



NACRX002PGTD

Č.j. NA-3471-4/11-2017

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY SOFTWARE

**LemonBone s.r.o.,**

Sídlo: Pernerova 293/11, 186 00 Praha 8 - Karlín, Česká republika  
zapsaná v OR u Městského soudu v Praze v oddílu C pod  
sp. zn. 211641

Zastoupená: Zdeněk Matych, jednatel  
IČO: 01790943  
DIČ: CZ01790943  
Kontaktní osoba: Zdeněk Matych  
E-mail: zmatych@lemonbone.cz  
Telefon: 725425542

jako **poskytovatel** na straně jedné (dále jen „poskytovatel“)

**a**

**Česká republika – Národní archiv**

Sídlo: Archivní 2257/4, 149 00 Praha – Chodov  
Zastoupený: PhDr. Eva Drašarová, CSc.  
IČO: 70979821  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
Kontaktní osoba: Bc. Jiří Bernas  
E-mail: jiri.bernas@nacr.cz  
Telefon: 974 847 272

jako **objednatel** na straně druhé (dále jen „objednatel“)

uzavírají dnešního dne, v souladu s ustanovením § 1746, odst. 2., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „občanský zákoník.“), tuto

**smlouvu o poskytování služeb podpory pro software (dále jen „smlouva“):**

### I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli podporu softwaru (dále jen „SW“) dodaného poskytovatelem objednateli na základě Smlouvy o dílo č. NA-1520-6/11-2015.
2. SW je instalován na serverech objednatele s umožněním vzdáleného přístupu oprávněným zaměstnancům poskytovatele.
3. Součástí poskytování podpory SW bude také servisní podpora Helpdesk a aktualizace SW a konzultační služby, jejichž specifikace je blíže popsána v čl. II. odst. 2 této smlouvy.




4. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit odměnu za poskytnutí podpory SW dle tohoto článku této smlouvy v souladu s podmínkami sjednanými touto smlouvou.

## II. Způsob poskytování údržby, podpory a rozvoje systému

1. Poskytovatel zajistí kompletní funkčnost SW a jeho jednotlivých aplikací po celou dobu trvání této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje v případě změny obecně závazných právních předpisů vztahujících se k SW, SW aktualizovat.
2. Základní formou servisní podpory a komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem je Hot-Line na tel. čísle 725425542, popřípadě elektronický systém poskytovatele (dále jen Helpdesk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese <https://podpora.nacr.cz/moped/projects/archivni-portal/>. Součástí Helpdesku je popis procesu zpracování požadavku.
3. Podpora Hot-line (Helpdesk) bude v provozu v pracovních dnech v době od 8 do 16 hodin. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku nebo Hot-line dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: [podpora-narp@lemonbone.cz](mailto:podpora-narp@lemonbone.cz), [zmatych@lemonbone.cz](mailto:zmatych@lemonbone.cz) nebo [mjanuska@lemonbone.cz](mailto:mjanuska@lemonbone.cz).
4. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců poskytovatele, mohou být služby provedeny u objednatele formou vzdáleného přístupu.
5. Osoby oprávněné pracovat s Helpdeskem za poskytovatele jsou Zdeněk Matych, Martin Januška a Ondřej Kurkin. Osoby oprávněné pracovat s Helpdeskem za objednatele jsou Jiří Bernas, Zbyšek Stodůlka a Martin Šuraba.
6. Kategorie hlášení závad dle závažnosti
  - a) Kategorie A (Vysoká) - Některé funkce SW pracují omezeně nebo vůbec, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnost objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona v časovém horizontu kratším jednoho měsíce.
  - b) Kategorie B (Standardní) - Není nebezpečí přímého ohrožení činnosti objednatele.
7. Reakční doba na zásah konzultanta
  - a) Kategorie A – nástup na řešení do jednoho pracovního dne, do 5 pracovních dnů od oznámení provozního problému jeho vyřešení, lhůta se přerušuje pouze po dobu doplnění informací objednatelem.
  - b) Kategorie B – nástup na řešení do 14 pracovních dnů, do 21 pracovních dnů od oznámení provozního problému jeho vyřešení, lhůta se přerušuje pouze po dobu doplnění informací objednatelem.

