


# SMLOUVA

## o poskytování provozní podpory aplikace a hostingu ProMuzeumWEB

uzavřené ve smyslu § 1746 odst. 2 č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění,



mezi:

### **Městské muzeum v Ústí nad Orlicí**

Sídlo: 17. listopadu 72, 562 01 Ústí nad Orlicí  
Zastoupené: PhDr. Radimem Urbánkem, ředitelem muzea  
IČ: 00486329  
DIČ: není plátcem DPH  
Bankovní spojení:   
(dále jen „objednatel“)

a

### **Bach servis IT s.r.o.**

Sídlo: Holická 1097/31n, Hodolany, 779 00 Olomouc  
IČ: 21536678  
DIČ: CZ21536678  
Jejíž jménem jedná: Ing. Karel Nechvátal, jednatel společnosti  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
Společnost je vedená v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 95978  
(dále jen „poskytovatel“)

společně dále jen „smluvní strany“

## Článek I

### Předmět a rozsah plnění

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je povinnost poskytovatele zajišťovat objednateli provozní podporu a hosting aplikace ProMuzeumWEB, která byla dodána a implementována poskytovatelem na jeho prostředcích. Provozní podpora zahrnuje:
  - a) podporu běžného provozu produktů,
  - b) aktualizace softwarových produktů,
  - c) provádění požadovaných softwarových úprav,
  - d) nepřetržitý provoz a správu všech předemětných serverových aplikací v prostředí poskytovatele. Specifikace prostředí virtuálního serveru: CPU 4 jader, RAM 8GB, HDD systémový 50GB, HDD datový 100GB, konektivita 100 Mbps.
2. Podpora běžného provozu zahrnuje:
  - a) podporu při řešení provozních problémů přímo souvisejících se systémem ve formě konzultací věcnému i technickému správci zahrnující návody a rady pro použití a optimalizaci systému,
  - b) odstraňování pozáručních vad,
  - c) odstraňování mimozáručních vad,

- d) řešení havarijních situací. Havarijní situací při provozu aplikace ProMuzeumWEB se rozumí stav, kdy je systém nefunkční a nelze ho uvést do funkčního stavu v rámci konzultací dle písm. a). Objednatel má právo označit provoz aplikace ProMuzeumWEB za havarijní situaci.
3. Aktualizace softwaru zahrnují:
- a) aktualizace aplikace ProMuzeumWEB vzniklé v souvislosti se změnou právních předpisů,
  - b) aktualizace aplikace ProMuzeumWEB vzniklé na základě organizačních a technických změn u objednatele a změn vnitřních předpisů objednatele,
  - c) aktualizace aplikace spojené se změnou systémového prostředí objednatele.
4. Softwarové úpravy a technická podpora zahrnují:
- a) softwarové úpravy funkcionality aplikace ProMuzeumWEB, které neovlivňují celkovou filozofii a datovou stavbu systému,
  - b) softwarové úpravy tiskových výstupů, doplnění funkčnosti a jiné drobné změny.

## **Článek II**

### **Místo a způsob plnění**

1. Konzultace v rámci provozní podpory budou poskytovány telefonicky nebo e-mailem mezi kontaktními osobami podle čl. VI odst. 3 této smlouvy. Případné změny v uvedených kontaktech oznámí smluvní strany písemně předem.
2. Ostatní práce podle této smlouvy budou dle okolností a dohody obou stran poskytovány v sídle objednatele nebo poskytovatele.

