

Smlouva o údržbě a technické podpoře programového vybavení IceWarp server

Poskytovatel:

Apptc.me s.r.o.

Thámová 166/18, Praha 8, 186 00

IČO: 24145190

DIČ: CZ24145190

Číslo účtu: 6470701001/5500

IBAN: CZ245500000006470701001

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, C 182794

Zastoupená Adamem Pačtem, jednatelem

Bank. spoj. Raiffeisenbank a.s.

Tel. +420 222 55 11 55

(dále jen "Poskytovatel")

a

Objednatel:

Město Rumburk

Třída 9. května 1366/48, Rumburk, 408 01

IČO: 24145190

DIČ: CZ24145190

Zastoupená: Ing. Lumír Kus, starosta města

Tel. +420 412 35 63 07

(dále jen "Objednatel")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, následující Smlouvu o údržbě a technické podpoře programového vybavení IceWarp server.

I. Předmět smlouvy

1.1 Na základě této Smlouvy se Poskytovatelé zavazují v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou poskytovat Objednateli služby spočívající v provádění údržby a poskytování technické podpory programového vybavení IceWarp server (dále též jen „služby“) a Objednatel se zavazuje za to zaplatit Poskytovateli smlouvenou odměnu. Technická podpora je poskytována telefonicky, prostřednictvím e-mailu a trouble ticket systému v Poskyvatelem garantovaném response time a garantovaném fix time dle čl. 3.3 této Smlouvy. Technická podpora může být na základě zvláštní objednávky Objednavatele poskytována též prostřednictvím vyslání technika na místo, kde je server, na němž je nainstalován IceWarp server, fyzicky umístěn. Veškeré tyto činnosti provádí Poskyvatel pro potřeby Objednatele.

1.2 Předmětná konfigurace IceWarp serveru, které se poskytování údržby a technické podpory dle této Smlouvy týká je specifikována v příloze č. 1 této Smlouvy.

II. Podmínky a způsob provádění údržby

2.1 Poskyvatel provádí údržbu a poskytuje technickou podporu s využitím vlastních technických prostředků, případně s využitím technických prostředků třetích stran.

2.2 Objednatel umožní za účelem provádění údržby a poskytování technické podpory pracovníkům Poskyvatele na server, na kterém je nainstalovaný IceWarp server, přístup pomocí Terminal Services, je-li OS Windows, nebo root přístup pomocí SSH, je-li OS Linux, a to z IP adres, které mu za tímto účelem Poskyvatel sdělí.

2.3 V případě problémů způsobených nekorektním nastavením programového vybavení IceWarp server zajistí Poskyvatel řádně a včas úpravu nastavení. V případě technické závady jakékoliv komponenty IceWarp serveru zajistí Poskyvatel řádně a včas její opravu, a to případně i prostřednictvím třetí strany.

III. Termín zásahu a odstranění závad

3.1 Zadávání požadavků

Pro zadávání požadavků na technickou podporu jsou k dispozici:

podpora dostupná na telefonu 24/7 vždy minimálně na jednom z následujících čísel:

- + 420 733 34 36 05
- + 420 222 55 11 55
- + 420 222 55 11 51

- a) elektronická podpora e-mallem na *@icewarp.cz.
- b) elektronická podpora trouble ticket systémem dostupným skrze webovou prezentaci na <http://podpora.icewarp.cz/>
- c) kontaktní osoba koncového zákazníka:
 - Josef Herák, vedoucí oddělení informatiky, ict@rumburk.cz, +420 412-35 63 07
 - Jiří Jellínek, oddělení informatiky, ict@rumburk.cz, +420 774 96 54 17

3.2 Pro poskytování technické podpory smluvní strany definují požadavek na odstranění závady s prioritou havarijní a požadavek na odstranění závady s prioritou standardní, a to následujícím způsobem:

a) Požadavek s prioritou havarijní

Programové vybavení IceWarp server není pro většinu uživatelů použitelné v základních funkcích, a to zejména:

- není přístupné přes klientské webové rozhraní,
- nelze odesílat nebo přijímat poštovní zásilky,
- dochází k významné ztrátě dat ve složkách nebo archivu.

b) Požadavek s prioritou standardní

Některé funkce programového vybavení IceWarp server nebo klientských aplikací IceWarp pracují omezeně nebo chybně, ale tato závada významně neomezuje většinu uživatelů v základních funkcích zejména v posílání a přijímání poštovních zásilek.

