



Servisní smlouva

Číslo: 00267/13/300

uzavřená v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku

**Zhotovitel Objednatel\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Obchodní firma: **IMPROMAT CZ spol. s.r.o. Domov pro seniory Háje**

Sídlo/Místo podnikání: U Hellady 697/4, 140 00 Praha 4 K Milíčovu 734/1, 149 00 Praha 11

Pobočka/oddělení: U Hellady 697/4, 140 00 Praha 4 K Milíčovu 734/1, 149 00 Praha 11

Tel./Fax: xxxxxxxx / xxxxxxxxx xxxxxxxx

IČ/DIČ (u plátců DPH) 48117820 / CZ48117820 70875111 / není plátce DPH

Bankovní spojení xxxxxxxxxxx

a číslo účtu: xxxxxxxxxxx

Zapsána u: MS v Praze, oddíl C, vložka 27720

Statutární orgán: xxxxxxxxxx, jednatel xxxxxxxxxx, ředitelka

Osoba oprávněná ve věci xxxxxxxxxx, obchodní ředitel pro xxxxxxxxxx, ředitelka

smlouvy jednat, měnit ji a regionální prodej

podepisovat:

**1. Předmět smlouvy**

Na základě této smlouvy zhotovitel zabezpečí provozuschopnost zařízení a bude dodávat výrobcem stanovený spotřební materiál pro zařízení.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Předmět servisních služeb (dále také jako zařízení)** | | | |
|  | Typ | Výrobní/Sériové číslo | Poznámka |
| Zařízení | RICOH MP C3003ARDF |  |  |
| Příslušenství | Zásobník papíru PB3160 | ***E153M932671*** |  |
| MyQ Emb. Term. Cloud, 1 DL | ***E633Q813285*** |  |
| BusinessPro Cloud 1 síť. zař. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Adresa umístění zařízení** | |
| Ulice + č.p./č.o. | PSČ + obec |
| K Miiíčovu 734/1 | 149 00 Praha 11 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Odpovědná osoba | Telefon | e-mail |
| xxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxx | [xxxxxxxxxx](mailto:houdek@dshaje.cz) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Černobílé výstupy (ČB) | Barevné výstupy (BAR) |
| Stav počítadla výstupů [A4]1 na počátku smlouvy | 0 | 0 |
| Limitní měsíční zatížení [A4]1 | 14 000 | 6 000 |
| *1A3 = 2 xA4, metr = běžný metr* | | |

2. Doba trvání servisní smlouvy

Délka smlouvy (měsíců)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 60 Účinnost smlouvy od 20.6.2014

Celkové množství sjednaných výstupů (A4)\_\_ 🗖

**3. Servisní podmínky**

Náhradní díly\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [X]

Práce technika\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [X]

Servis v místě umístění (doprava na místo)\_\_ [X]

Spotřební materiál\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [X]

Papír [ ] Ricoh Office [ ] Ricoh Triotec [ ] Standard [ ] jiný

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [X] Bez papíru

Doba do zahájení řešení závady

/ obnovení provozu\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Pracovní doba služby\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Dálková podpora (help desk)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [X]

Dálková diagnostika a monitoring\_\_\_\_\_\_\_\_\_[X]

Způsob odečtu stavu počitadel pro účely

fakturace

2Placená doplňková služba

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Doplňkové služby** | | | |
| Jednorázová | Číslo služby | Název služby | Cena v Kč bez DPH |
| □ |  |  |  |
| □ |  |  |  |
| □ |  |  |  |
| □ |  |  |  |
| □ |  |  |  |
| □ |  |  |  |
| □ |  |  |  |

Kontaktní místo servisu

-telefon: xxxxxxxxxx, xxxxxxxx e-mail: [xxxxxxxxxxx](mailto:helpdesk@ricoh.impromat.cz)

-nahlašování stavů počitadel: e-mail: [xxxxxxxxxxx](mailto:pocitadla@impromat.cz)

-zákaznický portál, pokud bude aktivován, vyžaduje vytvoření účtu pro oprávněnou osobu jméno oprávněné osoby: e-mail:

**4. Finanční ustanovení**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fakturační období:** | **kalendářní měsíc** | | **Splatnost:** 14 dnů | |
| Elektronická faktura3 | Ne | | | |
| Paušál | Ne | | | |
| Výstupů v paušálu | ČB | A4 | BAR | A4 |
| Cena za výstup nad paušál4 | ČB | 0,24 | BAR | 1,15 |
| Cena výstupu nad limitní měsíční zatížení4 | ČB | 0,24 | BAR | 1,15 |
| Doplňkové služby (paušální platby) |  |  | Ceny jsou uvedeny v Kč bezDPH | |
| **Paušální platby celkem** |  |  |

3pokud nesouhlasíte s platbami pomocí elektronické faktury, vyberte z rozevíracího seznamu možnost „Ne" 4platí pro předpokládané průměrné pokrytí do 5% (ČB výstupy) a do 20% (barevné výstupy)

Tato smlouva se všemi jejími oddíly v článcích 1 až 4, jakož i Všeobecné podmínky této smlouvy a veškeré přílohy jsou smluvními stranami v plném rozsahu akceptovány. V případě rozporu mezi ustanoveními této smlouvy a Všeobecnými podmínkami, platí ustanovení sjednaná v této smlouvě. Na důkaz souhlasu se smlouvou, tj. se všemi součástmi smlouvy, připojují oprávněné osoby za smluvní strany svoje vlastnoruční podpisy.

