

# Rámcová servisní smlouva

**RICOH**  
imagine. change.



# Rámcová servisní smlouva

Číslo:00228/ 22 /200

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění

	<b>Zhotovitel</b>	<b>Objednatel</b>
Obchodní firma:	<b>RICOH Czech Republic s.r.o.</b>	<b>Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotnických oborů</b>
Sídlo/Místo podnikání:	Jihlavská 1558/21, 140 00 Praha 4	Vinařská 965/6, 603 00 Brno
Pobočka/oddělení:	Kovářská 19, 602 00 Brno	
IČ/DIČ	48117820   CZ48117820	00023850   CZ00023850
Bankovní spojení a číslo účtu:	HSBC Continental Europe, Czech Republic č.ú. 1828203101/8150	ČNB, č.ú. 197435621/0710
Zapsána u:	MS v Praze, oddíl C, vložka 27720	Příspěvková organizace
Zastoupená:	Martina Kaskounová, Direct Sales Director na základě plné moci ze dne 7. 10. 2020	PhDr. Mgr. Michaela Hofštetřová Knotková, ředitelka
Osoba oprávněná podepisovat dílčí specifikace:	Martina Kaskounová, Direct Sales Director na základě plné moci ze dne 7. 10. 2020	PhDr. Mgr. Michaela Hofštetřová Knotková, ředitelka

## Preambule

- Zhotovitel je společností, která má dlouholeté zkušenosti v oblasti prodeje, nájmu, outsourcingu a servisu nejmodernější kancelářské techniky, rozsáhlé zkušenosti s velkými projekty týkajícími se provozu tiskového a kopírovacího prostředí, včetně zajištění veškerých souvisejících služeb.
- Objednatel je společností, která má zájem na dlouhodobé vzájemné spolupráci s tím, že tato smlouva níže specifikuje jednotlivá pravidla spolupráce.
- Nedílnou součástí této smlouvy je jako její příloha č. 1 zadávací dokumentace k veřejné zakázce malého rozsahu „NCO NZO Brno – Centrální tiskové řešení 2022“ (dále jen „zadávací dokumentace“), přičemž na základě výsledků tohoto výběrového řízení je se zhotovitelem uzavírána tato smlouva.

## 1. Předmět smlouvy

- Na základě této smlouvy zhotovitel zabezpečí provozuschopnost zařízení a zajistí další služby sjednané v této smlouvě. Konkrétně zhotovitel zabezpečí provozuschopnost těchto zařízení ve vlastnictví objednatele, která jsou umístěna v sídle objednatele:
  - Ricoh MP C307 SP – 5 ks
  - Ricoh MP C2504 SP – 2 ks
  - Ricoh MP 2554 SP – 2 ks
  - Ricoh SP 4520 DN – 4 ks
  - Ricoh MP C305 – 3 ks
  - Ricoh MP 301 – 1 ks(dále jen jako „zařízení“).
- Zhotovitel na základě této smlouvy bude objednateli poskytovat konkrétně tyto servisní služby:
  - preventivní prohlídky zařízení spojené s výměnou spotřebního materiálu (mimo dodávky papíru – není obsahem smlouvy) a náhradních dílů dle certifikovaného postupu daného výrobcem v závislosti na vytížení a opotřebení zařízení;
  - pohotovostní odstranění eventuálních závad, které se během provozu na zařízeních vyskytnou, včetně zajištění a výměny náhradních dílů potřebných k odstranění závady;
  - dodání veškerého spotřebního materiálu (mimo dodávky papíru – není obsahem smlouvy) do místa provozu zařízení;
  - v místě provozu s dopravou v ceně;
  - Helpdesk, dálková diagnostika a monitoring;
  - podpora automatického objednávání spotřebního materiálu a hlášení servisu;
  - automatický odečet počítadel pro účely fakturace ze zařízení;
  - poradenskou službu v závislosti na provoz zařízení či jejich příslušenství

3. Konkrétní specifikata jednotlivých zařízení budou uvedena v hromadné dílčí specifikaci, která plní funkci platně uzavřené servisní smlouvy na jednotlivá zařízení (dále jen jako „hromadná dílčí specifikace“). Hromadná dílčí specifikace tak, jak byla zhotovitelem přiložena k nabídce do veřejné zakázky malého rozsahu „NCO NZO Brno – Centrální tiskové řešení 2022“ tvoří nedílnou přílohu č. 2 této smlouvy.