3.3 Pro poskytování technické podpory smluvní strany stanoví následující SLA podmínky:

a) V případě požadavků s prioritou Havarijní Poskytovatel garantuje:

- odpověď **do 1 hodiny** od zadání požadavku způsobem stanoveným v čl. 3.1 této Smlouvy (garantovaný response time)
- odstranění závady **do 4 hodin** od zadání požadavku způsobem stanoveným v čl. 3.1 této Smlouvy (garantovaný fix time)

b) V případě požadavků s prioritou Standardní Poskytovatel garantuje:

- odpověď **do 3 hodin** od zadání požadavku způsobem stanoveným v čl. 3.1 této Smlouvy (garantovaný response time)
- odstranění závady **do 10 dnu pracovních** od zadání požadavku způsobem stanoveným v čl. 3.1 této Smlouvy, a to i mimo běžné repase programového vybavení (garantovaný fix time)

c) Za odstranění závady s prioritou Havarijní se považuje i činnost Poskytovatele, na základě které dojde k přesunutí tohoto požadavku z kategorie požadavku s prioritou Havarijní do kategorie požadavku s prioritou Standardní. Garantovaný fix time pro odstranění této závady se pak nově počítá od okamžiku, kdy došlo k jejímu přesunutí z kategorie požadavku s prioritou Havarijní do kategorie požadavku s prioritou Standardní.

d) Pokud z objektivních příčin nelze závadu odstranit v garantovaném fix time, Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí, které lze po něm spravedlivě požadovat k odstranění závady v nejkratším možném čase.

e) Při řešení požadavků na odstranění závad týkajících se klientských aplikací IceWarp Poskytovatel garantuje odstranění závad pouze za předpokladu, že mu Objednatel poskytne vzdálený přístup na pracovní stanici, na které došlo k závadě, a to například přes TeamViewer. V případě, že nedojde k poskytnutí tohoto vzdáleného přístupu, Poskytovatel není povinen odstranit tyto závady, a to až do okamžiku, kdy mu bude tento přístup poskytnut. Po dobu, po kterou mu tento přístup není poskytnut, neběží lhůty pro garantovaný fix time.

f) V případě požadavků s prioritou Standardní se do lhůt pro garantovaný response time a garantovaný fix time nezapočítávají volné dny. Za volné dny se pro účely této Smlouvy považují státem uznané svátky a dny pracovního volna či klidu.

3.4 Technická podpora na místě

Objednatel je oprávněn si vyžádat z jakéhokoli důvodu vyslání technika Poskytovatele na místo, kde je umístěn server, příp. kde se nachází pracovní stanice s nefunkční klientskou aplikací. Poskytovatel je povinen vyslat technika na místo nejpozději do 2 dnů od obdržení požadavku na jeho vyslání. Do této lhůty se nezapočítávají volné dny ve smyslu stanoveném výše. Cena této služby však není zahrnuta do paušálního ročního poplatku a je zpoplatněna zvlášť dle čl. 4.2 této Smlouvy.

IV. Cena služeb

4.1 Cena služeb je stanovena dohodou smluvních stran jako paušální roční poplatek ve výši **30 000 Kč** (slovy „třicettisíc“). Tento poplatek zahrnuje veškeré činnosti poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy vyjma vyslání technika na místo ve smyslu čl. 3.4 Smlouvy, který je Objednatel v souladu s čl. 4.2 této Smlouvy hrazen zvlášť.

