

**Smlouva o poskytování prioritní podpory
pro IceWarp Server
(SLA ENTERPRISE)
Č. O 190/CB/2020**

Poskytovatel:

Apptc.me s.r.o.

Thámová 166/18, Praha 8, 186 00

IČO: 24145190

DIČ: CZ24145190

Číslo účtu: 6470701001/5500



společnost je zapsaná v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, C 182794
zastoupená Adamem Pacltem, jednatelem
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.



(dále jen "Poskytovatel")

a

Objednatel:

Česká republika - Hasičský záchranný sbor Jihočeského kraje

Pražská tř. 2666/52, České Budějovice, 370 04

IČO: 70882835

DIČ: CZ70882835

Číslo účtu: 125135881/0710

zastoupená: plk. Ing. Lubomírem Burešem, ředitelem HZS Jihočeského kraje
(dále jen "Objednatel")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v účinném znění (dále jen „občanský zákoník“), následující Smlouvu o poskytování prioritní podpory pro IceWarp Server (dále jen „Smlouva“).

**I.
Předmět Smlouvy**

1.1 Na základě této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou poskytovat Objednateli služby spočívající v poskytování technické podpory programového vybavení IceWarp Serveru (dále též jen „služby“). Objednatel se zavazuje za to zaplatit Poskytovateli smlouvenou odměnu.

1.2 Obsahem služeb je pomoc s nastavením programového vybavení IceWarp Serveru a diagnostika technických potíží. Obsahem služeb naopak není běžná údržba, nasazování, aktivace či instalace nových a opravných verzí nebo řešení změnových požadavků.



1.3 Služby jsou poskytovány prostřednictvím Live Chatu, helpdeskového systému a telefonicky, a to v Poskytovatelem garantované reakční době dle čl. 3.4 této Smlouvy. Veškeré tyto činnosti provádí Poskytovatel pro potřeby Objednatele.

II.

Podmínky a způsob poskytování služeb

2.1 Poskytovatel poskytuje služby s využitím vlastních technických prostředků, případně s využitím technických prostředků třetích stran, a to za nutné součinnosti Objednatele.

2.2 Objednatel je povinen pracovníkům či jiným zmocněným osobám Poskytovatele za účelem poskytování služeb umožnit přístup na server, na kterém je nainstalovaný IceWarp Server. Pokud přístup na server nelze zajistit jinak, Objednatel přístup umožní pomocí Terminal Services, jedná-li se o operační systém Windows, nebo poskytnutím root přístupu pomocí SSH, jedná-li se o operační systém Linux, a to z IP adres, které mu za tímto účelem Poskytovatel sdělí. Za účelem umožnění přístupu na server poskytne Objednatel Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost na základě instrukcí Poskytovatele.

2.3 V případě problémů způsobených nesprávným nastavením programového vybavení IceWarp Serveru zajistí Poskytovatel úpravu nastavení. V případě technické závady jakékoliv komponenty IceWarp Serveru zajistí Poskytovatel její opravu, a to případně i prostřednictvím třetí strany.

2.4 Poskytovatel není povinen poskytovat služby podle této Smlouvy v případě, že:

- a) oznámená závada či jiný problém vznikly následkem neoprávněného zásahu do programového vybavení IceWarp Serveru, jeho zdrojového kódu nebo použitím nesprávných či nepovolených parametrů nebo nastavení IceWarp Serveru;
- b) oznámená závada či jiný problém vznikly chybou obsluhy nebo používáním programového vybavení IceWarp Serveru v rozporu s touto Smlouvou, související dokumentací nebo pokyny Poskytovatele;
- c) Objednatel je v prodlení s placením odměny za služby či s plněním jakéhokoliv jiného peněžitého závazku vůči Poskytovateli.

2.5 Poskytovatel neodpovídá za jakékoli vady či újmu, a to včetně ztráty na zisku nebo ztráty, úniku nebo poškození informací, jež vznikly v důsledku neposkytnutí služeb za podmínek uvedených v čl. 2.4 této Smlouvy.

