

# Zmluva o údržbe a technickej podpore programového vybavenia IceWarp serveru

číslo zmluvy: MAGTS1300090

uzavretá podľa § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

Zmluvné strany:

Objednávateľ:

## Hlavné mesto Slovenskej republiky Bratislava

Primaciálne námestie 1

814 99 Bratislava

IČO: 603 481

DIČ: 2020372596

IČ DPH: SK2020372596

zastúpený: doc. RNDr. Milanom Ftáčnikom, CSc., primátorom

bankové spojenie: ČSOB a.s.,

č. účtu: 25829413/7500

(ďalej len „objednávateľ“)

a

Dodávateľ:

## E&S Software s.r.o.

Mánesova 10/752

120 00 Praha 2

zastúpený : Adamom Pacltom, konateľom

IČO: 27174891

DIČ: CZ27174891

Bank.spoj.: Raiffeisenbank a.s.

Číslo účtu: 20000999 / 5500

(ďalej len „dodávateľ“)

## I.

### Predmet zmluvy

1.1 Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa poskytovať objednávateľovi služby údržby, technickej podpory a aktualizácie programového vybavenia IceWarp serveru. Uvedené služby zahŕňajú technickú podporu dostupnú telefonicky, e-mailom ako aj trouble ticket systémom, garantovaný response time a garantovaný fix time. Objednávateľ sa zaväzuje za poskytnuté služby zaplatiť dodávateľovi cenu v súlade s čl. IV tejto zmluvy.

1.2 Predmetná konfigurácia IceWarp serveru je špecifikovaná v prílohe č. 1 k tejto zmluve, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

## II.

### Podmienky a spôsob uskutočňovania údržby

3

2.1 Dodávateľ uskutočňuje údržbu, technickú podporu a aktualizáciu s využitím vlastných technických prostriedkov.

2.2 Objednávateľ umožní za účelom uskutočňovania údržby, technickej podpory a/alebo aktualizácie pracovníkom dodávateľa prístup z dohovorených IP adries na server, na ktorom je nainštalovaný IceWarp server, pomocou Terminal Services (ak je OS Windows) alebo root prístup pomocou SSH (ak je OS Linux). Ak si to objednávateľ vyžiada, je dodávateľ tiež schopný za hodinovú sadzbu špecifikovanú v čl. IV bod 4.2 vyslať technika na miesto, kde je server fyzicky umiestnený.

2.3 V prípade problémov spôsobených nekorektným nastavením programového vybavenia IceWarp serveru zaistí dodávateľ riadne a včas úpravu nastavení. V prípade technickej závady akéhokoľvek komponentu IceWarp serveru zaistí dodávateľ riadne a včas ich opravu, a to buď priamo sám alebo prostredníctvom tretej strany.

### III.

#### Termín zásahu a odstránenie závad

3.1 Technická podpora:

a) 24/7 technická podpora dostupná na telefóne. Dodávateľ garantuje okamžitú odpoveď vždy minimálne na jednom z nasledujúcich čísiel:

- +420 737 347 605
- +420 222 551 151
- +420 222 551 157

b) elektronická podpora e-mailom na [sla@icewarp.cz](mailto:sla@icewarp.cz). Dodávateľ garantuje odpoveď do 1 (jednej) hodiny.

c) elektronická podpora trouble ticket systémom dostupným cez webovú prezentáciu na <http://www.icewarp.cz/support/>. Dodávateľ garantuje odpoveď do 1 (jednej) hodiny

d) v prípade nefunkčnosti niektorej z klientských aplikácií IceWarp na pracovnej stanici dodávateľ garantuje odpoveď do 2 (dvoch) hodín od chvíle, kedy je objednávateľom problém oznámený niektorým z hore uvedených spôsobov, a zároveň je poskytnutý objednávateľom prístup cez TeamViewer.

3.2 Odstránenie závad:

a) V prípade problémov spôsobených nekorektným nastavením programového vybavenia IceWarp serveru garantuje dodávateľ odstránenie závady do ( 2 ) hodín, ak je splnená podmienka v čl. II bod 2.2.

b) V prípade tzv. „bugu“ – preukázateľnej a opakovanej chyby či závady v programovom vybavení IceWarp serveru dodávateľ garantuje dodanie patche odstraňujúceho túto závadu do 14 dní, aj mimo bežnej release IceWarp serveru.

c) V prípade nefunkčnosti klientskej aplikácie na pracovnej stanici nemôže dodávateľ dobu odstránenia závady garantovať.

3.3 Ak si objednávateľ vyžiada z akéhokoľvek dôvodu prítomnosť technika dodávateľa na mieste, kde je umiestnený server, príp. kde sa nachádza pracovná stanica s nefunkčnou klientskou aplikáciou, je dodávateľ povinný tejto požiadavke vyhovieť vyslaním technika najneskôr do 2 dní od jeho vyžiadania. Táto služba nepodlieha paušálnemu ročnému poplatku a je spoplatnená podľa čl. IV bod 4.2.

