

Popis služby Tisková řešení

Platnost od 1.4.2015

Služba Tisková řešení (dále také „Služba“) poskytuje Smluvnímu partnerovi komplexní správu tiskového prostředí. Výhoda Služby pro Smluvního partnera spočívá v jasně daných provozních nákladech vztahujících se k tiskovým činnostem. Služba spočívá v dodávce a servisu tiskových, kopírovacích nebo multifunkčních zařízení pro formáty A4 nebo A3, nebo v dodávce celých tiskových systémů. Dodávka dotčených zařízení může být realizována formou výpůjčky, prodeje nebo nájmu, podle preferencí Smluvního partnera. To vše za podmínek stanovených dle Smluvních dokumentů.

1. Předmět Služby

Předmětem Služby je:

- Dodávka tiskových, kopírovacích nebo multifunkčních zařízení pro formáty A4 nebo A3, a to dle požadavku Smluvního partnera dohodnutých ve Specifikaci služby (dále také „Zařízení“), přičemž forma poskytnutí bude sjednána vždy pro každé Zařízení ve Specifikaci služby;
- Dodávka dohledového software (např. MyQ, SafeQ, či SW výrobce Zařízení) (dále také „SW“), spočívající v zajištění užívacích práv k SW pro Smluvního partnera v rozsahu dle Specifikace služeb, vždy však v souladu s licenčními podmínkami výrobce SW;
- Instalace Zařízení a SW (dále společně také jako „Systém“) v lokalitě Smluvního partnera;
- Dodávka spotřebního materiálu pro tisk na Zařízení;
- Zpětný a bezplatný odběr prázdného spotřebního materiálu dodaného pro tisk na Zařízení.

2. Funkcionality Služby

- Funkce dohledového SW;
- Zabezpečené kopírování pomocí hesla nebo ID karty;
- Přímý tisk na Zařízení (samostatná fronta, ale je monitorovaná);
- Zabezpečený tisk pomocí hesla nebo ID karty;
- Funkce „Follow me“ fronta pro tisk z jakéhokoliv Zařízení v rámci print serveru;
- Scan management s odesláním dokumentu do emailu;
- Správa uživatelů + import uživatelů s Active directory;
- Správa tiskových Zařízení;
- Vyhledání tiskových Zařízení;
- Sledování stavu tiskových Zařízení;
- Export seznamu tiskových Zařízení;
- Podpora soukromé fronty;
- WEB rozhraní;
- Monitoring Systému;

3. Hlavní výhody Služby

- Funkcionalita „Tisk na základě pravidel“ umožňuje nastavit konkrétní pravidla tisku pro jednotlivé uživatele, skupinu nebo oddělení. Někteří uživatelé pak mohou tisknout jen černobíle a oboustranně, velké tiskové úlohy se mohou přesměrovat na levnější stroje apod.
- Sjednocení správy tiskového prostředí centrály i poboček a nastavování systémové změny z jednoho místa. Tato funkcionalita významně posiluje stabilitu tiskového prostředí, díky zastupitelnosti serverů spojených v klastru.
- Možnost výběru své tiskové úlohy na jakékoli pobočce po celém světě, která je součástí Systému, aniž by bylo nutné být připojen do sítě anebo k místní tiskárně.
- Možnost komplexního zajištění provozu a související agendy tiskových potřeb formou Služby.
- Variantní možnosti nastavení cenového plánu služeb (např. Platba pouze za stránku, Platba za pronájem Zařízení, apod.).
- Odbourání investičních nákladů.
- Transparentní servisní náklady.
- Servisní podpora po dobu poskytování Služby.
- Variabilní možnosti nastavení SLA.
- Flexibilní řešení, bez nutné vazby na jednoho výrobce.
- Možnost implementace tiskových služeb a zařízení do stávajícího tiskového prostředí.
- Poradenské služby.

