

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

AKCE: **Servis a správa IT - Regionální muzeum v Mikulově v letech 2024 -2028 – II. řízení**

I. Smluvní strany

Objednatel: **Regionální muzeum v Mikulově, příspěvková organizace**
Sídlo: Zámek 1/4, 692 01 Mikulov
IČ: 000 89 613
DIČ: CZ00089613
zastoupen: Mgr. Petr Kubín (ve věcech smluvních), [REDACTED]
Jan Ivičič (ve věcech technických), [REDACTED]

Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
(dále „objednatel“)

Dodavatel: **NetSERV, s.r.o.**
Sídlo: Pavlovská 531/46, 69201 Mikulov
telefon: +420 539 029 029
e-mail: [REDACTED]
zastupuje: Pavel Čech, jednatel
IČ: 26242575
DIČ: CZ26242575
Bankovní spojení: [REDACTED]
(dále jen „dodavatel“)

II. Základní ustanovení

1. Objednatel provedl výběrové řízení k veřejné zakázce „**Servis a správa IT - Regionální muzeum v Mikulově v letech 2024 -2028 – II. řízení**“ (dále jen „výběrové řízení“) na uzavření této Rámcové smlouvy o poskytování služeb (dále jen „rámcová smlouva“). Tato rámcová smlouva je uzavřena na základě výsledku výběrového řízení s dodavatelem.
2. Tato rámcová smlouva vymezuje podmínky týkající se dílčích veřejných zakázek na pořízení opakujících se služeb a postup při uzavírání následných realizačních smluv. Realizační smlouvou se rozumí smlouva mezi vybraným dodavatelem a objednatelem uzavřená postupem dle této rámcové smlouvy, na jejímž základě vybraný dodavatel provede pro objednatele sjednanou službu (dále jen „realizační smlouva“). Tato rámcová smlouva dále vymezuje základní smluvní podmínky realizačních smluv.
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. V případě změny účtu zhotovitele je dodavatel povinen rovněž doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopii příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
5. Dodavatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu a plnění podle této smlouvy.

III. Předmět plnění

1. Předmětem této rámcové smlouvy je poskytování níže uvedených služeb ze strany dodavatele objednateli.
2. Předmětem poskytovaných služeb je zajištění správy IT sítě objednatele. Podrobná specifikace služeb je uvedena v odst. 3 - 4 tohoto článku.
3. Služby mají následující části a rozsah:

- **Správa výpočetní a kancelářské techniky (hardware) a programového vybavení (software)**

- poskytování pravidelné údržby výpočetní techniky odběratele v rozsahu nutném pro zabezpečení bezproblémového provozu (používání) výpočetní techniky odběratelem;
- poskytnutí servisního zásahu při problémech s provozem do 24 hodin po ohlášení, provedení analýzy chybového stavu výpočetní techniky, zabezpečení dočasného překlenutí chybového stavu (zapůjčení náhradního zařízení) a zajištění opravy prokazatelných chyb výpočetní techniky;
- preventivní ochrana dat před ztrátou dat odběratele;
- oprava drobných chyb obsluhy;
- pozáruční opravy, zjistí-li poskytovatel, že na vadu, která je předmětem požadavku odběratele, se vztahuje platná záruka dodavatele, je povinen na to odběratele upozornit, stejně jako na možnost eventuální ztráty práv ze záruky, bude-li odběratel trvat na provedení opravy poskytovatelem.

- **Opravy souborů při chybách systému, nebo vinou nevhodného zacházení obsluhy nebo jiné osoby**

- antivirová kontrola, případné ošetření a odstranění virů;
- poskytování služeb telefonní a vzdálené podpory v následujícím rozsahu:
 - telefonická a e-mailová podpora uživatelské obsluhy výpočetní techniky,
 - vzdálené přihlášení k zařízení odběratele,
 - sledování funkčnosti techniky a návrhy na jejich pravidelnou profylaktickou prohlídku, konzultační práce a návrhy změn hardware a software odběratele.

- **Zajištění funkčnosti datové (počítačové) sítě a síťových prvků**

- opravy kabelové počítačové sítě – metalické i optické trasy;
- správa a údržba WiFi systému;
- vyhledání a opravy zjevných systémových chyb;
- nastavení a úpravy konfigurací PC.