3.4 Do všetkých vyššie a nižšie uvedených časových lehôt sa nezapočítavajú voľné dni (štátom uznané sviatky a dni pracovného voľna ), okrem prípadov uvedených v čl. III bod 3.1 a).

### IV.

#### Cena aktualizácie, technickej podpory a odstránenia závad

4.1 Cena za služby aktualizácie, technickej podpory a za odstraňovanie závad podľa čl. III (okrem bodu 3.3) je stanovená dohodou zmluvných strán ako paušálny dvojročný poplatok v sume 3 060 Eur.

G.

Tento poplatok bude uhradený vždy na základe dodávateľom vystavenej faktúry so splatnosťou 30 dní od jej doručenia objednávateľovi. Faktúru na pomernú časť poplatku za rok 2013 doručí dodávateľ objednávateľovi do 30 dní od dňa podpisu tejto zmluvy.

4.2 Cena za služby uvedené v čl. III bod 3.3 - vyslanie technika na miesto, kde je umiestnený server, príp. kde sa nachádza pracovná stanica s nefunkčnou klientskou aplikáciou, je stanovená dohodou zmluvných strán nasledovne:

- paušálny poplatok za výjazd: 80 Euro
- 1 hodina práce technika na určenom mieste\_60 Euro

4.3 Všetky vyššie uvedené ceny sú bez DPH, ktorá bude účtovaná v súlade s platnými predpismi.

## **V. Platobné podmienky**

5.1 Objednávateľ je povinný zaplatiť ročný paušálny poplatok vždy jeden krát ročne.. Faktúra bude vystavená dodávateľom najneskôr do 24.5. daného roka so splatnosťou 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi..

5.2 Faktúra za prípadný výjazd technika podľa čl. III bod 3.3 a čl. IV bod 4.2 bude vystavená po odovzdaní objednanej práce. Splatnosť faktúry bude 30 dní odo dňa jej doručenia objednávateľovi.

5.3 V prípade omeškania objednávateľa s úhradou faktúry je objednávateľ povinný zaplatiť dodávateľovi úrok z omeškania vo výške 0,1% z dlžnej čiastky za každý začatý kalendárny deň omeškania.

## **VI. Záruky**

6.1 V prípade, že technická podpora dodávateľa nezareaguje riadne a včas v medziach vymedzených v čl. III vo viac než v 3 prípadoch v priebehu 1 roka zaplatenej podpory, nebude dodávateľom za ďalší rok účtovaný žiadny paušálny poplatok podľa čl. IV bod 4.1.

6.2 V prípade, že technická podpora dodávateľa nezareaguje riadne a včas v medziach vymedzených v čl. III vo viac než v 5 prípadoch v priebehu 1 roka zaplatenej podpory, nebude dodávateľom za ďalší rok účtovaný žiadny paušálny poplatok podľa čl. IV bod 4.1 a ďalej bude odpočítaných 25% z obstarávacej ceny aktualizácie IceWarp serveru.

6.3 V prípade, že požiadavka objednávateľa zaslaná e-mailom v súlade s čl. III bod 3.1 b) alebo cez trouble ticket system v súlade s čl. III bod 3.1 c) nebude technickou podporou dodávateľa zodpovedaná viac než 1 mesiac, má objednávateľ právo od zmluvy bez ďalšieho odstúpiť a bude mu vrátená posledná platba paušálneho poplatku podľa čl. IV bod 4.1.

6.4 Dodávateľ nezodpovedá za včasnosť odpovede alebo zásahu, pokiaľ nie sú objednávateľom zaistené podmienky potrebné pre ich uskutočnenie.

## **VII. Vyššia moc**

Dodávateľ nie je zodpovedný za porušenie svojich povinností, ak preukáže, že toto porušenie bolo spôsobené prekážkou, ktorú nemohol ovplyvniť a ohľadom ktorej nemožno rozumne predpokladať, že s ňou mohol počítať v dobe uzatvorenia zmluvy alebo že túto prekážku alebo jej dôsledky mohol odvrátiť alebo prekonať. Dodávateľ v prípade porušenia zmluvy musí okamžite oznámiť objednávateľovi prekážku a jej účinky na spôsobilosť poskytnúť plnenie. V týchto prípadoch zaistí dodávateľ náhradné riešenie v najbližšom možnom termíne.

G.

## **VIII. Platnosť zmluvy a jej ukončenie**

8.1 Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú a nadobúda platnosť dňom jej podpisu a účinnosť dňom jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa.

8.2 Zmluva môže byť zmenená iba písomnou formou na základe dohody oboch zmluvných strán.

8.3 Zmluvu je možné ukončiť dohodou zmluvných strán, výpoveďou bez udania dôvodu alebo odstúpením od zmluvy z dôvodu opakovaného závažného porušenia zmluvných povinností. Ktorýkoľvek spôsob ukončenia zmluvy musí mať vždy písomnú formu.

