

# Rámcová servisní smlouva

**RICOH**  
imagine. change.



# Rámcová servisní smlouva

Číslo: 00054/ 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>Město Rychnov nad Kněžnou</b>
Sídlo/Místo podnikání:	Jihlavská 1558/21, 140 00 Praha 4	Havlíčkova 136, 516 01 Rychnov nad Kněžnou
Pobočka/oddělení:	Přemyslova 382/6, 500 08 Hradec Králové	
IČ/DIČ	48117820   CZ48117820	00275336   CZ00275336
Bankovní spojení a číslo účtu:	HSBC Continental Europe, Czech Republic č.ú. 1828203101/8150	Česká spořitelna 19-1240286399/0800
Zapsána u:	MS v Praze, oddíl C, vložka 27720	Obec nebo městská část hlavního města Prahy
Zastoupená:	Martina Kaskounová - Direct Sales Director	Ing. Jan Skořepa, starosta
Osoba oprávněná podepisovat dílčí specifikace:	Martina Kaskounová - Direct Sales Director	Ing. Jan Skořepa, starosta

## 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.

## 1. Předmět smlouvy

- Na základě této smlouvy zhotovitel zabezpečí provozuschopnost zařízení a zajistí další služby sjednané v této smlouvě. Konkrétní specifika jednotlivých zařízení budou uvedena v Dílčí specifikaci č. 1, která je přílohou této Rámcové servisní smlouvy. Tam, kde tato Rámcová servisní smlouva včetně všeobecných podmínek hovoří o dílčí specifikaci, popř. o dílčích specifikacích v plurálu, vztahují se tato ustanovení na Dílčí specifikaci č. 1, popř. i na jednotlivé smluvní vztahy k zařízením touto Dílčí specifikací č. 1 založené.
- Zároveň se smluvní strany dohodly, že tato rámcová servisní smlouva v plném rozsahu nahrazuje samostatné servisní smlouvy č. 00840/21/200, 01319/21/200, 00083/17/600, 00404/18/600, 01411/18/600, 00365/20/600, 00364/20/600, 00554/20/600, 00553/20/600, 00550/20/600, 00904/20/600, 00742/21/200, 00743/21/200, 00744/21/200, 00838/21/200, 00841/21/200 a 00839/21/200, jejichž platnost a účinnost tak končí dne 30.4.2022.

## 2. Účel smlouvy

Tato Rámcová servisní smlouva se uzavírá za účelem možnosti spravovat objednateli více zařízení, jejichž počet či specifikace se mohou v průběhu platnosti a účinnosti rámcové servisní smlouvy měnit.

## 3. Doba plnění

- Rámcová servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou, která končí současně s ukončením platnosti a účinnosti posledního smluvního vztahu k zařízení specifikovanému v Dílčí specifikaci č. 1, počínaje dnem 1.5.2022.
- Smluvní vztah k jednotlivým zařízením se uzavírá vždy na dobu uvedenou v Dílčí specifikaci č. 1, s účinností vždy od data uvedeného v Dílčí specifikaci č. 1.

## 4. Společná ujednání

<b>Servisní podmínky:</b>	
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
Standardní doba do zahájení řešení závady / obnovení provozu	Bronzový_NBD/- (násl. prac. den/-)
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

Doplňkové služby			
Typ	Číslo služby	Název služby	Cena v Kč bez DPH
Jednorázová		Doprava a manipulace (na adresu umístění) dle typu zařízení	
Jednorázová		Instalace dle typu zařízení	
Jednorázová			
Periodická		Vyber SLA	
Periodická			
Periodická			
Periodická			

### Finanční ustanovení

<b>Fakturační období:</b>	<b>kalendářní měsíc</b>	<b>Splatnost: 14 dnů</b>
Elektronická faktura <sup>2</sup>	Ano - adresa: qc8bbmz	
Ceny v dílčí specifikaci jsou uvedeny v Kč bez DPH, platí pro předpokládané průměrné pokrytí do 5% (ČB výstupy) a do 20% (barevné výstupy), A3 = 2x A4. Pokud bude v daném fakturačním období počet zhotovených skenů vyšší než celkový počet výstupů, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat za každý sken převyšující celkový počet výstupů částku ve výši 10% z ceny ČB výstupu.		

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

## 5. Kontaktní místa

### Kontaktní místo servisu

-telefon: +420 841 116 117

-nahlašování stavů počítačů:

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

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

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

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

Schváleno radou města dne 20.4.2022 pod č. usnesení 180/2022

Tuto smlouvu vyhotovil: [REDACTED]

V Hradci Králové, dne 27.5.2022

V Rychnově nad Kněžnou, dne 29.4.2022

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

.....  
Město Rychnov nad Kněžnou  
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 objednateli účtovány dle platného ceníku servisních prací a služeb zhotovitele.