## **Článek III**


### **Požadavky na provozní podporu, kategorizace vad a lhůty jejich odstraňování**

1. Podpora běžného provozu bude poskytována v pracovních dnech v době od 8.00 do 16.00 hod. V dohodnutém čase budou také předávány aktualizace software.
2. Poskytovatel je povinen průběžně vést, s výjimkou aktualizací podle čl. I odst. 3, výkaz práce, který podrobně specifikuje druh a rozsah práce vykonané poskytovatelem. Výkaz bude obsahovat konkrétní jména zaměstnanců poskytovatele, kteří konkrétní úkol řešili a počet odpracovaných hodin. V případě řešení havarijních situací a odstraňování mimo záručních vad výkaz práce schvaluje objednatel. Výkaz práce bude přílohou příslušného daňového dokladu dle čl. IV odst. 2 a odst. 3.
3. Závady aplikace ProMuzeumWEB budou podle závažnosti členěny do dvou kategorií:
  - a) závažnost 1:
    - aplikace ProMuzeumWEB je kompletně nefunkční a svou činností ohrožuje chod systému, na kterém je provozován, jinak také Havarijní situace.
  - b) závažnost 2:
    - některé funkce aplikace ProMuzeumWEB nelze použít,
4. Ohlášení závad aplikace ProMuzeumWEB musí být provedeno elektronickou poštou na adrese [helpdesk@bachservis.cz](mailto:helpdesk@bachservis.cz). V oznámení závady musí být závada popsána a vymezena její závažnost.
5. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení a odstraňování „závad závažnosti 1“ (havarijní situace) ve lhůtě 24 hodin od okamžiku oznámení jejího vzniku způsobem uvedeným v odst. 4. V odstraňování havárie bude poskytovatel pokračovat bez neodůvodněného přerušení až do jejího odstranění, a to i mimo pracovní dobu. Poskytovatel se zavazuje vyřešit „závady závažnosti 1“ (havarijní situaci) do 48 hodin od okamžiku ohlášení havarijní situace způsobem uvedeným v odst. 4. Lhůty uvedené v tomto odstavci běží pouze v pracovní dny.

6. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě do 72 hodin (v pracovních dnech) u „závad závažnosti 2“ zahájit odstraňování závady a sdělit to elektronickou poštou objednateli s oznámením lhůty na odstranění závady.
7. Lhůta dle odst. 5 a 6 počíná plynout okamžikem potvrzení e-mailového ohlášení zasláného objednatelem. V případě, že nedojde k potvrzení, se jako termín stanovuje následující pracovní den s časem 8:00.
8. Po odstranění vady závažnosti 1 (havarijní situace) bude oběma stranami podepsán předávací protokol. V ostatních případech objednatel potvrdí převzetí opravy písemně nebo elektronickou poštou. Za okamžik odstranění vady se považuje nainstalování opravy poskytovatelem případně předání opravy objednateli k instalaci. Opravou se rozumí programové vybavení nebo nastavení parametrů odstraňujících příslušnou vadu.
9. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí opravy, pokud nebude provedena řádně v souladu s touto smlouvou a ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě objednatel důvody odmítnutí převzetí díla písemně poskytovateli sdělí, a to nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od předání opravy. Na následné opravy se použijí výše uvedená ustanovení tohoto článku.
10. Plnění podle čl. I odst. 3 písm. a) předá poskytovatel tak, aby aktualizace mohla být nainstalována nejpozději ke dni účinnosti příslušné právní normy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
11. Lhůty na plnění podle čl. I odst. 3 písm. b) a c) sjednají smluvní strany dohodou pro každý případ samostatně.
12. Postup při uplatnění požadavku na konzultace:
  - a) objednatel formuluje požadavek na konzultace telefonicky nebo e-mailem,
  - b) poskytovatel ve lhůtě do 24 hod. (v pracovní dny) kontaktuje objednatele a poskytne příslušnou konzultaci přímo nebo navrhne další postup řešení.
13. Postup při uplatnění požadavku na softwarovou úpravu:
  - a) objednatel formuluje požadavek na softwarovou úpravu e-mailem nebo předloží poskytovateli při osobním jednání,
  - b) poskytovatel ve lhůtě do 72 hod. (v pracovní dny) kontaktuje objednatele a navrhne postup řešení včetně předpokládané finanční náročnosti.

#### **Článek IV Cena a platební podmínky**

1. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. a), b) a odst. 3 písm. a) činí ročně **24.000,- Kč bez DPH**, to je **6.000,- Kč bez DPH** za kalendářní čtvrtletí.
2. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. d) pokud je havárie způsobena objednatelem, bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 1.500,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin.
3. Cena za plnění dle čl. I odst. 2 písm. c) a odst. 3 písm. b), c) a odst. 4 písm. a), b) bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 1.000,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin.
4. Daňový doklad na cenu plnění podle odst. 1 je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve poslední den uplynulého kalendářního čtvrtletí. Pokud smlouva vznikne nebo zanikne v průběhu čtvrtletí, je poskytovatel oprávněn účtovat jen alikvotní část paušální ceny.
5. Daňový doklad na cenu plnění podle odst. 2 a 3 je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve v den předání příslušného plnění.