4. Poradenské služby před zřízením Služby

Před konkrétní nabídkou Služeb probíhají konzultace se Smluvním partnerem ohledně jeho tiskových potřeb a způsobu jejich současného řešení. Tento proces je rozčleněn do několika fází:

- Sběrání dat: Zjišťují se současné typy tiskových zařízení, jejich vyžití a průměrné objemy tisků dle zařízení. Zjišťují se informace týkající se toku dokumentů a požadavky na tiskový systém. Sběr dat může být proveden Smluvním partnerem nebo TMCZ.
- Analýza nákladů: Zjišťují se současné náklady na tiskový systém a následně se porovnávají s náklady na navrhované tiskové řešení.
- Projektová příprava: Na základě sběru dat, analýzy nákladů a navrhovaného řešení je po dohodě se Smluvním partnerem připraven projekt, v kterém jsou naplánovány veškeré kroky při implementaci navrhovaného tiskového řešení v časové ose.

5. Zřízení Služby

Zřízení Služby probíhá v následujících fázích:

- Konzultace se Smluvním partnerem zaměřené na jeho potřeby a možnosti, kde výsledkem je optimalizace stávajícího řešení;
- Zaslání přihlašovacích údajů do Systému emailem;
- Domluvení termínu instalace Systému u Smluvního partnera
- Dodání Systému (multifunkční tiskárna včetně tonerů)
- Instalace Systému včetně základního proškolení Smluvního partnera (seznámení s obsluhou Systému a poskytnutí pokynů k obsluze Systému) dle Specifikace služby;

Řádné zřízení Služby včetně instalace Systému je podmíněno na straně Smluvního partnera splněním následujících podmínek v rámci svojí součinnosti:

Popis služby Tisková řešení

Platnost od 1.4.2015

- Smluvní partner je povinen před aktivací Služby uzavřít smlouvu o pojištění rizik vyplývajících z užívání hardware a software ve vlastnictví TMCZ, které budou v užívání Smluvního partnera (dále jen "pojistnou smlouvu") a udržovat ji v platnosti a účinnosti po celou dobu užívání Služby. Smluvní partner se zavazuje, že nejpozději do termínu zřízení Služby, a poté kdykoli v době využívání Služby do pěti dnů na písemnou žádost TMCZ, předloží TMCZ platně uzavřenou a účinnou pojistnou smlouvu, dle které bude Smluvní partner jako oprávněný smluvní partner pojistitele zařizovat pro TMCZ pojistné náhrady škod. V pojistné smlouvě bude výplata pojistného pro případ poškození či zničení Systému či jeho části a/nebo prostor, kde je Systém umístěn, popř. jiných škod způsobených hardware či software Smluvního partnera na majetku TMCZ či třetích osob sjednána v prospěch TMCZ
- Příprava a zpřístupnění místa, na kterém má být Zařízení umístěno.
- Zajištění přívodu elektrického proudu.
- Zajištění připojení k datové síti.
- V případě připojení pomocí WiFi, zajištění přístupových údajů.

V případě, že Smluvní partner nesplní uvedené podmínky pro zřízení Služby a instalaci Zařízení, tak nedojde ke zřízení Služby, resp. k instalaci Zařízení, přičemž v takovém případě není TMCZ v prodlení se zřízením Služby a zároveň je TMCZ oprávněn vyúčtovat Smluvnímu partnerovi cenu za marný výjezd instalační technika, která je stanovena v platném ceníku Služby.

6. Platební podmínky a odkup Zařízení

Kompletní outsourcing tiskového systému (Smluvní partner není vlastníkem zařízení)

- Smluvní partner kupuje službu formou paušálu za celý tiskový systém s definovanou cenou za stránku
- Nebo Smluvní partner kupuje službu formou jednotného měsíčního stránkového paušálu za všechny tisky a má definovanou cenu za stránku mimo paušál
- nebo má definovanou cenu za stránku a měsíčně hradí vytisknutý objem stránek

Bezplatná zápůjčka tiskového zařízení (Smluvní partner není vlastníkem zařízení)

- bez měsíčního nájmu
- smluvně daný odběr spotřebního materiálu za dané období
- nebo smluvně daný stránkový paušál, který obsahuje definovaný objem stránek
- smluvně definovaná cena BW a COLOR stránky mimo paušál

Pronájem tiskového zařízení (Smluvní partner není vlastníkem zařízení)

- smluvně definovaný měsíční nájem za zařízení
- smluvně definovaná cena BW a COLOR stránky
- po ukončení pronájmu je možno převést tiskové zařízení do majetku Smluvního partnera