2.6. Zhotovitel neodpovídá za škodu ani za ušlý zisk, které objednateli 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 zhotovitel, se kterými se seznámil, včetně doplňování a/nebo výměn spotřebního materiálu, předem odsouhlaseného zhotovitelem popř. odstraňování poruch dle manuálu nebo pokynů zhotovitel. 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 jednající 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 zhotovitel měnit HW a/nebo SW konfiguraci zařízení. Pokud by tak učinil, bude to považováno za podstatné porušení smlouvy, které zakládá právo zhotovitel 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 zhotovitel a v případě ukončení smlouvy bude nespoteřebovaný spotřební materiál zhotoviteli vrácen nebo vyúčtován objednateli. Použití spotřebního materiálu nad rozsah, který mohl být prokazatelně spotřebován při provozu zařízení, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli dle aktuálně platného ceníku zhotovitel.

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:

- automatizovaným systémem dálkové diagnostiky a monitoringu u zařízení, která toto umožňují.
- určenou osobou objednatel vždy do 3. dne následujícího měsíce. V případě, že tento den není pracovním, pak následující pracovní den. Objednatel je v tomto případě povinen nahlásit jméno zákazníka, model zařízení, sériové číslo zařízení a aktuální stav počítadel. Tyto informace nahlásit telefonicky nebo e-mailem na kontaktní místo servisu pro nahlásování stavů počítadel 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 počítadel pro jednotlivá zařízení. Změny kontaktních údajů je objednatel povinen bezodkladně hlásit zhotoviteli.
- aktivním dotazem zhotovitel.

## 4. Fakturační podmínky a režim placení

4.1. Částka dle servisní smlouvy bude objednateli fakturována nejpozději do 10. pracovního dne v měsíci vždy za předcházející fakturační období, s dohodnutou splatností ode dne vystavení. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den předcházející fakturační období. Pro účely fakturace výstupů je rozhodující poslední zjištěný konečný stav počítadla 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 zhotovitel od smlouvy odstoupit.

4.5. Objednatel není oprávněn platby pozastavovat, snižovat či započítávat. Zhotovitel má právo určit, který splatný závazek objednatel bude uhrazen z došlých plateb.

4.6. Pro případ prodlení s úhradou plateb se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05 %lužné částky za každý den prodlení.

4.7. Za službu aktivního zjišťování stavu počítadel, a to i v případě nenahlášení stavu počítadel objednatel, může zhotovitel účtovat režijní poplatek ve výši 100,- Kč + DPH za zařízení.

4.8. Dohodnuté smluvní ceny jsou vázány na kurz cizí měny (EUR) a to v kurzu platném ke dni uzavření smlouvy. Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel bez jeho předchozího souhlasu je oprávněn změnit stávající cenu o procentuální výši kursového rozdílu, pokud se aktuální měsíční průměrný kurz CZK vůči EUR (dle ČNB) v porovnání s kurzem ke dni podpisu smlouvy nebo ke dni provádění poslední změny cen změní o více než 5% oběma směry. Cenu papíru je zhotovitel oprávněn rovněž změnit v případě změny ceny komodity na trhu adekvátně dle změny ceny komodity. Změna cen bude platná od prvního dne následujícího měsíce po dni písemného oznámení této změny objednateli.

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

- Inflací se rozumí meziroční inflace měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející vyjádřená v procentech.
- Vždy od 1. dubna kalendářního roku dále do budoucna je pronajimatel 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%.
- Ceny upravené z důvodu inflace se považují za smluvní.
- Oznámení o změně cen je prováděno písemně.

## 5. Trvání smlouvy

5.1. Doba trvání dílčí specifikace se automaticky prodlužuje vždy o 12 měsíců, a to i opakovaně, až do dosažení limitního počtu výstupů, pokud není písemně jednou ze stran ve lhůtě 30 dnů před uplynutím doby trvání oznámeno druhé smluvní straně, že nemá zájem na prodloužení doby trvání dílčí specifikace. Od data prvního automatického prodloužení bude vzhledem ke stáří zařízení účtován zhotovitelem objednateli měsíční poplatek (Vitality fee) ve výši dle aktuálního ceníku zhotovitel.

5.2. Smlouva/dílčí specifikace může zaniknout:

- uplynutím doby trvání dílčí specifikace, pokud byl ve lhůtě oznámen zájem o automatické prodloužení
- odstoupením jedné smluvní strany,
- dohodou smluvních stran.

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

- opakovaného porušení povinností druhé smluvní strany
- probíhajícího insolvenčního řízení vůči objednateli nebo zhotoviteli,
- vstupem objednatel nebo zhotovitel do likvidace,
- 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.

## 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 počítadel zhotovených výstupů a dále vzdáleným přístupem zhotovitel 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 a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

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

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

7.4. 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.

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