6. Splatnost daňových dokladů je čtrnáct (14) dnů od doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
7. Daňové doklady budou vedle náležitostí stanovených zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a údajů podle § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění obsahovat i evidenční číslo smlouvy.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny díla. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury čtrnáct (14) dnů.
9. Pokud objednatel uplatní nárok na odstranění vady díla ve lhůtě splatnosti faktury, není objednatel povinen až do odstranění vady díla uhradit cenu díla.
10. Daňové doklady budou zasílány na e-mailovou adresu objednatele 

## **Článek V.**

### **Práva duševního vlastnictví**

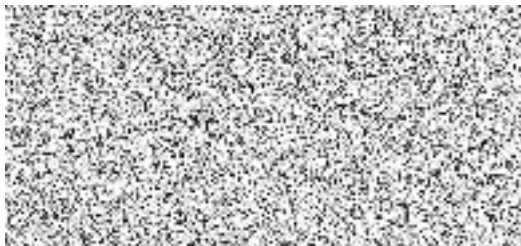
1. Poskytovatel se zavazuje, že při vypracování díla neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti s porušením povinnosti poskytovatele dle předchozí věty.
2. Bude-li výsledkem nebo součástí díla i dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytuje poskytovatel jako autor ode dne předání díla na neomezenou dobu objednateli pro území celého světa nevýhradní licenci k užití díla všemi způsoby užití v neomezeném rozsahu, přičemž výše odměny za poskytnutí licence je již zahrnuta v ceně díla. Objednatel je zároveň oprávněn upravit či jinak měnit dílo, jeho název nebo spojit dílo s jiným dílem či zařadit díla do díla souborného. Objednatel může výše uvedenou licenci poskytnout jako podlicenci nebo postoupit třetím osobám dle výběru objednatele, přičemž poskytovatel s tímto výslovně předem souhlasí. Objednatel není povinen licenci využít.
3. Bude-li výsledkem nebo součástí díla i zaměstnanecké či kolektivní dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, postupuje poskytovatel jako zaměstnavatel či osoba, z jejíhož podnětu a pod jejímž vedením je dílo vytvářeno a pod jejímž jménem je dílo uváděno na veřejnost, ke dni předání díla právo výkonu majetkových práv autora k dílu na objednatele, přičemž výše odměny za postoupení je již zahrnuta v ceně díla. Poskytovatel prohlašuje, že autor svolil i ke zveřejnění, úpravám, zpracování včetně překladu, spojení s jiným dílem, zařazení do díla souborného, k dokončení svého zaměstnaneckého díla, jakož i k tomu, aby poskytovatel uváděl zaměstnanecké dílo na veřejnost pod svým jménem, že autor výslovně souhlasil s dalším postoupením výkonu těchto práv na objednatele a z objednatele na třetí osoby. Poskytovatel prohlašuje, že všem autorům poskytl dostatečnou přiměřenou odměnu a že všechny závazky poskytovatele vůči autorovi jsou vypořádány.
4. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví včetně výše uvedených autorských práv, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání díla objednatel, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu s autorským zákonem popř. od vlastníků jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje,

škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku toho, že objednatel nemohl dílo užívat řádně a nerušeně.

## **Článek VI**

### **Součinnost, odpovědnost, kontaktní osoby**

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli všechny informace, všechny podklady a písemnosti, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro činnost poskytovatele dle této smlouvy.
2. Poskytovatel neodpovídá
  - za závady aplikace, které vznikly na základě chybných údajů objednatele,
  - za závady aplikace způsobené vadnou funkcí spolupracujících programů třetích stran nebo závadnou funkcí hardware použitého pro provoz systému,
  - za závady aplikace způsobené nedodržením doporučení k provozu a používání systému poskytnutých poskytovatelem v dokumentaci, v rámci technické podpory nebo při poskytování konzultací.
3. Kontaktní osoby:
  - za objednatele:



- za poskytovatele:



4. Kontaktní osoby podle této smlouvy jsou také pověřeny osobami k hlášení závad a komunikace při odstraňování záručních vad.

## **Článek VII**

### **Ochrana dat a mlčenlivost**

1. Poskytovatel je povinen zajistit veškerou součinnost, technicko-organizační podmínky pro bezpečnost a ochranu veškerých dat poskytnutých objednatелеm.
2. Smluvní strany jsou povinny dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích (datech, IS, dokumentaci, v písemné či elektronické podobě), které nabyly v souvislosti s předmětem plnění této dohody, při zpracování dat, a to i po ukončení její platnosti. Smluvní strany se zavazují, že tyto informace nebudou poskytnuty v žádné formě třetí straně.
3. Smluvní strany se zavazují považovat za důvěrné taktéž veškeré neveřejné informace získané ústním podáním a zachovávat mlčenlivost o těchto informacích i po ukončení vzájemného vztahu.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že veškerá data uložená v informačních systémech objednatele o obchodních aktivitách, o jejích klientech a spolupracovnících a veškeré informace o vlastnostech a způsobu provozu IS objednatele mohou mít charakter obchodního tajemství a jsou důležitým nehmotným vlastnictvím objednatele a jako takové požívají zákonnou ochranu. Z tohoto důvodu se

poskytovatel zavazuje, že nebude neoprávněně měnit, nebo zaznamenávat jakékoli důvěrné informace, data nebo programy v rámci IS objednatele bez jeho výslovného souhlasu.