Podmínky odkupu Zařízení

Smluvní partner je oprávněn nejdříve 3 měsíce před ukončením poskytování Služby, nejpozději však do 10 kalendářních dní ode dne ukončení poskytování Služby, písemně požádat TMCZ o odkup Zařízení, které užíval v rámci Služby, a to za kupní cenu, která je stanovena jako zůstatková cena Zařízení vypočítaná ke dni doručení písemné žádosti Smluvního partnera o odkup Zařízení, při použití rovnoměrného odpisování v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 586/1992 Sb. v platném znění, minimálně však za kupní cenu, která bude vypočtena dle doby využívání Zařízení a jeho kupní ceny na základě žádosti o odkup Zařízení. TMCZ je povinen za tuto kupní cenu Zařízení Smluvnímu partnerovi odprodat, není-li dále výslovně stanoveno jinak. Zde uvedená kupní cena je stanovena s ohledem na skutečnost, že se jedná o koupi věci již použité, která byla již dříve předána ze strany TMCZ Smluvnímu partnerovi do užívání. Právo odkupu Zařízení dle tohoto ustanovení Smluvní partner nemá, pokud k ukončení Služby dojde odstoupením TMCZ z důvodů porušení povinností vyplývajících pro Smluvního partnera ze Smluvních dokumentů nebo příslušných právních předpisů. Dále Smluvní partner ztrácí právo odkupu Zařízení dle tohoto ustanovení v případě, že je v prodlení s úhradou jakékoliv částky vyúčtované TMCZ dle Smluvních dokumentů, popř. že je prodlení s plněním jiné povinnosti stanovené mu Smluvním dokumentem, a to ke dni doručení písemného požadavku o odkup Zařízení, popř. ve dnech následujících po doručení písemného požadavku o odkup Zařízení na adresu TMCZ.

Příslušnou kupní cenu dle předchozího bodu je povinen Smluvní partner uhradit TMCZ ve splatnosti příslušné faktury, kterou TMCZ vystaví po obdržení písemného oznámení Smluvního partnera dle předchozího odstavce, popř., až v rámci posledního vyúčtování ceny za poskytování této Služby. Kupní smlouva ohledně Zařízení vstoupí v platnost a účinnost dnem, kdy bude příslušná částka za odkup Zařízení v plné výši připsána na účet TMCZ, nejdříve však ke dni bezprostředně následujícímu po ukončení poskytování Služby. Vlastnické právo k Zařízení přechází na Smluvního partnera dnem, kdy vstoupí v účinnost kupní smlouva ohledně Zařízení. S ohledem na to, že Smluvní partner je dostatečně seznámen s technickým stavem a vlastnostmi Zařízení, Smluvní partner Zařízení kupuje ve stavu, v jakém se Zařízení nachází u Smluvního partnera či jinde, ke dni účinnosti kupní smlouvy ohledně Zařízení.

7. Obecná ustanovení

- Služba Tisková řešení je poskytována s Minimální dobou užívání služby 24/36/48 měsíců.
- Smluvní strany se dohodly, že v případě, že nebude z objektivních důvodů možné dodat typ Zařízení dle Specifikace služby, je TMCZ oprávněn dodat Smluvnímu partnerovi jiný typ Zařízení, který bude funkcionalitami odpovídat původně specifikovanému Zařízení.
- Je-li součástí Služby i převod vlastnického práva k Zařízení (prodej) ze strany TMCZ vůči Smluvnímu partnerovi, nabývá Smluvní partner vlastnické právo k Zařízení ke dni úplného uhrazení ceny za dodávku Zařízení. Nebezpečí škody na Zařízení přechází na Smluvního partnera okamžikem předání Zařízení Smluvnímu partnerovi. Záruční podmínky takto dodaných Zařízení se řídí záručními podmínkami výrobce Zařízení.
- Celkové plnění podle Specifikace služby Tisková Řešení bude poskytováno formou tzv. dílčích zdanitelných plnění v souladu se zákonem o DPH, přičemž každé jednotlivé dílčí zdanitelné plnění bude pokrývat vždy jeden kalendářní měsíc. Dnem uskutečnění příslušného dílčího zdanitelného plnění bude vždy poslední den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém došlo k poskytnutí služeb.
- Je-li tak uvedeno ve Specifikaci Služby Tisková Řešení, je předmětem Služby rovněž dodávka Zařízení ze strany TMCZ, přičemž forma poskytnutí, typ a umístění jednotlivých Zařízení a dále rozsah jednotlivých komponent Služby jsou specifikovány ve Specifikaci služby Tisková Řešení.
- Služba může být zajišťována prostřednictvím subdodavatele TMCZ, přičemž Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že takto určený subdodavatel TMCZ může zajišťovat za TMCZ instalaci, servis Zařízení případně jiné části Služby a v případě ukončení Služby rovněž deinstalaci Systému a odvoz Zařízení.