III.

Priority a reakční doby

3.1 Zadávání požadavků

Servisní požadavky se zakládají dle kontaktní matice v příloze č. 1. Pro zadávání požadavků na technickou podporu jsou k dispozici následující kanály:

- a) telefonická podpora dostupná v pracovní dny mezi 9:00 - 17:00 na čísle 
- b) podpora přes Live Chat dostupná přímo na stránkách 
- c) podpora přes helpdeskový systém s použitím SLA ID dostupná 24/7 na stránkách 

Celkový počet servisních požadavků, které lze založit za použití SLA ID v jednom kalendářním roce, je touto Smlouvou limitován na 12 servisních požadavků. Po vyčerpání tohoto limitu budou další požadavky



davky přijímány pouze přes Live Chat, s garantovanou reakční dobou 48 hodin od založení požadavku, a to bez ohledu na severitu závady ve smyslu čl. 3.3 Smlouvy.

3.2 Kontaktní osoby

Kontaktní osoby za obě strany, které jsou určeny pro urgentní případy, jsou uvedeny v příloze č.1.

3.3 Priority

Pro poskytování služeb smluvní strany definují požadavek na odstranění závady s jednou z následujících priorit:

- a) **Severita 1** - systém je zcela nedostupný, což ovlivňuje všechny uživatele;
- b) **Severita 2** - kritická ztráta funkčnosti nebo výkonu systému, což ovlivňuje vysoký počet uživatelů;
- c) **Severita 3** - mírná ztráta funkčnosti nebo výkonu systému, což ovlivňuje menší počet uživatelů;
- d) **Severita 4** - malá ztráta funkčnosti, dotazy typu how-to, pomoc s nastavením a ostatní dotazy.

Severitu závady určuje dle svého uvážení Poskytovatel. Současně si Poskytovatel vyhrazuje právo na změnu severity v procesu řešení technických požadavků; dle svého uvážení.


3.4 Reakční doby

Pro poskytování služeb smluvní strany stanoví následující podmínky:

- a) **Severita 1 a 2** - garantovaná reakční doba **do 2 hodin** od zadání požadavku způsobem stanoveným v čl. 3.1 této Smlouvy;
- b) **Severita 3 a 4** - garantovaná reakční doba **do 48 hodin** od zadání požadavku způsobem stanoveným v čl. 3.1 této Smlouvy.

Při řešení požadavků na odstranění závad programového vybavení IceWarp Serveru Poskytovatel garantuje odstranění závad v uvedené reakční době pouze za předpokladu, že mu Objednatel poskytne vzdálený přístup k pracovní stanici nebo serveru, na nichž došlo k závadě, a to například přes TeamViewer, a poskytne Poskytovateli ke zjištění a odstranění závady veškerou součinnost. Po dobu, kdy Poskytovatel nebude mít od Objednatele tento vzdálený přístup nebo jinou součinnost, garantovaná reakční doba neběží, a Poskytovatel není povinen tyto závady odstranit až do okamžiku, kdy mu bude přístup nebo součinnost poskytnuta. Poskytovatel v takovém případě neodpovídá za jakékoli vady či újmu, a to včetně ztráty na zisku nebo ztráty, úniku nebo poškození informací, jež vznikly v důsledku prodloužení Objednatele s poskytnutím vzdáleného přístupu nebo jiné potřebné součinnosti ke zjištění a odstranění závady.

3.5 Podporované verze

Prostřednictvím služeb jsou podporovány přímo poslední čtyři minoritní verze produktu IceWarp Server a seznam kompatibilních operačních systémů třetích stran, uvedených na stránkách  Ostatní verze produktu IceWarp Server nebo operačních systémů třetích stran nejsou prostřednictvím služeb podporovány. Za minoritní verzi IceWarp Serveru se považuje označení ve tvaru 12.X, 13.X atd. (např. 12.1 nebo 12.2 atd.).