5. Poskytovatel bere na vědomí, že musí dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které získá plněním závazků vůči objednateli.
6. Poskytovatel je dále povinen zabezpečit odpovídající znalosti u svých pracovníků, zejména při ochraně předaných dat. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí technicko-organizační podmínky tak, aby jeho pracovníci nezneužili jakékoliv informace předané objednatelem.
7. Poskytovatel není oprávněn pořizovat kopie předaných dat mimo případů technologicky či jinak nezbytných.
8. Poskytovatel odpovídá za to, že po ukončení zpracování předaných dat zajistí jejich bezpečné vymazání, likvidaci nosičů.
9. Poskytovatel je závazky této smlouvy vázán i po ukončení vzájemné spolupráce a je povinen chránit veškerá data a informace, která v rámci této smlouvy pro objednavatele spravoval, anebo je od objednatele získal.

### **Článek VIII Smluvní pokuty**

1. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro zahájení nebo dokončení odstraňování závady závažnosti 1 (havarijní situace) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení. V případě bezdůvodného přerušování odstraňování havárie je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou hodinu přerušování.
2. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtách pro zahájení nebo dokončení odstraňování závady závažnosti 2 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení.
3. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle čl. III odst. 10 a 11 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý den prodlení.
4. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě pro poskytnutí konzultace dle čl. III odst. 12 písm. b) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou hodinu prodlení.
5. V případě prodlení objednatele v úhradě daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.
7. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele opravu provést.
8. Smluvní strany stanovenou výši smluvních pokut považují za přiměřenou a vzdávají se tímto práva domáhat se u soudu jejího snížení.
9. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
  - prodlení poskytovatele se zhotovením a předáním řádně zhotovené opravy nebo aktualizace o více než sedm (7) kalendářních dnů;
  - opakované neodstranění vad díla ve lhůtě podle čl. III.
  - porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. VII.
  - nezpracování připomínek objednatele do díla nebo postup poskytovatele při zhotovení díla v rozporu s pokyny objednatele.

10. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
  - vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
  - insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
  - poskytovatel vstoupí do likvidace.
11. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než šedesát (60) kalendářních dní.
12. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

### **Článek IX Další ujednání**

1. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb budou vyhodnocovány při společných jednáních objednatele a poskytovatele. Tato jednání proběhnou na základě písemné výzvy objednatele.
2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
3. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.

### **Článek X Výpověď**

Každá ze smluvních stran může smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne plynout od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

### **Článek XI Závěrečná ustanovení**

1. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou přímo upraveny touto smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
3. Jakékoliv změny této smlouvy lze činit pouze formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami; odstoupení od smlouvy lze provést pouze písemnou formou. Má se za to, že změna smlouvy je z důvodu nedodržení formy neplatná.
4. Pro jakékoli vztahy smluvních stran ze smlouvy anebo v souvislosti s ní mají s vyloučením ustanovení § 566 odst. 2 občanského zákoníku význam pouze smluvní stranou řádně podepsané listiny.
5. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním této smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, které zajistí objednatel; pro účely jejího uveřejnění nepovažují smluvní strany nic z obsahu této smlouvy ani z metadat k ní se vázících za vyloučené z uveřejnění.

6. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem registrace v registru smluv.
7. Smlouva se vyhotovuje v digitální podobě a podepsána bude oběma účastníky digitálním podpisem. Originál smlouvy obdrží Poskytovatel i Objednatel.

Datum podpisu:

Datum podpisu:

Za objednatele:

Za poskytovatele:

PhDr.  
Radim  
Urbánek

Digitálně podepsal  
PhDr. Radim  
Urbánek  
Datum: 2025.01.31  
15:55:33 +01'00'

.....  
PhDr. Radim Urbánek  
ředitel muzea

Ing. Karel  
Nechvátal

Digitálně podepsal  
Ing. Karel Nechvátal  
Datum: 2025.01.30  
14:58:00 +01'00'

.....  
Ing. Karel Nechvátal  
jednatel společnosti