Popis služby Tisková řešení

Platnost od 1.4.2015

8. Reporting a dálkový dohled Systému – SW MyQ/SafeQ

Dohledový SW umožňuje plnou kontrolu nad tiskem uživatelů. Jedná se o otevřený systém, který Smluvního partnera nelimituje ve výběru výrobce Zařízení a zajišťuje tak pokrytí Zařízení Smluvního partnera.

Obecné vlastnosti

- Smluvní partner obdrží pro sebe a pro každou Oprávněnou osobu jedny přihlašovací údaje pro přístup do uživatelského portálu Systému.
- Spotřební materiál pro Zařízení v rámci Služby se objednává prostřednictvím přihlašovacích údajů pomocí uživatelského portálu Systému.

Tiskový modul SW zahrnuje následující:

- univerzální podpora téměř 1700 zařízení od 25 výrobců, nové modely jsou certifikovány ZDARMA
- přesné účtování tisku na uživatele, oddělení, Zařízení a projekty
- funkce vyzvednutí tisku na libovolném Zařízení či lokalitě (follow me)
- zjednodušené skenování a faxování
- kreditní účtování, tiskové kvóty a restrikce
- přes 70 grafických reportů s možností snadné tvorby na míru

Servisní modul SW zahrnuje následující:

- automatická evidence a objednávání spotřebního materiálu
- automatické hlášení problému a jejich eskalací
- evidence servisních smluv a kontrola plnění SLA
- plnohodnotný objednávkový systém
- profesionální účtování outsourcingových projektů

9. Servisní podmínky

Servisní podmínky a doba odstranění vady služby se týkají nefunkčnosti základních vlastností Zařízení. Vada Služby spočívající v nefunkčnosti základních vlastností Zařízení je odstraněna formou opravy či výměny nefunkční části Zařízení.

V případě mimozáručního odstranění vady Služby, tedy takové vady, kdy v důsledku porušení povinností ze strany Smluvního partnera došlo k vadě Služby, bude úhrada částky spojené s odstraněním takové vady Služby vyúčtována Smluvnímu partnerovi, který je povinen takto vyúčtovanou částku TMCZ uhradit.

Smluvní partner je povinen včas hlásit TMCZ veškeré závady Služby. Smluvní partner odpovídá za veškeré újmy, které vzniknou TMCZ či třetí osobě v důsledku toho, že Smluvní partner včas neoznámil vadu Služby. Nahlášení vady Služby je možné provést přes zákaznický portál <https://tiskovareseni.t-mobile.cz>.

Doba pro doručení objednaných tonerů pro Zařízení jsou tři pracovní dny od řádného objednání.

Jákýkoliv servis na Zařízení bude primárně poskytován vybraným subdodavatelem TMCZ.

Smluvní partner je povinen umožnit servisním technikům TMCZ či subdodavatele vstup do prostor, kde je umístěno Zařízení resp. Systém za účelem kontroly způsobu jejího používání a odstraňování poruch a škod na Zařízení, popř. za účelem demontáže a odvozu Zařízení.

TMCZ bude zdarma odstraňovat poruchy a škody na zařízeních, pokud za takové poruchy a škody odpovídá. TMCZ odpovídá pouze za poruchy a škody na Zařízeních, které způsobil svou činností nebo poskytováním Služby, nebo pokud k takové poruše nebo škodě na Zařízení dojde technickou závadou samotného Zařízení nebo chybou v konfiguraci. TMCZ tak zásadně neodpovídá za poruchy a škody způsobené porušením smluvních povinností Smluvním partnerem, popř. způsobené třetí osobou.