Tuto smlouvu vyhotovila:xxxxxxxxxxx

V Praze, dne 20.6.2014 V Praze, dne 20.6.2014

……………………………………………………. ……………………………………………………

IMPROMAT CZ spol. s r.o. Domov pro seniory Háje

Zhotovitel objednatel

**Všeobecné podmínky servisní smlouvy**

1. Úvodní ustanovení
   1. Uzavřením servisní smlouvy se zhotovitel zavazuje udržovat zařízení objednatele v provozuschopném stavu a dodávat spotřební materiál pro toto zařízení, a to ve sjednaném rozsahu, a objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli sjednanou úplatu.
2. Práva a povinnosti zhotovitele
   1. Zabezpečit provozuschopnost zařízení a dodávat výrobcem stanovený spotřební materiál pro zařízení. Dodávky spotřebního a provozního materiálu mohou probíhat kurýrní službou.
   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.
   3. Závady diagnostikovat 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.
   4. V případě, že zhotovitel nebude moci odstranit závadu zařízení na místě u objednatele, je oprávněn zařízení odvézt na dílenskou opravu do prostor zhotovitele.
   5. Předmětem odpovědnosti za bezporuchový chod zařízení nejsou práce IT technika zhotovitele, týkající se počítačové sítě objednatele, s výjimkou poruch přímo na zařízení. Všechny práce IT technika v PC síti objednatele nad rámec odpovědnosti zhotovitele budou objednateli účtovány dle platného ceníku servisních prací a služeb zhotovitele.
   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.
   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 objednatele
   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. 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.
   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. Používat zhotovitelem dodávaný spotřební materiál pouze na zařízení, na které se vztahuje tato smlouva. Použití spotřebního materiálu nad rozsah, který mohl být prokazatelně spotřebován při provozu zařízení, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli dle aktuálně platného ceníku zhotovitele.
   4. Umožnit zhotoviteli po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy přístup k zařízení v rámci dohodnuté pracovní doby.
   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.
   6. Na příslušném dokladu potvrzovat zhotovitelem provedené servisní úkony.
   7. Bezodkladně oznámit zhotoviteli každou skutečnost, která by mohla ohrozit jeho schopnost plnit závazky z této smlouvy (insolvenční řízení, konkurs, likvidace atd.).
   8. Přistupovat k informacím na zákaznickém portálu zřízeném zhotovitelem pro objednatele nebo toto právo delegovat pouze osobou k tomu oprávněnou, není - li uvedena, tak je touto osobou odpovědná osoba uvedená v této smlouvě.
   9. Umožnit provádění odečtu nebo provádět odečet dosaženého počtu výstupů ke konci fakturačního období dohodnutým způsobem:
4. automatizovaným systémem dálkové diagnostiky a monitoringu u zařízení, která toto umožňují.
5. určenou osobou objednatele 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 počítadel. Tyto informace nahlásit telefonicky nebo e-mailem na kontaktní místo servisu pro nahlašování stavů počitadel nebo zápisem do nahlašovacího formuláře na zákaznickém portálu.

* případě, že tak neučiní v termínu, bude jej telefonicky kontaktovat dispečink zhotovitele a vyžádá si stav počítadel pro jednotlivá zařízení.
* případě, že objednatel bude nedostupný nebo odmítne nahlásit stav počítadel, má zhotovitel právo tento stav odhadnout.

1. aktivním dotazem zhotovitele.
2. Fakturační podmínky a režim placení
   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 předcházejícího fakturační období.
   2. Pokud bude fakturačním obdobím pouze jeho část, bude paušál účtován v odpovídající poměrné části.
   3. K fakturovaným částkám bude účtována sazba DPH v platné výši.
   4. Neuhrazení fakturovaných částek ve lhůtě splatnosti je podstatným porušením smlouvy a zakládá právo zhotovitele od smlouvy odstoupit.
   5. Objednatel není oprávněn platby pozastavovat, snižovat či započítávat. Zhotovitel má právo určit, který splatný závazek objednatele bude uhrazen z došlých plateb.
   6. Pro případ prodlení s úhradou plateb se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05 % dlužné částky za každý den prodlení.
   7. Za službu telefonického zjišťování stavu počítadel, a to i v případě nedostupnosti objednatele, zhotovitel může účtovat režijní poplatek ve výši 100,- Kč + DPH za zařízení.
3. Délka smlouvy
   1. Doba trvání této smlouvy se automaticky prodlužuje vždy o 12 měsíců až do celkové délky 60 měsíců nebo celkového množství sjednaných 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 smlouvy.
4. Ukončení smlouvy
   1. Smlouva může zaniknout:
5. uplynutím doby trvání servisní smlouvy, pokud byl ve lhůtě oznámen nezájem o automatické prodloužení
6. odstoupením jedné smluvní strany pro opakované porušení povinností druhé smluvní strany,
7. dohodou smluvních stran.
   1. Odstoupit může kterákoliv smluvní strana z důvodů dle této smlouvy a dále z důvodů:
8. probíhajícího insolvenčního řízení vůči objednateli nebo zhotoviteli,
9. vstupem objednatele nebo zhotovitele do likvidace,
10. opakovaného překročení limitního měsíčního zatížení nebo předpokládaného průměrného pokrytí.
    1. Odstoupení je účinné dnem jeho písemného doručení druhé smluvní straně. Obě smluvní strany se dohodly, že tímto dnem končí platnost a účinnost této smlouvy.
11. Ostatní ujednání
    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.
    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 objednatele. Účelem instalace a používání systému je zefektivnění spolupráce smluvních stran, a to zejména zautomatizováním pravidelných odečtů stavu počitadel 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.
12. Závěrečná ustanovení
    1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
    2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
    3. Smlouva může být měněna pouze formou číslovaného písemného dodatku, který se stane nedílnou součástí této smlouvy.
    4. Smluvní strany se dohodly, že písemnost se považuje za doručenou 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.
    5. Obě smluvní strany považují informace získané v souvislosti s touto smlouvou za obchodní tajemství.