## 2. Účel smlouvy

1. Tato Rámcová servisní smlouva se uzavírá za účelem povinnosti zhotovitele spravovat objednateli zařízení, jak jsou specifikována v čl. 1 odst. 1 smlouvy, v zadávací dokumentaci a v příloze č. 2 této smlouvě, jejichž počet či specifikace se mohou v průběhu platnosti a účinnosti rámcové servisní smlouvy měnit.

## 3. Servisní podmínky

### 1. Servisní podmínky:

Náhradní díly	<input checked="" type="checkbox"/>
Práce technika	<input checked="" type="checkbox"/>
Servis v místě umístění (doprava na místo)	<input checked="" type="checkbox"/>
Spotřební materiál	<input checked="" type="checkbox"/>
Papír	Bez papíru
Doba zahájení servisního zásahu v hod./ Doba odstranění závady	do 24h (pracovní dny v pracovní době), resp. NBD (svátky, dny pracovního klidu (volna) a v pracovní dny mimo pracovní dobu) /do 5 pracovních dní
Pracovní doba služby	8x5 (8 hodin denně x 5 dnů v týdnu)
Dálková diagnostika	<input checked="" type="checkbox"/>
Způsob odečtu stavu počítačů pro účely fakturace	<input checked="" type="checkbox"/> Automaticky <input type="checkbox"/> Objednatel

2. V případě nemožnosti opravit zařízení do 5 pracovních dnů se zavazuje zhotovitel k bezplatnému vypůjčení adekvátního náhradních zařízení objednateli.
3. Pro vyloučení pochybností se za pracovní dny ve smyslu této smlouvy považují dny v týdnu: pondělí až pátek.

## 4. Finanční ustanovení

1. Cena předmětu plnění byla stanovena s ohledem na výsledek výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu „NCO NZO Brno – Centrální tiskové řešení 2022“ a dle hromadné dílčí specifikace dle přílohy č. 2 této smlouvy.
2. V ceně dle odst. 1 je obsažen spotřební materiál pro zajištění provozu zařízení (mimo dodávky papíru – není obsahem smlouvy), jejich servisní zabezpečení. Cena předmětu plnění je konečná a nebude dále navyšována po celou dobu plnění smlouvy, vyjma úpravy ve smyslu odst. 6 zadávací dokumentace (příloha č. 1 této smlouvy).
3. Cena předmětu plnění je smluvní a není v ní zahrnuta příslušná sazba DPH, která bude uvedena v daňových dokladech.
- 4.

<b>Fakturační období:</b>	<b>kalendářní měsíc</b>	<b>Splatnost: 21 dnů</b>
Elektronická faktura <sup>2</sup>	Ano - adresa: webmaster@nconzo.cz	
Daňový doklad (faktura) musí obsahovat veškeré náležitosti dle platné legislativy. Objednatel souhlasí se zasláním elektronických daňových dokladů od zhotovitele ve formátu *.pdf, odpovídajících příslušným ustanovením zákona o DPH. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.		

<sup>2</sup>pokud nesouhlasíte s platbami pomocí elektronické faktury, vyberte z rozevíracího seznamu možnost „Ne“

## 5. Ostatní ujednání

1. Za poruchy a závady vzniklé z běžného provozu zařízení se nepovažují běžné poruchy v souvislosti s obsluhou zařízení (např. zaseknutý papír, doplnění toneru apod.) a dále poruchy a závady vzniklé neodbornou obsluhou nebo

neodborným zásahem. Náklady na odstranění případných poruch a závad vzniklých na zařízení neodbornou obsluhou nebo neodborným zásahem ze strany objednatele nebo třetích osob nese objednatel.

## 6. Doba plnění

1. Rámcová servisní smlouva i hromadná dílčí specifikace se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců.
2. Termín zahájení plnění dle této smlouvy je ujednáno na první den kalendářního měsíce po měsíci, v němž dojde k nabytí účinnosti smlouvy.

