem zařízení, který neodpovídá Instalačnímu protokolu zařízení nebo se neřídí pokyny uvedenými v Uživatelské příručce, nejsou zahrnuty opravy způsobené třetími stranami nebo vyšší mocí a není zahrnuto odstraňování závad vzniklých používáním jiných, než firmou Océ-Česká republika dodaných nebo písemně doporučených provozních materiálů. U digitálních zařízení servisní smlouva nezahrnuje práce související se ztrátou nebo poškozením dat. Při používání toneru nedodaného společností Océ-Česká republika bude jakákoliv servisní smlouva okamžitě ukončena a servis bude prováděn jen v přímé platbě materiálů a prací.

## Centrální dispečink řízení servisních služeb „CALL CENTRUM“ :

Čechy: 244 010 555      Morava: 545 245 510      Faxová čísla servisního centra: 244 010 390, 244 010 190,

E-mailová adresa služby HELP DESK: [helpdesk-cz@oce.com](mailto:helpdesk-cz@oce.com)

# Printing for Professionals





# Océ | Servisní péče o zařízení

Definice typu smlouvy	PRODUCTIVE	PRODUCTIVE PLUS	BASIC	STANDARD	PREMIUM
Práce na zařízení	MMC	MMC	✦	✦	✦
Cesta a doprava technického pracovníka	MMC	MMC	✦	✦	✦
Náklady spojené s organizací smluvních činností	MMC	MMC	✦	✦	✦
Poskytování nových verzí řídicích programů zařízení**	MMC	MMC	✦	✦	✦
Odstraňování vad řídicích programů zařízení **	MMC	MMC	✦	✦	✦
Odstraňování vad SW ovladačů zařízení**	MMC	MMC	✦	✦	✦
Dispečerská a provozní podpora	MMC	MMC	✦	✦	✦
Náhradní díly bez spotřebních materiálů	MMC	MMC	✦	✦	✦
Základní školení obsluhy zařízení	MMC	MMC	✦	✦	✦
Standardní doba dojezdu servisního technika *	MMC	MMC	✦	✦	
Válec a developer nebo tiskové pasy	UCH****	UCH****	✦	✦	✦
Toner		UCH****		✦	✦
Zaručená doba dojezdu servisního technika *					✦
Kompensace za nedodržení zaručené doby dojezdu *					✦
Expresní dodávky dílů ze zahraničí	MMC****	MMC****			✦
Opakované školení obsluhy zařízení	MMC****	MMC****			✦
Poskytování nových verzí SW ovladačů **	MMC****	MMC****			✦
Práce na úpravách firemních programů **	MMC****	MMC****			✦
Pomoc při problémech s komunikací zařízení **	MMC****	MMC****			✦
Help Desk	MMC****	MMC****			✦
Krytí nákladů na náhodná poškození					✦
Školení obsluhy u zařízení	MMC****	MMC****			✦
Služby systémových konzultací **					✦
Preventivní údržba mimo pracovní dobu ***	MMC****	MMC****			✦
* platí pro každé jednotlivé zařízení ** platí pro zařízení s digitální komunikací *** jen u vysokokapacitních zařízení (produkční tisky) **** platí dle smlouvy jen pro produkční tiskárny					
Doba dojezdu technika	PRODUCTIVE	PRODUCTIVE PLUS	BASIC	STANDARD	PREMIUM
<b>analogová zařízení</b>	Prac. hodiny	Prac. hodiny	Prac. hodiny	Prac. hodiny	Prac. hodiny
Océ 3045/ 3055	9	9	12	10	9
digitální zařízení (MFP, tiskárny)					
Océ MP 10x0/ 10x5	9	9	12	10	8
Océ 31x5/ 84x5	9	9	12	10	8
Océ VP10x5/ 20x0/ 20x5/ 2062/ 2075	6	6	12	10	8
Océ VP 21xx/ 3110/ 2090/ 30x0	6	6	12	8	6
digitální produkční zařízení (tiskárny)					
Océ VS 6150/ 6200/ 6250	5	5	12	8	6
Océ VP 51xx	4	4	--	--	--
Océ VS 6100/ 7200/ 7300/ 7400/ 7450/ 7550/ 7650	4	4	--	--	--
Océ VS 9210/ 9220 / 9230	4	4	--	--	--
digitální zařízení s barevným tiskem					
Océ C 747/ 923/ 2150	8	8	12	10	8
Océ CPS 700/ 800/ 900	6	6	12	8	6



Service for professionals