- **Zajištění funkčnosti kamerového systému odběratele**

- vyhledání a opravy zjevných systémových chyb;
- nastavení a úpravy prvků těchto systémů.

- **Poskytování cenově zvýhodněných dodávek výpočetní a kancelářské techniky, spotřebního materiálu k výpočetní a kancelářské technice a kancelářských potřeb.**

4. Specifikace služby:

- a) objednatel vyžaduje nonstop servisní HelpDesk, do kterého lze zapisovat jednotlivé požadavky;
 - b) objednatel vyžaduje servisní podporu v minimálním rozsahu 8 hod. denně, každý den v týdnu;
 - c) objednatel vyžaduje nonstop monitoring důležitého provozního vybavení (servery) včetně statistik provozu a reportingu;
 - d) objednatel vyžaduje fyzický zásah na místě do 1 hodiny od nahlášení;
 - e) objednatel vyžaduje servisní vzdálený zásah do 1 hodiny od nahlášení;
 - f) objednatel vyžaduje poskytování havarijní služby spočívající v opravě metalických a optických kabelů.
5. Dodavatel, se kterým bude uzavřena realizační smlouva, se zavazuje provádět pro objednatele služby za podmínek uvedených v této rámcové smlouvě a následně uzavřené realizační smlouvě.
6. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby provedené v souladu s touto rámcovou smlouvou a realizační smlouvou cenu sjednanou v příslušné realizační smlouvě.

IV.

Realizační smlouvy a postup jejich uzavření

1. Realizační smlouva představuje dílčí plnění z rámce sjednaného touto rámcovou smlouvou. Maximální počet realizačních smluv jsou 4 smlouvy, kdy na každý rok bude uzavřena jedna realizační smlouva. Celková cena plnění dle realizačních smluv však nesmí přesáhnout nabídkovou cenu účastníka za všechny 4 realizační smlouvy dohromady, kdy dílčí plnění z jedné realizační smlouvy na 1 rok poskytování služeb činí **337 500 Kč bez DPH**, celkem tedy částku za všechny 4 realizační smlouvy ve výši **1 350 000 Kč bez DPH**.
2. Plnění zadávaná dle realizačních smluv budou zadávána analogicky dle s ust. § 132 odst. 3 písm. b) a odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. Veřejné zakázky na základě rámcové smlouvy budou zadávány postupem bez obnovení soutěže mezi účastníky rámcové smlouvy, protože všechny podmínky plnění veřejné zakázky jsou obsaženy v rámcové smlouvě a rámcová smlouva byla uzavřena pouze s jediným dodavatelem.
3. Tato rámcová smlouva bude plněna na základě písemných výzev k poskytnutí plnění. Výzva k poskytnutí plnění je návrhem na uzavření realizační smlouvy.
4. Výzvu k poskytnutí plnění je dodavatel povinen ve lhůtě do 5 pracovních dnů od jejího obdržení písemně potvrdit. Písemné potvrzení je přijetím návrhu realizační smlouvy a musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a. identifikační údaje objednatele a dodavatele,
 - b. identifikaci výzvy k poskytnutí plnění, která je potvrzována,
 - c. označení osoby činící potvrzení, jež je oprávněna jednat jménem dodavatele.
5. Výzvy k poskytnutí plnění i jejich potvrzení budou činěny písemně, přičemž pro účely této rámcové smlouvy se za písemnou formu považuje i zaslání faxem nebo e-mailem na faxové číslo, resp. emailovou adresu uvedenou v záhlaví této rámcové smlouvy.
6. V případě, že potvrzení výzvy k poskytnutí plnění nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Objednatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit dodavatele. Dodavatel je poté povinen vystavit nové potvrzení výzvy k poskytnutí plnění, toto však nemá vliv na běh dodací lhůty.

V.