## 7. Kontaktní místa

### Kontaktní místo servisu

-telefon: +420 841 116 117

-nahlašování stavů počítačů:

-zákaznický portál: [wsd.ricoh.cz](http://wsd.ricoh.cz)

e-mail: [helpdesk@ricoh.cz](mailto:helpdesk@ricoh.cz)

e-mail: [pocitadla@ricoh.cz](mailto:pocitadla@ricoh.cz)

Tato smlouva včetně její přílohy č. 1, hromadné dílčí specifikace, i Všeobecné podmínky této smlouvy jsou smluvními stranami v plném rozsahu akceptovány. V případě rozporu mezi ustanoveními této rámcové smlouvy včetně její přílohy č. 1, hromadné dílčí specifikace a Všeobecných podmínek, platí, že ustanovení sjednaná v této rámcové smlouvy včetně její přílohy č. 1 mají přednost před ustanoveními sjednanými v hromadné dílčí specifikaci a ve Všeobecných podmínkách, ustanovení obsažená v hromadné dílčí specifikaci pak mají přednost před ustanoveními Všeobecných podmínek. Na důkaz souhlasu se smlouvou, tj. se všemi součástmi smlouvy, připojují oprávněné osoby za smluvní strany svoje elektronické podpisy.

Příloha č. 1 – Zadávací dokumentace k veřejné zakázce malého rozsahu „NCO NZO Brno – Centrální tiskové řešení 2022“

Příloha č. 2 – Hromadná dílčí specifikace k Rámcové servisní smlouvě 00000/22/000

Tuto smlouvu vyhotovil: Petr Pávek, Sales Executive

V Praze, dne

V Brně, dne

.....  
RICOH Czech Republic s.r.o.  
zhotovitel

.....  
Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských  
zdravotnických oborů  
objednatel

# Všeobecné podmínky servisní smlouvy

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Uzavřením servisní smlouvy se zhotovitel zavazuje udržovat zařízení objednatel v provozuschopném stavu a zajišťovat další služby pro toto zařízení, a to ve sjednaném rozsahu, a objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli sjednanou úplatu.

## 2. Práva a povinnosti zhotovitele

2.1. Zabezpečit provozuschopnost zařízení a dodávat výrobcem stanovený spotřební materiál pro zařízení. Dodávky spotřebního a provozního materiálu mohou probíhat kurýrní službou. O dodaném množství spotřebního materiálu rozhoduje vzhledem ke spotřebě zařízení zhotovitel.

2.2. Započít s řešením závady a obnovit provozuschopnost (vyřešit závadu) zařízení v rámci sjednaných časových limitů a pracovní doby služby, počítaných od okamžiku prokazatelného nahlášení na kontaktní místo servisu. Obnovit provozuschopnost lze i provizorním řešením, jakým může být zapůjčení náhradního zařízení podobných parametrů, pokud se v konkrétním případě smluvní strany nedohodnou jinak. Pracovní dobou služby se rozumí pracovní dny (mimo státní svátky a dny pracovního klidu) pondělí až pátek od 8 do 16 hodin, pokud není v servisních podmínkách sjednáno jinak.

2.3. Závady diagnostikovat nebo řešit na dálku odborným pracovníkem zhotovitele. To může probíhat za pomoci nástrojů dálkové diagnostiky, tam kde je to možné, s cílem urychlit vyřešení problému nebo zjistit detailnější informace o stavu zařízení před vysláním pracovníka na místo.

2.4. V případě, že zhotovitel nebude moci odstranit závadu zařízení na místě u objednatel, je oprávněn zařízení odvézt na dílenskou opravu do prostor zhotovitele.

2.5. Předmětem odpovědnosti za chod zařízení nejsou práce IT technika zhotovitele, týkající se počítačové sítě objednatel, s výjimkou poruch přímo na zařízení. Všechny práce IT technika v PC síti objednatel nad rámec odpovědnosti zhotovitele budou objednatel účtovány dle platného ceníku servisních prací a služeb zhotovitele.

2.6. Zhotovitel neodpovídá za škodu ani za ušlý zisk, které objednatel nebo jeho právnímu nástupci vznikly zejména působením vyšší moci, zvýšením provozních nákladů, přerušením provozu, ztrátou výkonu zařízení a dalších podobných příčin, které zhotovitel nezavinil.

2.7. Zhotovitel má právo zastavit poskytování servisních služeb a veškerých souvisejících plnění, v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou plateb.

## 3. Práva a povinnosti objednatel

3.1. Používat zařízení pouze v souladu s pokyny výrobce nebo zhotovitele, se kterými se seznámil, včetně doplňování a/nebo výměn spotřebního materiálu, předem odsouhlaseného zhotovitelem, popř. odstraňování poruch dle manuálu nebo pokynů zhotovitele. Spotřební materiál je nutno měnit až po hlášení jeho nedostatku, varování před blížícím se nedostatkem není důvod pro výměnu. Pokud na zařízení vznikne škoda tím, že objednatel, jeho personál nebo jiné pro něho jednáající osoby nakládají se zařízením v rozporu s tímto ustanovením, nese objednatel veškeré náklady na opravu. Revize zařízení zajišťuje objednatel sám na své náklady. Objednatel není oprávněn bez souhlasu zhotovitele měnit HW a/nebo SW konfiguraci zařízení. Pokud by tak učinil, bude to považováno za podstatné porušení smlouvy, které zakládá právo zhotovitele od smlouvy odstoupit.