4.2 Za vyslání technika na místo, kde je umístěn server, na kterém je nainstalovaný IceWarp server, příp. na místo, kde se nachází pracovní stanice s nefunkční klientskou aplikací, se Objednatel zavazuje hradit zvláštní poplatek složený z:

- paušálního poplatku za výjezd ve výši **2 000 Kč**
- ceny za 1 hodinu práce technika na určeném místě ve výši **1 500 Kč**

4.3 Všechny výše uvedené ceny jsou uvedeny bez DPH. DPH bude účtována v souladu s platnými právními předpisy.

V. Platební podmínky

5.1 Smlouva se uzavírá na 1 rok za **30 000 Kč bez DPH**. Objednatel se zavazuje uhradit fakturu do 14 ti dnů od jejího vystavení. Po uplynutí doby plnění může být smlouva po dohodě smluvních stran prodloužena.

5.2 Zvláštní poplatek za vyslání technika na místo dle čl. 4.2 této Smlouvy bude hrazen na základě faktury, která bude vystavena nejdříve po provedení příslušných činností technikem. Splatnost této faktury je stanovena na 14 dnů ode dne vystavení.

5.3 V případě prodloužení Objednatele s úhradou faktury bude účtována smluvní pokuta ve výši 0,1% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodloužení.

VI. Záruky

6.1 V případě, že v rámci jednoho roku, za nějž je roční paušální poplatek hrazen, dojde k nedodržení garantovaného response time či garantovaného fix time ve více než 3 případech, Poskytovatel nebude pro další období poskytování služeb dle této Smlouvy účtovat Objednateli žádný roční paušální poplatek. Současně bude Objednateli vráceno 25 % hodnoty ročního paušálního poplatku uhrazeného za předcházející rok.

6.2 V případě, že v rámci jednoho roku, za nějž je roční paušální poplatek hrazen, dojde k nedodržení garantovaného response time či garantovaného fix time ve více než 5 případech, Poskytovatel nebude pro další období poskytování služeb dle této Smlouvy účtovat Objednateli žádný roční paušální poplatek. Současně bude Objednateli vráceno 50 % hodnoty ročního paušálního poplatku uhrazeného za předcházející rok.

6.3 V případě, že na požadavek Objednatele zasláný e-mailem (viz čl. 3.1 písm. b) Smlouvy) nebo prostřednictvím trouble ticket systému (viz čl. 3.1 písm. c) Smlouvy) nebude Poskytovatel reagovat po dobu delší než 1 měsíc, má Objednatel nárok od Smlouvy bez zbytečného odkladu písemně odstoupit a dále nárok na vrácení platby paušálního poplatku uhrazeného za předcházející rok.

6.4 Za nedodržení garantovaného response time či garantovaného fix time se nepovažují případy, kdy dojde k nedodržení stanovených lhůt zcela nebo částečně z důvodů na straně Objednatele. Za důvody na straně Objednatele se považuje zejména neposkytnutí vzdáleného přístupu ve smyslu čl. 3.3 písm. e) této Smlouvy či jiné neposkytnutí součinnosti.

VII. Vyšší moc

7.1 Poskytovatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření Smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Poskytovatel v případě porušení Smlouvy musí okamžitě oznámit Objednateli existenci překážky a její vliv na způsobilost Poskytovatele poskytovat služby. V těchto případech zajistí Poskytovatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

VIII. Platnost smlouvy a její ukončení

8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

8.2 Smlouva může být ukončena:

- a) písemnou dohodou smluvních stran;
- b) písemnou výpovědí; nebo
- c) písemným odstoupením od Smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran pro porušení této Smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem.

8.3 Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti Smlouvy výpovědí bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

8.4 V případě porušení Smlouvy podstatným způsobem kteroukoliv ze smluvních stran může druhá smluvní strana od této Smlouvy odstoupit. Odstoupit je dále smluvní strana oprávněna v případě nepodstatného porušení Smlouvy, které je opakované či trvajících v případě, že druhou smluvní stranu písemně upozornila na takové porušení Smlouvy.