TMCZ, resp. jeho subdodavatel, bude za úhradu odstraňovat poruchy a škody na Zařízeních, za které TMCZ nezodpovídá, tzv. mimozáruční servis. V takových případech uhradí Smluvní partner TMCZ veškeré ceny uvedené v platném Ceníku služby Tisková řešení, které se servisním zásahem, popř. náklady na náhradní díly vztahující se k poskytnutému servisnímu zásahu, resp. ceny náhradních dílů. Cena za servisní zásah ve výši dle předchozí věty uhradí Smluvní partner také v případě, že servisní technik na místě zjistí, že k poruše nebo ke škodě na Zařízení vůbec nedošlo, nebo TMCZ či subdodavatel Smluvní partner neposkytne součinnost při odstranění poruch a škod na Zařízeních, zejména tím, že neumožní servisním technikům vstup do prostor, kde je umístěno Zařízení. Uhrazením ceny za servisní zásah není dotčena povinnost Smluvního partnera uhradit TMCZ škodu způsobenou na Zařízeních nebo vzniklou v souvislosti se servisním zásahem, resp. tím není dotčena povinnost Smluvního partnera uhradit TMCZ ceny náhradních dílů a cenu vykonaných prací včetně dopravy, a to i bez akceptované objednávky Smluvního partnera.

V případě poruchy nebo škody na zařízeních, za které odpovídá Smluvní partner a které má vliv na funkčnost příslušné Služby Tisková řešení, nebo pro případ neposkytnutí součinnosti při odstranění poruchy nebo škody na zařízeních nemá Smluvní partner právo na sankce za nedodržení kvality Služby Tisková řešení, tzn. za nedodržení sjednaných SLA parametrů Služby Tisková řešení či jiných služeb, které jsou případně navázány na poskytování Služby Tisková řešení (funkčně propojeny se Službou Tisková řešení). Uvedené v předchozí větě znamená, že v případě poruchy nebo vzniku škody na Zařízeních z důvodů na straně Smluvního partnera se případná nefunkčnost Služby Tisková řešení, resp. jiná funkčně propojené Služby, souvisící s takovou poruchou nebo škodou, popř. neposkytnutím součinnosti, nepočítá do nedostupnosti příslušné Služby Tisková řešení, resp. jiné funkčně propojené Služby.

Při ukončení poskytování zařízení, zejména při ukončení Služby Tisková řešení, kdy není sjednán odkup Zařízení ze strany Smluvního partnera, se Smluvní partner zavazuje poskytnout servisním technikům TMCZ, resp. subdodavatele, nezbytnou součinnost při demontáži a odvozu Zařízení.

Smluvní partner je povinen si vždy počínat tak, aby nedošlo k poškození, zničení nebo ztrátě Zařízení. Smluvní partner je zejména povinen dodržovat podmínky stanovené v návodu k obsluze Zařízení, popř. jiné oprávněné pokyny TMCZ či subdodavatele. Smluvní partner odpovídá i za poškození nebo zničení Zařízení, v případě, že je způsobeno zásahem nepovolané osoby, které umožní přístup k Zařízením, neodbornou manipulací, jejím připojením nebo propojením s jinými technickými Zařízením bez předchozího souhlasu TMCZ či subdodavatele. Smluvní partner je povinen zabezpečit Zařízení proti krádeži a poškození a nese riziko škody na Zařízeních. Nebezpečí škody na Zařízeních přechází na Smluvního partnera jeho předáním Smluvnímu partnerovi.

Popis služby Tisková řešení

Platnost od 1.4.2015

10. Specifické podmínky řešení poruch u Služby Tisková řešení

Definice pojmů

„**Doba reakce**“ je maximální doba měřená od nahlášení požadavku Smluvního partnera na řešení poruch do potvrzení o přijetí tohoto požadavku a je stanovena v odstavci 8.3. (lhůty pro řešení poruch), pokud Smluvní partner sám prokazatelně neodsouhlasil prodloužení této doby.