3.2. Bez prodlení nahlásit na kontaktní místo servisu skutečnosti, jako jsou závady, varovná hlášení na panelu zařízení a podobně, které by mohly způsobit nebo již způsobily omezení provozuschopnosti zařízení.

3.3. Používat zhotovitelem dodávaný spotřební materiál pouze na zařízení, na které se vztahuje tato smlouva. Spotřební materiál je majetkem zhotovitele a v případě ukončení smlouvy bude nespotebňovaný spotřební materiál zhotoviteli vrácen nebo vyúčtován objednatel. Použití spotřebního materiálu nad rozsah, který mohl být prokazatelně spotřebován při provozu zařízení, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednatel dle aktuálně platného ceníku zhotovitele.

3.4. Umožnit zhotoviteli po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy přístup k zařízení v rámci dohodnuté pracovní doby.

3.5. Předem zhotoviteli oznámit a dohodnout způsob případného přemístění zařízení na novou adresu. Náklady spojené s přemístěním nese objednatel. V případě, že přemístění realizuje objednatel, nese tento i případná rizika s přemístěním spojená.

3.6. Na příslušném dokladu (pokud je vystaven) potvrzovat zhotovitelem provedené servisní úkony.

3.7. Bezodkladně oznámit zhotoviteli každou skutečnost, která by mohla ohrozit jeho schopnost plnit závazky z této smlouvy (insolvenční řízení, konkurs, likvidace atd.).

3.8. Umožnit provádění odečtu nebo provádět odečet dosaženého počtu výstupů ke konci fakturačního období dohodnutým způsobem:

a. automatizovaným systémem dálkové diagnostiky a monitoringu u zařízení, která toto umožňují.

b. určenou osobou objednatel vždy do 3. dne následujícího měsíce. V případě, že tento den není dnem pracovním, pak následující pracovní den. Objednatel je v tomto případě povinen nahlásit jméno zákazníka, model zařízení, sériové číslo zařízení a aktuální stav počítačů. Tyto informace nahlásit telefonicky nebo e-mailem na kontaktní místo servisu pro nahlásování stavů počítačů nebo zápisem do nahlásovacího formuláře na zákaznickém portálu.

V případě, že tak neučiní v termínu, je zhotovitel oprávněn počít výstupů odhadnout nebo objednatel kontaktovat (telefonicky/e-mailem) a vyžádat si stav počítačů pro jednotlivá zařízení. Změny kontaktních údajů je objednatel povinen bezodkladně hlásit zhotoviteli.

c. aktivním dotazem zhotovitele.

## 4. Fakturační podmínky, režim placení a sankční podmínky

4.1. Částka dle servisní smlouvy bude objednatel fakturována nejpozději do 10. pracovního dne v měsíci vždy za předcházející fakturační období, s dohodnutou splatností počítanou ode dne doručení faktury. Dnem skutečného plnění je poslední den předcházejícího fakturačního období. Pro účely fakturace výstupů je rozhodující poslední zjištěný konečný stav počítačů výstupů na zařízení.

4.2. Pokud bude fakturačním obdobím pouze jeho část, bude paušál účtován v odpovídající poměrné části.

4.3. K fakturovaným částkám bude účtována sazba DPH v platné výši.

4.4. Neuhrazení fakturovaných částek ve lhůtě splatnosti je podstatným porušením smlouvy a zakládá právo zhotovitele od smlouvy odstoupit.

4.5. Objednatel není oprávněn platby pozastavovat, sňívat či započítávat.

4.6. Pro případ prodlení s úhradou plateb se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05 % dlužné částky za každý den prodlení.

4.7.

V případě nedodržení termínu opravy ze strany zhotovitele se sjednává smluvní pokuta ve výši 200 Kč denně.