Cena za plnění dle realizačních smluv

1. Cena za služby poskytované Dodavatelem dle konkrétní realizační smlouvy bude odpovídat cenám uvedeným v této rámcové smlouvě a v nabídce účastníka, která je přílohou č. 2 této Smlouvy.
2. Veškeré ceny dohodnuté v této rámcové smlouvě a realizačních smlouvách jsou ceny v korunách českých. Cenu nelze jakýmkoliv způsobem vázat na jinou měnu než korunu českou. Stane-li se v mezidobí Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li v době účinnosti této rámcové smlouvy a kterékoli realizační smlouvy závazně stanoven koeficient pro přepočet CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny do EUR na základě odpovídajícího koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
3. Dodavatel výslovně prohlašuje a ujišťuje objednateli, že ceny služeb dle konkrétní realizační smlouvy již v sobě budou zahrnovat nejen veškeré režijní náklady dodavatele spojené s plněním dle této rámcové smlouvy, ale také i dostatečnou míru zisku zajišťující řádné plnění této rámcové smlouvy a realizační smlouvy z jeho strany. Cena za služby dle konkrétní realizační smlouvy bude cenou konečnou, nejvýše přípustnou, která nemůže být změněna.
4. Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH, a to ode dne účinnosti změny.

VI.

Platební podmínky

1. Cena za služby bude hrazena měsíčně.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny bude faktura. Musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - číslo smlouvy objednatele, IČ objednatele,
 - předmět smlouvy – „Servis a správa IT - Regionální muzeum v Mikulově v letech 2024 -2028 – II. řízení“,
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
3. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto rámcovou smlouvou, je objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu objednateli.
4. Lhůta splatnosti faktur činí 14 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.). Zaplacením se pro účely této rámcové smlouvy rozumí den odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit dodavateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta její splatnosti.
6. Fakturu může zhotovitel vystavit pouze na základě odsouhlaseného výkazu prací a služeb.
7. Objednatel neposkytuje dodavateli jakékoliv zálohy na cenu za služby.

VII.

Doba a místo plnění

1. Dodavatel je povinen provádět práce a služby v průběhu celého kalendářního roku.
2. Místem plnění je Regionální muzeum v Mikulově, příspěvková organizace, Zámek 1 / 4, 692 01 Mikulov, k. ú. Mikulov na Moravě, parc. č. 1, 8.

VIII.

Provádění služeb, práva a povinnosti stran

1. Dodavatel je zejména povinen:
 - a. provést služby řádně, včas a za použití postupů, které odpovídají právním předpisům ČR;
 - b. dodržovat při provádění služeb ujednání této smlouvy, řídit se podklady a pokyny objednatele a dotčených orgánů státní správy;
 - c. účastnit se na základě pozvánky (i telefonické) objednatele všech jednání týkajících se služeb.
 - d. informovat objednatele nejlépe písemně, o skutečnostech majících vliv na plnění smlouvy, a to neprodleně, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo dodavatel zjistí, že by nastat mohla.
2. Kvalita služeb musí plně odpovídat požadavkům zadání. Dodavatel je povinen případné závažnější vady a nedodělky odstranit max. do 5 pracovních dnů od zjištění a prokazatelného nahlášení závady.
3. Pokud v průběhu provádění služeb dojde ke skutečností, které nepředpokládala žádná ze smluvních stran a které mohou mít vliv na cenu, termín plnění nebo na navýšení objednatelům předpokládané hodnoty realizace, zavazují se dodavatel i objednatel na tyto skutečnosti písemně upozornit druhou smluvní stranu.
4. Náhrada škod bude řešena ve shodě s Občanským zákoníkem.

IX.

Vyšší moc

1. Vyšší mocí se pro potřeby této smlouvy rozumí události, které nastaly za okolností, které nemohly být odvráceny účastníky této smlouvy, které nebylo možné předvídat a které nebyly způsobeny chybou nebo zanedbáním žádné ze smluvních stran, jak např. války, revoluce, požáry, vichřice, tornáda, záplavy, zemětřesení, epidemie nebo dopravní embarga.

X.

Smluvní pokuty

1. V případě prodlení dodavatele s odstraněním vad služeb nebo provedením náhradní služby je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení.
2. V případě, že dojde k porušení povinnosti dodavatele, která zakládá nárok objednatele k okamžitému odstoupení od této rámcové smlouvy, je objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od této rámcové smlouvy, oprávněn účtovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
3. V případě prodlení Objednatel s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je objednatel povinen uhradit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody.
5. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 14 dnů od dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě.

XI.

Doba trvání rámcové smlouvy

1. Tato rámcová smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu všemi stranami této Rámcové smlouvy.
2. Tato rámcová smlouva se uzavírá na dobu určitou a to na 4 roky od podpisu této smlouvy nebo do vyčerpání celkové ceny plnění ve výši dle nabídkové ceny účastníka sjednané v článku IV odst. 1 této rámcové smlouvy.