8.5 Pro účely této Smlouvy se smluvní strany dohodly, že za porušení Smlouvy podstatným způsobem považují v případě Poskytovatele zejména nedodržení garantovaného response time či garantovaného fix time, a to nejméně třikrát za období tří po sobě jdoucích měsíců. Pro účely této Smlouvy se smluvní strany dohodly, že za porušení Smlouvy podstatným způsobem považují v případě Objednatele zejména prodlení s úhradou kterékoliv splatné částky dle této Smlouvy v délce alespoň 14 dnů.

8.6 V případě ukončení této Smlouvy jakýmkoliv způsobem jsou smluvní strany povinny vypořádat veškerá vzájemná práva a povinnosti z této Smlouvy plynoucí.

IX. Řešení sporů

9.1 Tato Smlouva se řídí platným právním řádem České republiky. Všechny spory, které mohou vzniknout z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny maximální snahou o smírné a pokojné řešení a nedojde-li k dohodě smluvních stran, věc bude postoupena příslušnému českému soudu. Dle ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, se strany této Smlouvy dohodly, že místně příslušným soudem prvního stupně ve sporech z této Smlouvy bude v případech, kdy není stanovena výlučná příslušnost soudu a kdy je v prvním stupni příslušný krajský soud, Městský soud v Praze, v případech, kdy je v prvním stupni příslušný okresní soud, Obvodní soud pro Prahu 2.

X.

Závěrečná ustanovení

10.1 Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

10.2 Tato Smlouva může být celkově nebo částečně upravena nebo změněna pouze na základě písemného dodatku Smlouvy, podepsaného zástupci obou smluvních stran. Nebude-li Poskytovatel vyžadovat nebo vymáhat přísné plnění všech ustanovení této Smlouvy Objednatelem, nebude to považováno za zřeknutí se jakéhokoliv práva Poskytovatele či povinnosti druhé smluvní strany dle této Smlouvy. Jakýkoliv dluh vzniklý v souvislosti s plněním této Smlouvy lze prominout taktéž výhradně v písemné formě.

10.3 Tato Smlouva tvoří úplnou dohodu mezi smluvními stranami, vztahující se k předmětu Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí nebo souběžná ústní nebo písemná sdělení, návrhy a

vyjádření, týkající se předmětu Smlouvy a převažuje nad jakýmkoli konfliktními nebo dodatečnými podmínkami, uvedenými v jakýchkoli nabídkách, objednávkách, schváleních nebo obdobných komunikacích mezi smluvními stranami.

10.4 Pokud kterékoli ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy a smluvní strany se zavazují takovéto neplatné nebo nevymahatelné ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a účelu původního ustanovení.

10.5 Výchozím a rozhodujícím jazykem této Smlouvy je český jazyk. Pokud Poskytovatel poskytne Objednateli i jiné jazykové verze Smlouvy, je v případě nesouladu mezi těmito verzemi rozhodujícím zněním znění Smlouvy v českém jazyce.

10.6 Poskytovatel má vůči Objednateli právo na náhradu škody vzniklé nesplněním peněžitého dluhu i v případě, že je škoda kryta úroky z prodlení. Smluvní strany tímto svým ujednáním vylučují aplikaci ustanovení § 1971 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

10.7 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, nahrazuje se veškerá škoda způsobená v souvislosti s plněním této Smlouvy v penězích.

10.8 Žádná práva nebo povinnosti Objednatele podle této Smlouvy nesmí být postoupena ani jinak převedena na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

10.9 K jakýmkoli dodatkům nebo odchylkám od návrhu této Smlouvy, které by byly učiněny před jejím uzavřením Objednatелеm, se nepřihlíží. Tato Smlouva je uzavřena pouze s obsahem uvedeným v návrhu předloženém Poskytovatelem, ledaže by tyto dodatky nebo odchylky Poskytovatel výslovně schválil či provedl.

Tato Smlouva je skutečným a vážným projevem vůle obou smluvních stran a tyto prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.

V Praze dne 21.2.19

v Rumburku dne 7.2.2019

Za Poskytovatele

Za Objednatele

Adam Paclt

Jednatel

Ing. Lumír Kus

starosta města

