

Smlouva o údržbě a technické podpoře programového vybavení IceWarp server

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany v souladu s zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, následující servisní smlouvu o údržbě a technické podpoře programového vybavení IceWarp server:

Dodavatel:

Apptocloud.com s.r.o.

Španělská 759/4

120 00 Praha 2

Zastoupenou jednatelem

IČO: 24145190

DIČ: CZ24145190

(dale jen **dodavatel**)

a

Objednatel:

Správa Krkonošského národního parku

Dobrovského 3, 54301 Vrchlabí

IČO: 00088455

(dale jen **objednatel**)

I.

Předmět smlouvy

1.1 Předmětem smlouvy je údržba a technická podpora programového vybavení IceWarp server dodavatelem pro potřeby objednatele. To zahrnuje technickou podporu dostupnou telefonicky, e-mailem i trouble ticket systémem, garantovaný response time a garantovaný fix time. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele.

1.2 Předmětná konfigurace IceWarp serveru je specifikována v příloze 1 této smlouvy.

II.

Podmínky a způsob provádění údržby

2.1 Dodavatel provádí údržbu i technickou podporu s využitím vlastních technických prostředků.

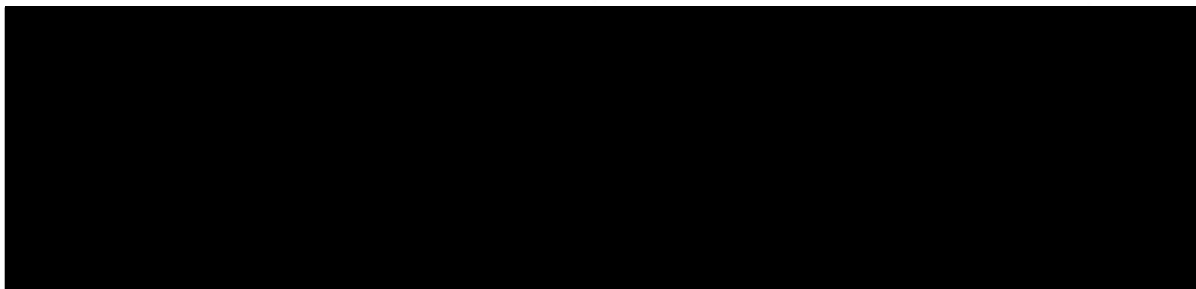
2.2 Objednatel umožní za účelem provádění údržby a/nebo technické podpory pracovníkům dodavatele přístup z domluvených IP adres na server, na kterém je nainstalovaný IceWarp server, pomocí Terminal Services (je-li OS Windows) nebo root přístup pomocí SSH (je-li OS Linux). Vyžádá-li si to objednatel, je dodavatel též schopen za hodinovou sazbu specifikovanou v čl. IV vyslat technika na místo, kde je server fyzicky umístěn.

2.3 V případě problémů způsobených nekorektním nastavením programového vybavení IceWarp server zajistí dodavatel řádně a včas úpravu nastavení. V případě technické závady jakékoliv komponenty IceWarp serveru zajistí dodavatel řádně a včas její opravu, a to buď přímo sám nebo prostřednictvím třetí strany.

III. Termín zásahu a odstranění závad

3.1 Zadávání požadavků

Pro zadávání požadavků na technickou podporu jsou k dispozici:



3.2 Definice priorit

a) **Havarijní**

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

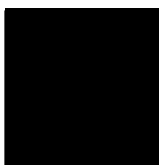
- není přístupné přes klientské webové rozhraní,
- nelze odesílat nebo přijímat poštovní zásilky
- dochází k významné ztrátě dat ve složkách nebo archivu

b) **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.

3.2 SLA podmínky

- a) V případě požadavků s prioritou **Havarijní** dodavatel garantuje:
 - odpověď **do 1 hodín** od zadání požadavku jedním z definovaných kanálů v bodě 3.1
 - odstranění závady do **4 hodin**
- b) V případě požadavků s prioritou **Standardní** dodavatel garantuje:
 - odpověď **do 3 hodin** od zadání požadavku jedním z definovaných kanálů v bodě 3.1
 - odstranění závady do **14 dní** i mimo běžné repase programového vybavení
- c) Za odstranění závady s prioritou Havarijní se považuje i dočasné řešení, které přesune závadu do priority Standardní.
- d) Pokud z objektivních příčin nelze závadu odstranit do stanoveného termínu, dodavatel vyvine maximální úsilí k odstranění závady v nejkratším možném čase.
- e) Při řešení požadavků na klientské aplikace IceWarp dodavatel garantuje odstranění závady pouze za předpokladu, že objednatel poskytne vzdálený přístup na pracovní stanici, na které došlo k závadě, například přes TeamViewer.