3. Tato rámcová smlouva zaniká zčásti předčasně před sjednanou dobou trvání ze zákonných důvodů, písemnou dohodou smluvních stran, nebo z důvodů uvedených ve v této rámcové smlouvě a dále odstoupením dle čl. XIII. této rámcové smlouvy.

XIII. Odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva zaniká zčásti předčasně před sjednanou dobou trvání odstoupením z následujících důvodů:
 - a. odstoupením objednatele, pokud dodavatel bude déle než 20 dnů v prodlení s odstraněním vad plnění dle této rámcové nebo realizační smlouvy nebo opakovaně, tj. nejméně 3x, bude v prodlení s odstraněním vad plnění,
 - b. odstoupením objednatele, pokud jakost dodaného plnění opakovaně, tj. nejméně 5x, vykáže nižší než smlouvenou jakost,
 - c. odstoupením objednatele, pokud dodavatel opakovaně, tj. nejméně 3x, poruší svou povinnost dle této rámcové smlouvy nebo realizační smlouvy,
 - d. odstoupením objednatele, je-li dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
 - e. odstoupení objednatelem, v případě nedodržení právních předpisů nebo technických norem, které se týkají provádění služeb dodavatelem,
 - f. odstoupením dodavatele, v případě neuhrazení ceny díla nebo úplaty objednatelem po druhé výzvě dodavatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 15 dnů po doručení první výzvy.
2. Objednatel má právo odstoupit ve výše uvedených případech i pouze od dílčí realizační smlouvy. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení objednatele o odstoupení od této rámcové smlouvy nebo dílčí realizační smlouvy dodavateli. V případě odstoupení od této rámcové smlouvy se tato rámcová smlouva od počátku ruší a objednatel a dodavatel jsou si povinni vrátit vše, co si na jejím základě poskytly.
3. V případě odstoupení od příslušné realizační smlouvy se realizační smlouva od počátku ruší a objednatel a dodavatel jsou si povinni vrátit vše, co si na jejím základě poskytly. Dodavatel tak bude povinen do 10 dnů od doručení odstoupení vrátit dosud jím obdržené platby zpět objednateli a objednatel bude povinen vrátit dodavateli převzaté služby do 10 dnů od vrácení plateb. Za každý den prodlení dodavatele s vrácením plateb, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky. Jestliže služby nelze dodavateli vrátit, je objednatel oprávněn vrátit dodavateli pouze část služby, která je způsobilá k vrácení.

XIV. Závěrečná ujednání

1. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
2. Tuto smlouvu je možné předčasně ukončit, a to buď dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí objednatele nebo dodavatele, odstoupením některé ze smluvních stran z důvodů předpokládaných touto smlouvou nebo ze zákonných důvodů.
3. Ohrozí-li dodavatel svým postupem splnění dohodnutého termínu ukončení díla, je toto důvodem k okamžitému vystavení dodatku ke smlouvě, popřípadě může objednatel od smlouvy ihned odstoupit. Ostatní práva objednatele s odstoupením od smlouvy spojená tím nejsou dotčena, což

znamená, že objednatel může od dodavatele požadovat náhradu škody, která mu v souvislosti s vyhledáváním nového dodavatele a v souvislosti s dalšími skutečnostmi vznikla.

4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto rámcovou smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty, e-mailu nebo faxu na adresy či tel. čísla smluvních stran uvedená v záhlaví této rámcové smlouvy. Písemná komunikace prostřednictvím doporučené pošty se bude považovat za řádně doručenou dnem, kdy je druhá smluvní strana převezme od poštovního doručovatele. Neučiní-li tak, pak se považuje písemná komunikace dle této rámcové smlouvy za doručenou patnáctého dne od podání písemné zprávy či dokumentu Smluvní stranou k poštovní přepravě.
5. Dodavatel nemůže bez písemného souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této rámcové smlouvy třetí osobě.
6. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
7. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a dodavatel jedno vyhotovení.
8. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření.
9. Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

Přílohy:

č. 1. – Realizační smlouva

V Mikulově, dne

V Mikulově, dne

.....
Objednatel

.....
Dodavatel