8.4 Výpovedná lehota pre ukončenie platnosti zmluvy bez udania dôvodu je pre obe zmluvné strany dva (2) mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť od 1. dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede druhej zmluvnej strane.

8.5 V prípade závažného a opakovaného porušenia zmluvných povinností ktoroukoľvek zo zmluvných strán môže druhá zmluvná strana odstúpiť od zmluvy. Závažnosť a opakovanosť porušenia zmluvných povinností musí byť preukázateľná a odstúpeniu od zmluvy musí predchádzať písomné upozornenie na porušenie povinností.

8.6 Za závažné porušenie zmluvných povinností sa považuje nedodržanie časových termínov pre rýchlosť odpovede či opravy zo strany dodávateľa, porušenie povinností dodávateľa uvedených v čl. IX a oneskorená úhrada faktúry objednávateľom.

8.7 Žiadny zo spôsobov ukončenia zmluvy nemá odkladný či zrušujúci účinok na povinnosť korektného ukončenia všetkých vzájomných záväzkov vyplývajúcich z tejto zmluvy.

## **IX. Mlčanlivosť**

9.1 Dodávateľ sa zaväzuje, že bude zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách, ktoré získa v súvislosti s plnením tejto zmluvy, neprezradí, resp. nesprístupní ich tretím osobám a ani ich nepoužije v rozpore s ich účelom pre svoje potreby a ani pre potreby tretích osôb, pokiaľ k takémuto konaniu nebude mať predchádzajúci písomný súhlas objednávateľa. Táto povinnosť dodávateľa sa nevzťahuje na prípady, keď je dodávateľ povinný poskytnúť určité informácie z dôvodu zákonom stanovenej povinnosti. Porušenie povinnosti dodávateľa podľa tohto bodu je závažným porušením zmluvy a zakladá právo objednávateľa na odstúpenie od zmluvy.

9.2 Dodávateľ je povinný chrániť osobné údaje všetkých užívateľov e – mailov v súlade s príslušnými právnymi predpismi, najmä s ustanoveniami zákona č. 428/2002 Zb. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Porušenie povinností dodávateľa podľa tohto bodu je závažným porušením tejto zmluvy a zakladá právo objednávateľa na odstúpenie od zmluvy.

9.3 Podľa dohody zmluvných strán môže dodávateľ používať všetky informácie a dáta, ktoré získa pri plnení predmetu zmluvy a/alebo v súvislosti s ním, iba na účely vymedzené objednávateľom a na plnenie predmetu tejto zmluvy. Porušenie povinností dodávateľa podľa tohto bodu je závažným porušením tejto zmluvy a zakladá právo objednávateľa na odstúpenie od zmluvy.

9.4 Dodávateľ sa zaväzuje, že ustanovenia tohto článku bude dodržiavať aj po zániku tejto zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti podľa tohto článku sa vzťahuje aj na právnych nástupcov dodávateľa.

## **X. Záverečné ustanovenia**

10.1 Táto zmluva sa vyhotovuje v štyroch (4) originálnych vyhotoveniach, z ktorých dodávateľ obdrží jedno (1) vyhotovenie a objednávateľ tri (3) vyhotovenia.

A.

10.2. Práva a povinnosti v tejto zmluve osobitne neupravené sa riadia ustanoveniami Obchodného zákonníka a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike.

10.3. Zmluvné strany sa dohodli, že riešenie prípadných súdnych sporov v súvislosti s touto zmluvou bude výlučne v právomoci súdov Slovenskej republiky.

10.2. Táto zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle objednávateľa.

10.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu uzavreli slobodne a vážne, nie v tiesni a za nápadne nevýhodných podmienok a ich zmluvná voľnosť nie je obmedzená. Zmluvné strany si zmluvu prečítali, s jej obsahom sa oboznámili a porozumeli mu, nemajú proti obsahu a forme žiadne námietky a výhrady, a na znak súhlasu ju potvrdzujú vlastnoručnými podpismi.

Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy je Príloha č. 1 – konfigurácia IceWarp

V Prahe dňa 24.5.2013

V Bratislave dňa 13.06.2013

V.r. \_\_\_\_\_

Za dodávateľa

.... V.r. ....

Za objednávateľa

## IceWarp mail server



Komunikace



Bezpečnost

Typ modulu		
MAIL SERVER	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600</b>
IM SERVER	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600</b>
SIP SERVER	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600</b>
SMS SERVER	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600</b>
GROUPWARE	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600</b>
ANTISPAM	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600</b>
ANTIVIRUS	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600</b>
SYNCML		<b>0</b>
ACTIVESYNC	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>100</b>
WEB KLIENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600*</b>
DESKTOP KLIENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>50</b>
OUTLOOK KONEKTOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>20</b>
FTP SERVER	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600*</b>
WEB SERVER	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>600*</b>



Spolupráce



Mobilita

\* Tyto moduly jsou zdarma ke každé licenci