- f) Do veškerých výše a níže uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu), vyjma bodu 3.1 a).

3.3 Technická podpora na místě

Vyžádá-li si objednatel z jakéhokoli důvodu přítomnost technika dodavatele na místě, kde je umístěn server, příp. kde se nachází pracovní stanice s nefunkční klientskou aplikací, je dodavatel povinen tomuto požadavku vyhovět vysláním technika nejpozději do 2 dnů od jeho obdržení. Tato služba nepodléhá paušálnímu ročnímu poplatku a je zpoplatněna zvlášť (viz bod 4.2).

IV.

Cena technické podpory a odstranění závad

4.1 Cena technické podpory i odstranění závad dle čl. III (vyjma bodu 3.3) se stanoví dohodou smluvních stran na paušální poplatek na dobu 3 let za **48 600 Kč (bez DPH)**. Tento poplatek je hrazen vždy na základě dodavatelem vystavené faktury se splatností 30 dnů. První poplatek musí být objednatelům uhrazen do 30 dnů ode dne podpisu této smlouvy. Součástí technické podpory je SSL certifikát pro 1 domenu na 3 roky za **3 490 Kč (bez DPH)**.

4.2 Vyslání technika na místo, kde je umístěn server, příp. kde se nachází pracovní stanice s nefunkční klientskou aplikací podléhá tomuto ceníku:

- paušální poplatek za výjezd: [REDACTED]
- 1 hodina práce technika na určeném místě: [REDACTED]

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

V.

Platební podmínky

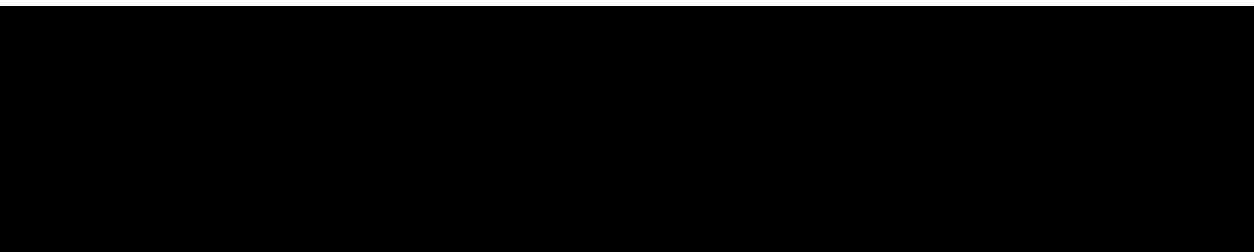
5.1 Objednatel je povinen zaplatit roční paušální poplatek vždy jednou ročně do 30. ledna daného roku. Faktura bude vystavena dodavatelem nejpozději do 1. ledna daného roku se splatností 30 dnů ode dne vystavení.

5.2 Faktura za případný výjezd technika dle bodu 3.3 a 4.2 bude vystavena po předání objednané práce. Splátnost faktury bude také 30 dnů ode dne vystavení.



VI.

Záruky



6.3 V případě, že požadavek objednatel zasláný e-mailem (viz bod 3.1 b)) nebo skrze trouble ticket system (viz bod 3.1 c)) nebude technickou podporou dodavatele zodpovězen déle než 1 měsíc, má objednatel nárok od smlouvy bez dalšího odstoupit a bude mu navržena poslední platba paušálního poplatku dle bodu 4.1.



6.4 Dodavatel neodpovídá za včasnost odpovědi nebo zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci.

VII. Vyšší moc

Dodavatel 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. Dodavatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

VIII. Platnost smlouvy a její ukončení

8.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu.

8.2 Smlouva může být změněna pouze písemnou formou a za souhlasu obou smluvních stran.

8.3 Platnost smlouvy je možné ukončit dohodou, výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Jakákoliv dohoda či výpověď musí mít vždy písemnou formu.

8.4 Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po podání výpovědi.

8.5 V případě závažného a opakovaného porušování smluvních povinností jakoukoliv ze smluvních stran může strana druhá vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností. Zmíněná závažnost a opakovanost porušování smluvních povinností musí být prokazatelná a aktu okamžité výpovědi smlouvy musí předcházet písemné upozornění na neplnění povinností.

8.6 Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost odpovědi či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury.