„**Čas neutralizace**“ je doba, za kterou je odstraněna porucha od okamžiku zadání požadavku k odstranění poruchy, a kdy je možné snížit závažnost incidentu nebo lze považovat poruchu za dočasně odstraněnou.

„**Finální vyřešení**“ je doba, za kterou je dodáno trvalé vyřešení poruchy a je potvrzeno ze strany Smluvního partnera.

„**Servisní okno**“ je čas vyhrazený pro zajištění plánované údržby a prací souvisejících s rozvojem technické infrastruktury TMCZ.

„**Tiskový systém**“ je soustava hardwaru a softwaru u Smluvního partnera poskytnutý v rámci Služby ze strany TMCZ, který zajišťuje funkce Služby tiskového řešení.

8.1 Specifikace poruch Služby

| Priorita poruchy | Popis |
|------------------|--|
| Critical | <ul style="list-style-type: none"> Výpadek celého tiskového Systému Nefunguje jedna nebo více z kritických vlastností tiskového Systému, které znemožňují realizovat tisky na klíčových lokalitách |
| Medium | <ul style="list-style-type: none"> způsobuje občasné výpadky celého tiskového Systému v délce jednoho výpadku max. 10 minut znemožňují realizovat tisky na klíčových Zařízeních |
| Minor | <ul style="list-style-type: none"> znemožňuje realizovat tisky na lokálních Zařízeních u koncových uživatelů |

8.2 Lhůty pro řešení poruch

| Pro poruchu priority CRITICAL | SLA 1 | SLA 2 | SLA 3 |
|-------------------------------|----------|----------|----------|
| Doba Reakce | 4 hodiny | 90 minut | 60 minut |
| Čas neutralizace | 72 hodin | 36 hodin | 8 hodin |
| Finální vyřešení | 3 týdny | 3 týdny | 2 týdny |

| Pro poruchu priority MEDIUM | SLA 1 | SLA 2 | SLA 3 |
|-----------------------------|---------|----------|----------|
| Doba Reakce | 6 hodin | 3 hodiny | 90 minut |
| Čas neutralizace | 5 dní | 48 hodin | 16 hodin |
| Finální vyřešení | 6 týdnů | 5 týdnů | 3 týdny |

| Pro poruchu priority MINOR | SLA 1 | SLA 2 | SLA 3 |
|----------------------------|---------|---------|----------|
| Doba Reakce | 8 hodin | 6 hodin | 4 hodiny |
| Čas neutralizace | 5 dní | 5 dní | 48 hodin |
| Finální vyřešení | 5 týdnů | 5 týdnů | 3 týdny |

U poruch, jejichž řešení závisí na výrobci či dodavateli hardware nebo software, není možné garantovat dobu finálního vyřešení poruchy. Pro poruchy tohoto typu zapojí TMCZ středisko technické podpory výrobce či dodavatele hardware nebo software, aby byla porucha odstraněna v nejkratším možném termínu. Poruchy, u nichž dojde k překročení garantované doby finálního řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním a nezapočítávají se do doby nedostupnosti Služby.

8.3 Sankce za nedodržení lhůt pro řešení poruch

V případě, že v zúčtovacím období nejsou z viny TMCZ dodrženy servisní lhůty pro řešení poruch dle tabulky výše, náleží Smluvnímu partnerovi smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Smluvní sankce za každé porušení termínu pro Finální vyřešení činí 5 % z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev, přičemž maximální výše sankcí či újmů může v jednom zúčtovacím období činit za veškerá porušení lhůt pro řešení poruch u dané konkrétní Služby 20 % z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Smluvní sankce plynoucí z nedodržení termínu pro Finální vyřešení závady není kombinovatelná se smluvní pokutou za nedodržení Dostupnosti Služby. Vždy je uplatňována pouze jedna z pokut, a to ta vyšší.

Popis služby Tisková řešení

Platnost od 1.4.2015

8.6 Výluky

Vedle výjimek z nedostupnosti a poruch definovaných v jiných Smluvních dokumentech, se pro účely Služby nepovažují za nedostupnost či poruchu následující situace:

- Porucha způsobená nefunkčností služeb třetích stran či Smluvního partnera vztažených k poskytování Služby
- Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku
- Plánovaná údržba