4.8. Dohodnuté smluvní ceny jsou v měně CZK a všechny platby dle této smlouvy budou v této měně.

4.9. Zhotovitel je oprávněn upravit výši smluvních cen z důvodu inflace za podmínek dále uvedených:

a) Inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každý kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech.

b) Vždy od 1. dubna kalendářního roku dále do budoucna je zhotovitel oprávněn upravit smluvní ceny z důvodů inflace, a to nejvýše o tolik procent, kolik procent činila inflace v roce předcházejícím, pokud tato v přecházejícím roce přesáhla 2% nebo nejvýše o kumulativní míru inflace (součet ročních inflací počínající rokem uzavření smlouvy nebo rokem poslední úpravy cen) pokud kumulativní míra inflace přesáhla 3%.

c) Ceny upravené z důvodu inflace se považují za smluvní.

d) Oznámení o změně cen je prováděno písemně.

## 5. Trvání smlouvy

5.1. Plnění dle této smlouvy bude zahájeno první den kalendářního měsíce po měsíci, v němž dojde k nabytí účinnosti smlouvy a bude trvat po dobu 48 – mí měsíců.

5.2. Smlouva/hromadná dílčí specifikace může zaniknout:

a. uplynutím doby trvání hromadné dílčí specifikace,

b. odstoupením jedné smluvní strany,

c. dohodou smluvních stran,

d. výpovědí ze strany objednatel.

5.3. Odstoupit může kterákoliv smluvní strana z důvodů dle této smlouvy a dále z důvodů:

a. opakovaného porušení povinností druhé smluvní strany

b. probíhajícího insolvenčního řízení vůči objednatel nebo zhotoviteli,

c. vstupem objednatel nebo zhotovitele do likvidace,

d. opakovaného překročení limitního měsíčního zatížení nebo předpokládaného průměrného pokrytí.

5.4. Odstoupení je účinné dnem jeho písemného doručení druhé smluvní straně. Obě smluvní strany se dohodly, že tímto dnem končí platnost a účinnost této smlouvy.

5.5. Výpověď je účinná v den připadající na uplynutí tří měsíční výpovědní doby ode dne doručení výpovědi zhotoviteli a je bez finančního vyrovnání pro zhotovitele. Obě smluvní strany se dohodly, že tímto dnem končí platnost a účinnost této smlouvy.

## 6. Ostatní ujednání

6.1. Případná neplatnost některého ujednání této smlouvy nemá za následek neplatnost celé smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení ustanovením platným tak, aby byla zachována integrita této smlouvy a účel, za nímž byla uzavřena.

6.2. Smluvní strany se mohou dohodnout na instalaci a používání systému dálkové diagnostiky a monitoringu, což je systém, pomocí kterého lze automaticky monitorovat provoz kancelářských zařízení (např. multifunkčních zařízení a tiskáren) připojených k počítačové síti objednatel. Účelem instalace a používání systému je zefektivnění spolupráce smluvních stran, a to zejména zautomatizováním pravidelných odečtů stavu počítačů zhotovených výstupů a dále vzdáleným přístupem zhotovitele k chybovým hlášením jednotlivých zařízení, což umožní přesněji diagnostikovat závadu. Rozsah použití může být omezen konkrétním modelem zařízení.

## 7. Závěrečná ustanovení

7.1. Rámcová servisní smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti jejím uveřejněním v registru smluv. Smluvní strany si ujednávají, že uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel. Zhotovitel souhlasí s uveřejněním smlouvy v Registru smluv a s tím, že bude uveřejněna bez anonymizace.

7.2. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatel zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů objednatel v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a s ohledem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

7.3. Plnění dle této smlouvy bude zahájeno první den kalendářního měsíce po měsíci, v němž dojde k nabytí účinnosti smlouvy a bude trvat po dobu 48 – mí měsíců.

7.4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Písemná forma je zachována i tehdy, pokud si smluvní strany vzájemně vymění smlouvu/hromadnou dílčí specifikaci v elektronické podobě s připojenými naskenovanými podpisy oprávněných zástupců obou smluvních stran.

7.5. Smlouva může být měněna pouze formou číslovaného písemného dodatku, který se stane nedílnou součástí této smlouvy. Hromadná dílčí specifikace může být změněna novou hromadnou dílčí specifikací označenou totožným číslem s písmenným indexem v abecedním pořádku.

7.6. Smluvní strany se dohodly, že písemnost se považuje za doručenu 5. den po jejím prokazatelném odeslání na adresu sídla druhé smluvní strany. Pokud tento den připadne na sobotu, neděli či státní svátek, považuje se za den doručení první následující pracovní den.

7.7. Obě smluvní strany považují informace získané v souvislosti s touto smlouvou za obchodní tajemství.