## III. Cena a platební podmínky

1. Cena za služby poskytované objednateli dle čl. II. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran **v celkové výši 184 000,- Kč**; slovy jedno sto osmdesát čtyři tisíc korun českých (152 066,- Kč bez DPH, DPH 21% = 31 934,- Kč) za podporu SW v délce 16 měsíců.
2. Ceny dle čl. III. této smlouvy budou uhrazeny pouze na základě daňových dokladů (dále jen faktura), které musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění.
3. Splatnost faktury je 30 dní od doručení faktury objednateli do jeho sídla nebo elektronicky ve formátu PDF nebo ISDOC na e-mailovou adresu:  




4. Cena za poskytované služby dle čl. III. odst. 1. této smlouvy bude objednatelům hrazena v pravidelných měsíčních platbách ve výši 11 500,- Kč, slovy jedenáct tisíc pět set korun českých (9 504,- Kč bez DPH, DPH 21% = 1 996,- Kč). Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
5. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do 15 dnů od doručení vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
6. Faktury se platí bankovním převodem na účet poskytovatele uvedený na faktuře. Povinnost objednatele zaplatit poskytovateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu objednatele.

#### **IV. Trvání smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2018.
2. Smlouva může být ukončena:
  - písemnou dohodou smluvních stran,
  - písemnou výpovědí ze strany objednatele nebo poskytovatele i bez udání důvodu; výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně,
  - odstoupením od smlouvy ze strany objednatele nebo poskytovatele.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovateli překračujícím o 30 dnů termín splatnosti. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany poskytovatele se považuje zejména nefunkčnost nebo nedostupnost některé z klíčových aplikací v rozsahu delším než 30 dnů.
4. Odmítné – li smluvní strana, již je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
5. Účinností výpovědi či odstoupením od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

#### **V. Závazky objednatele**

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat v rámci svých možností v provozuschopném stavu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s poskytovatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi poskytovatelem a objednatelům a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění.
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.



6. Povinností objednatele je zajistit aktualizace operačního systému a pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností objednatele je zajistit bezpečnost poskytovatelem instalovaných komponent a konfigurací provedených poskytovatelem.
7. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v rámci Hot-line (Helpdesk) závažnost dle podmínek specifikovaných v čl. II. této smlouvy.

#### **VI. Závazky poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby SW byl udržován nepřetržitě v provozuschopném a funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je povinen SW zabezpečit, aby nedošlo k zásahu třetí osoby do systému. Za jakékoli škody, s výjimkou fyzického zabezpečení serverů, způsobené objednateli zásahem třetí osoby odpovídá poskytovatel.
3. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.

#### **VII. Smluvní pokuty, sankce**

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny dle čl. III. této smlouvy má poskytovatel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany objednatele ve výši 0,01 % z částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení až po uplynutí 30 dnů od sjednané lhůty splatnosti.
2. Při nedodržení termínu pro poskytnutí služby nebo jiného plnění je objednatel oprávněn požadovat na poskytovateli smluvní pokutu za každé nevyřešené hlášení za každý jednotlivý případ ve výši 1% z ceny za služby servisní podpory za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k prodlení poskytovatele, a to za každý kalendářní den prodlení.
3. V případě, že dojde k nefunkčnosti nebo nedostupnosti některé z klíčových aplikací v rozsahu delším, než 5 pracovních dnů, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč a dále 1 000,- Kč za každý následující den prodlení.
4. Na výše uvedené smluvní pokuty nemá objednatel nárok, prokáže-li se, že závada byla způsobena jednáním objednatele, selháním nebo jinými problémy na straně objednatele či vyšší mocí.
5. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezanikne povinnost poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou, a poskytovatel tak bude nadále povinen ke splnění takovéto povinnosti.
6. Smluvní pokuta bude vyúčtována samostatnou fakturou. Splatnost smluvní pokuty činí 30 dní ode dne doručení vyúčtování poskytovateli.
7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, včetně náhrady škody, která převyšuje smluvní pokutu.



### VIII. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinen dle ustanovení § 147a, odst. 1, písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách zveřejnit smlouvu včetně případných dodatků na svém profilu zadavatele, popř. na svých webových stránkách. V souladu s ustanoveními zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím v platném znění, zveřejní objednatel smlouvu v ekonomickém informačním systému Ministerstva vnitra ČR a Informačním systému centrálního registru smluv.
2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Poskytovatel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.
4. Poskytovatel je povinen mít v platnosti a udržovat pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou objednateli či třetím osobám při výkonu podnikatelské činnosti, která je předmětem této smlouvy, s limitem pojistného plnění v minimální výši 500 000, - Kč.

### IX. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
4. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne: 1. 9. 2017

V Praze dne: 1. 9. 2017

Za objednatele:



PhDr.  
ředitelka Národního archivu

NÁRODNÍ ARCHIV  
149 01 Praha 4, Archivní 4/2257  
IČO: 70979821

Za poskytovatele:

