

NAKUPUJE VŠECHNY JEDY
PLATNE SERVISNÍ SML

IMPROMAT



Rámcová servisní smlouva

Rámcová servisní smlouva

Číslo:00907/ 12 /100

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

	Zhotovitel	Objednatel
Obchodní firma:	IMPROMAT CZ spol. s r.o.	Město Stod
Sídlo/Místo podnikání:	U Hellady 697/4, 140 00 Praha 4	Nám. Čs.armády 294
Pobočka/oddělení:	Plzeň 318 00, Kreuzmannova 18/a	333 01 Stod
Tel./Fax:	+420 377 226 116-7 +420 377 226 116-7	+420 379 209 409 +420 379 209 409
IČ/DIČ (u plátců DPH)	48117820 CZ48117820	00257265
Bankovní spojení a číslo účtu:	Komerční banka a.s. č.ú. 13149111/0100	19-2429361/0100
Zapsána u:	MS v Praze, oddíl C, vložka 27720	
Statutární orgán:	Milan Maděryč, jednatel	
Osoba oprávněná ve věci smlouvy jednat, měnit ji a podepisovat:	Ivo Koptík, regionální ředitel	Bc. Jiří Vlk, starosta
Osoba oprávněná podepisovat dílčí specifikace:	Ivo Koptík, regionální ředitel	Bc. Jiří Vlk, 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 bude dodávat výrobcem stanovený spotřební materiál pro zařízení. Konkrétní specifikata jednotlivých zařízení budou uvedena v jednotlivých dílčích specifikacích, které plní funkci platně uzavřené servisní smlouvy na jednotlivá zařízení.

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

1. Rámcová servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou, která končí současně s ukončením platnosti a účinnosti poslední jednotlivé číslované dílčí specifikace uzavřené k této smlouvě.
2. Smluvní vztah k jednotlivým zařízením se uzavírá vždy na dobu uvedenou v konkrétní číslované dílčí specifikaci ke smlouvě, s platností a účinností vždy od data podpisu konkrétní číslované dílčí specifikace, není-li sjednáno jiné datum účinnosti.

4. Kontaktní místa

Kontaktní místo servisu

-telefon: +420 577 571 777, +420 577 571 778

-nahlašování stavů počítačů:

-zákaznický portál, pokud bude aktivován, vyžaduje vytvoření účtu pro oprávněnou osobu

jméno oprávněné osoby:

e-mail: helpdesk@ricoh.impromat.cz

e-mail: pocitadla@impromat.cz

e-mail:

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.

Tuto smlouvu vyhotovil: Jaromír Pohanka

V Plzni, dne 31.10.2012

IMPROMAT CZ spol. s r.o.
zhotovitel

Ve Stodě, dne 31.10.2012

Město Stod
objednatel

Všeobecné podmínky servisní smlouvy

1. Úvodní ustanovení

1.1. Uzavřením servisní smlouvy se zhotovitel zavazuje udržovat zařízení objednatel 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

- 2.1. Zabezpečit provozuschopnost zařízení a dodávat výrobcem stanovený spotřební materiál pro zařízení. Dodávky spotřebního a provozního materiálu mohou probíhat kurýrní službou.
- 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 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 bezporuchový 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 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 zhotovitel, 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.
- 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. 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 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. Přístupovat k informacím na zákaznickém portálu zřízeném zhotovitelem pro objednatel nebo toto právo delegovat pouze osobou k tomu oprávněnou, není – li uvedena, tak je touto osobou odpovědná osoba uvedená v této smlouvě.
- 3.9. 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 počítadel. Tyto informace nahlásit telefonicky nebo e-mailem na kontaktní místo servisu pro nahlásování stavů počítadel nebo zápisem do nahlášovacího formuláře na zákaznickém portálu.
V případě, že tak neučiní v termínu, bude jej telefonicky kontaktovat dispečink zhotovitel a vyžádá si stav počítadel pro jednotlivá zařízení.
V případě, že objednatel bude nedostupný nebo odmítne nahlásit stav počítadel, má zhotovitel právo tento stav odhadnout.
 - c. aktivním dotazem zhotovitel.

4. Fakturační podmínky a režim placení

- 4.1. Částky dle dílčích specifikací budou objednateli fakturovány 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 fakturačního období.
- 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 % dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.7. Za službu telefonického zjišťování stavu počítadel, a to i v případě nedostupnosti objednatel, zhotovitel může účtovat režijní poplatek ve výši 100,- Kč + DPH za zařízení.

5. Délka smlouvy

5.1. Doba trvání dílčí specifikace 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 dílčí specifikace.

6. Ukončení smlouvy

- 6.1. Smlouva/dílčí specifikace může zaniknout:
 - a. uplynutím doby trvání dílčí specifikace, pokud byl ve lhůtě oznámen zájem o automatické prodloužení
 - b. odstoupením jedné smluvní strany pro opakované porušení povinností druhé smluvní strany,
 - c. dohodou smluvních stran.
- 6.2. Odstoupit může kterákoliv smluvní strana z důvodů dle této smlouvy a dále z důvodů:
 - a. probíhajícího insolvenčního řízení vůči objednateli nebo zhotoviteli,
 - b. vstupem objednatel nebo zhotovitel do likvidace,
 - c. opakovaného překročení limitního měsíčního zatížení nebo předpokládaného průměrného pokrytí.
- 6.3. Odstoupení je účinné dnem jeho písemného doručení druhé smluvní straně. Obě smluvní strany se dohodly, že tímto dnem končí platnost a účinnost této smlouvy.

7. Ostatní ujednání

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Rámcová servisní smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. Obě smluvní strany považují informace získané v souvislosti s touto smlouvou za obchodní tajemství.