IV. Odměna za služby

4.1 Výše odměny za služby je stanovena dohodou smluvních stran na období tří (3) let v hodnotě **170 100 Kč** bez DPH se zohledněním jednorázové slevy 10 %. Tento poplatek zahrnuje veškeré činnosti poskytované Poskytovatelem dle této Smlouvy.

V. Platební podmínky

5.1 Objednatel se zavazuje uhradit odměnu za služby do 14 dnů od vystavení faktury.

5.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou odměny za služby má Poskytovatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky za každý započatý kalendářní den prodlení. Smluvní strany vylučují aplikaci § 2050 občanského zákoníku a zaplacením smluvní pokuty tak není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody vzniklé prodlením Objednatele. Do okamžiku celkové úhrady odměny za služby není Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat služby podle této Smlouvy.

VI. Záruky

6.1 Dojde-li v průběhu jednoho roku, za nějž byla v souladu s čl. 4.1 uhrazena odměna za služby, k nedodržení garantované reakční doby ve 3-5 případech, bude Objednateli vráceno 25 % poměrné hodnoty roční odměny za služby formou kreditu, tedy slevy na odměně za služby v následujícím období.

6.2 Dojde-li v průběhu jednoho roku, za nějž byla v souladu s čl. 4.1 uhrazena odměna za služby, k nedodržení garantované reakční doby ve více než 6 případech, bude Objednateli vráceno 50 % poměrné hodnoty roční odměny za služby formou kreditu, tedy slevy na odměně za služby v následujícím období.

6.3 Za nedodržení garantované reakční doby 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 či jiné neposkytnutí potřebné součinnosti ve smyslu čl. 3.4 této Smlouvy.

VII. Vyšší moc

7.1 Poskytovatel není odpovědný za jakékoli vady či újmu, a to včetně ztráty na zisku nebo ztráty, úniku nebo poškození informací v důsledku porušení svých povinností, jestliže mu ve splnění této povinnosti dočasně nebo trvale zabránila vyšší moc nebo jiná překážka, 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.

VIII. Platnost smlouvy a její ukončení

8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 36 měsíců a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a současně plným uhrazením odměny za služby podle čl. 4.1 Smlouvy.



8.2 Smlouva může být ukončena:

- a) písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran s výpovědní dobou podle čl. 8.3 Smlouvy;
- b) písemným odstoupením od Smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran pro porušení této Smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem.

8.3 Výpovědní doba pro ukončení Smlouvy výpovědí bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 30 dní. Výpovědní doba 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 trvajícím v případě, že druhou smluvní stranu písemně upozornila na takové porušení Smlouvy a druhá smluvní strana ve lhůtě, jež nesmí být kratší než 30 dní, nesjedнала nápravu daného porušení Smlouvy.

8.5 Pro účely této Smlouvy se smluvní strany dohodly, že za porušení Smlouvy podstatným způsobem považují v případě Poskytovatele nedodržení garantované reakční doby, a to nejméně třikrát za období 3 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 a opakované neposkytnutí součinnosti.

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

IX.

Mlčenlivost a obchodní tajemství

9.1 Smluvní strany včetně svých zaměstnanců, statutárních orgánů a zástupců jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděly v souvislosti s plněním této Smlouvy, ledaže by šlo o skutečnosti obecně známé.

9.2 Povinnosti mlčenlivosti může být smluvní strana zproštěna pouze na základě písemného prohlášení druhé smluvní strany. Povinnost zachovávat mlčenlivost trvá i po ukončení Smlouvy, a to po dobu 5 let od tohoto ukončení.

9.3 Žádná ze smluvních stran, vyjma kontaktních osob uvedených v příloze č. 1, nesmí bez písemného souhlasu druhé smluvní strany poskytnout třetím osobám, nebo pro sebe použít jakékoliv informace, které získá při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s jejím plněním, kromě skutečností obecně známých. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na případy, kdy je smluvní strana povinna poskytnout chráněné informace z důvodů stanovených zákonem. Porušení povinnosti mlčenlivosti je porušením Smlouvy podstatným způsobem, které zakládá právo druhé smluvní strany od Smlouvy odstoupit. Nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo náhradu škody dle čl. 9.6 této Smlouvy není odstoupením od Smlouvy dotčen.