8.7 Jakákoliv forma výpovědi smlouvy nemá žádný odkladný či rušící vliv na nutnost korektního vypořádání veškerých vzájemných závazků z této smlouvy plynoucích.

IX. Mlčenlivost a obchodní tajemství

9.1 Dodavatel nesmí bez písemného souhlasu objednatele poskytnout jakýmkoliv třetím osobám, nebo pro sebe či jakékoliv třetí osoby použít žádné informace, které získá při výkonu činností dle této smlouvy a/nebo v souvislosti s činnostmi dle této smlouvy, pokud by to bylo v rozporu se zájmy objednatele a/nebo jakýchkoliv třetích osob. Tato povinnost dodavatele se nevztahuje na případy, kdy je dodavatel povinen poskytnout určité informace z důvodu zákonem uložené povinnosti. Porušení povinnosti dodavatele dle tohoto bodu dodavatelem, je podstatným porušením této smlouvy a v případě, že dodavatel tuto smlouvu takto podstatným způsobem poruší, je objednatel oprávněn jednostranně od této smlouvy odstoupit.

9.2 Dodavatel je povinen chránit osobní údaje všech uživatelů e – mailů výše uvedených v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména s ustanoveními zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Porušení povinností dodavatele dle tohoto bodu dodavatelem, je podstatným porušením této smlouvy a v případě, že dodavatel tuto



smlouvu takto podstatným způsobem poruší, je objednatel oprávněn jednostranně od této Smlouvy o spolupráci odstoupit.

9.3 Dle dohody smluvních stran může dodavatel používat veškerá data, která získá při výkonu činností dle této smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, pouze k účelům vymezeným objednatelem a k plnění předmětu této smlouvy. Porušení povinnosti dodavatele dle tohoto bodu dodavatelem, je podstatným porušením této smlouvy a v případě, že dodavatel tuto smlouvu takto podstatným způsobem poruší, je objednatel oprávněn jednostranně od této smlouvy odstoupit.

9.4 Smluvní strany se dohodly, že s výjimkou případů, kdy poskytují informace na základě zákonem stanovené povinnosti, jsou všechny skutečnosti, které si sdělily v rámci uzavření této smlouvy, skutečnosti tvořící obsah této smlouvy a skutečnosti, které se smluvní strany dozví v rámci jejího plnění, předmětem obchodního tajemství objednatele, rovněž jako ostatní skutečnosti tvořící obchodní tajemství objednatele, považovány za důvěrné, a že budou podle vůle smluvních stran utajeny. Porušení povinnosti dodavatele dle tohoto bodu dodavatelem, je podstatným porušením této smlouvy a v případě, že dodavatel tuto smlouvu takto podstatným způsobem poruší, je objednatel oprávněn jednostranně od této smlouvy odstoupit.

9.5 Smluvní strany jsou zároveň povinny přijmout taková opatření, která znemožní přístup třetích osob k výše uvedeným skutečnostem. Dodavatel se zejména zavazuje nezhotovovat fotokopie této smlouvy bez předcházejícího písemného souhlasu objednatele. Souhlas objednatele není potřebný v případech zákonem uložené povinnosti (např. v daňovém řízení). V případě, že dodavatel poruší jakoukoliv jednotlivou a/nebo více povinností vyplývajících z tohoto bodu 5. tohoto článku, jedná se o podstatné porušení této smlouvy a v případě, že dodavatel tuto smlouvu takto podstatným způsobem poruší, je objednatel oprávněn jednostranně od této smlouvy odstoupit.

9.6 Smluvní strany se zavazují, že ustanovení tohoto článku VII. této smlouvy budou dodržovat i po zániku tohoto závazkového vztahu mezi smluvními stranami, a to z jakéhokoliv důvodu a v kterékoliv době. Povinnost ochrany důvěrných informací a/nebo obchodního tajemství objednatele podle tohoto článku VII. se rovněž vztahuje na právní zástupce, právní nástupce smluvních stran, kterým mohou být informace o obsahu této smlouvy poskytnuty.

X. Řešení sporů

10.1 V případě vzniku sporu při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní se zúčastněné strany budou snažit vyřešit jej vzájemným jednáním. Jestliže se takovým způsobem spor nepodaří vyřešit, bude předložen k projednání a rozhodnutí příslušnému soudu.

XI. Závěrečná ustanovení

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

11.2 Obě smluvní strany s obsahem této smlouvy bez výhradně souhlasí a na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.

V Brně dne 14.6.2014

Za dodavatele

V Brně dne 14.6.2014

Za objednatele