9.4 Poskytovatel může používat informace, která získá při plnění Smlouvy nebo v souvislosti s tímto plněním pouze k plnění předmětu Smlouvy, případně k dalším účelům stanoveným ve Smlouvě.

9.5 Všechny skutečnosti, které si smluvní strany sdělily při jednání o uzavření Smlouvy, skutečnosti tvořící obsah Smlouvy a skutečnosti, které se smluvní strany dozví v rámci jejího plnění, v případě, že se nejedná o skutečnosti obecně známé nebo tyto skutečnosti nenaplňují znaky ob-



chodního tajemství dle ustanovení § 504 občanského zákoníku, budou považovány za důvěrné a smluvní strany se ve vztahu k těmto skutečnostem zavazují k mlčenlivosti. Porušení této povinnosti je porušením Smlouvy podstatným způsobem, které zakládá právo druhé smluvní strany od Smlouvy odstoupit.

9.6 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti vzniká druhé smluvní straně nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti mlčenlivosti. Smluvní strana, která tuto povinnost porušila je povinna zaplatit smluvní pokutu druhé smluvní straně do 15 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu uhrazení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné smluvní strany na náhradu škody.

X. Řešení sporů

10.1 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., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, se strany této Smlouvy dohodly, že místně příslušným soudem ve sporech z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní bude v případech, kdy není stanovena výlučná příslušnost soudu a kdy je v prvním stupni příslušný krajský soud, Městský soud v Praze, a v případech, kdy je v prvním stupni příslušný okresní soud, Obvodní soud pro Prahu 2.

XI. Závěrečná ustanovení

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

11.2 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 Objednatel, 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.

11.3 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 má přednost před jakýmkoli konfliktními nebo dodatečnými podmínkami, uvedenými v jakýchkoli nabídkách, objednávkách, schváleních nebo obdobných komunikacích mezi smluvními stranami.

11.4 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.

11.5 Výchozím a rozhodným jazykovým zněním této Smlouvy je české znění. Pokud Poskytovatel poskytne Objednateli i jiné jazykové verze Smlouvy, je v případě nesouladu mezi těmito verzemi rozhodným zněním znění Smlouvy v českém jazyce.



11.6 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 občanského zákoníku.

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

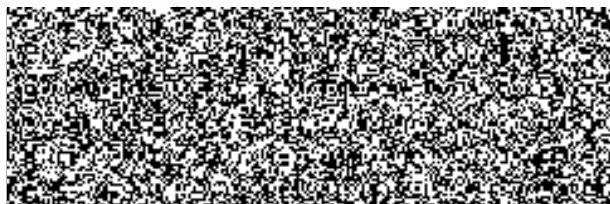
11.8 K jakýmkoli dodatkům nebo odchylkám od návrhu této Smlouvy, které by byly učiněny před jejím uzavřením Objednatel, se nepřihlíží. Tato Smlouva je uzavřena pouze s obsahem uvedeným v návrhu předloženém Poskytovatelem, ledaže by tyto dodatky nebo odchylky Poskytovatel výslovně schválil či provedl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

11.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Na tuto smlouvu se vztahují povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (Zákon o registru smluv). Smluvní strany si ujednávají, že zveřejnění smlouvy zajistí objednatel způsobem a ve lhůtách vyplývajících z tohoto zákona. Ujednání dle tohoto odstavce se vztahuje i na všechny případné dodatky k této smlouvě.

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 18.12.20

V Českých Budějovicích dne 22.12.2020



Adam Paclt
Jednatel

Za Objednatele



Lubomír Bureš
Ředitel

Příloha č.1

Kontaktní osoby:

Objednatel:



Poskytovatel:



Kontaktní matice pro servisní požadavky prioritní podpory:

