**SMLOUVA O PODPOŘE**

Uzavřená dle § 2586 a násl. Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb. v platném znění

**Město Strakonice** jesubjektem založeným a existujícím podle právních předpisů České republiky,   
IČ: 00251810, se sídlem Velké náměstí 2, Strakonice, PSČ: 386 01, zastoupeným Mgr. Břetislavem Hrdličkou, starostou města

(Město Strakonice dále jen „Objednatel“)

a

**ETERNAL, s.r.o.** jespolečností založenou a existující podle právních předpisů České republiky, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116650,   
IČ: 27565599, se sídlem Praha 5, nám. 14 října 1307/2, PSČ: 150 00, jednající ing. Rostislavem Dubským, jednatelem společnosti

(ETERNAL, s.r.o. dále jen „Poskytovatel”)

Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „Strany“.

Strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto **Smlouvu na podporu mobilních aplikací Strakonice v mobilu a Strakonice mapy – městské mobilní a městské mapová aplikace, které byly realizovány dle Smlouvy o dílo - Rozvoj informačních a komunikačních systémů města Strakonice, registrační číslo: CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/00051175 ze dne 21.8.2018** (dále jen „Smlouva“) a dohodly se na následujícím:

1. předmět smlouvy

## Zajištění přístupu k redakčnímu systému pro změnu obsahu mobilní aplikace Strakonice v mobilu prostřednictvím webového prohlížeče pro úpravu obsahu – s využitím technologie Google Docs.

## Pozáruční podpora – oprava případných chyb (kategorizace chyb a lhůty pro reakci a odstranění chyb jsou uvedeny v příloze č. 1).

## Správa aplikace v oficiálních repositářích pro operační systémy iOS (Apple Store) a Android (Google Play) pod účtem Poskytovatele.

## Poskytování reakce na dotazy a připomínky uživatelů mobilních aplikací (občanů) v repositářích.

## Technická podpora prostřednictvím e-mailu v pracovních dnech od 9:00 do 16.00 hod.

## Garance dalšího rozvoje mobilních aplikací včetně portace mobilních aplikací Strakonice v mobilu a Strakonice mapy na nové verze operačních systémů Android a iOS – pouze pro městskou mobilní aplikaci.

1. Cena díla a platební podmínky

## Za řádné a včasné plnění shora sjednaných servisních služeb se objednatel zavazuje hradit poskytovateli pevnou paušální částku stanovenou ve výši 50.000,- Kč ročně (slovy: padesáttisíc korun českých korun českých), přičemž uvedená úhrada je splatná dopředu za následujících 12 měsíců.

* 1. Strany tímto stanoví, že veškeré ceny dle této Smlouvy byly sjednány dohodou smluvních Stran. Veškeré ceny sjednané v této Smlouvě jsou sjednány jako ceny bez daně z přidané hodnoty (DPH), která k nim bude připočtena v souladu s všeobecně závaznými právními předpisy.
  2. Veškeré platby předpokládané touto Smlouvou budou realizovány bezhotovostním bankovním převodem na bankovní účet č.: 51-1090830247/0100, a to na základě jednotlivých faktur – daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem Objednateli, který bude obsahovat veškeré náležitosti stanovené všeobecně závaznými právními předpisy. Taková faktura bude obsahovat údaj o splatnosti, a to v délce 21 (dvacet jedna) dnů ode dne jejího doručení Poskytovatelem Objednateli a bude vystavena vždy dopředu za následujících 12 měsíců.

1. Práva a povinnosti OBJEDNATELE
   1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany Poskytovatele.
   2. Objednatel je povinen v případě nutnosti zajistit součinnost svých zaměstnanců při řešení problémů a závad.
   3. Objednatel je povinen za řádné a včasné provedení servisních služeb poskytnout Poskytovateli úhradu uvedenou v této smlouvě.
   4. Objednatel je povinen veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem o softwarových systémech a aplikacích Poskytovatele, jakož i jiné nikoli veřejně přístupné informace týkající se činnosti poskytovatele získané v souvislosti s poskytování služeb, považovat za důvěrné, tyto informace uchovávat v tajnosti a neposkytovat je třetím osobám, a to i po skončení právního vztahu založeného touto smlouvou.
2. Práva a povinnosti POSKYTOVATELE
   1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb tak, aby objednatel mohl řádným způsobem aplikaci užívat.
   2. Pro nahlášení vady (po uplynutí záruční doby) je třeba použít tyto kontakty Poskytovatele: email [support@eternal.cz](mailto:support@eternal.cz), tel. +420-773-030-715 nebo tel. +420-775-267-383.
   3. Poskytovatel je oprávněn za poskytnuté servisní služby požadovat úhradu uvedenou v této smlouvě.
   4. Poskytovatel neodpovídá za problémy způsobené i částečnou nefunkčností prostředků Objednatele
3. Závěrečná ustanovení

## Ve všech výslovně neupravených otázkách se tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající řídí českým právním řádem.

## Tato Smlouva nabude platnosti okamžikem podpisu oběma stranami, dále se smluvní strany dohodly, že tato smlouva nabude účinnosti ode dne 27.7.2021.

## Smlouva je uzavřena na dobu určitou jednoho roku ode dne sjednání této smlouvy. V případě, že nedojde ze strany Objednatele nebo Poskytovatele za trvání smlouvy k písemné výpovědi smlouvy ve lhůtě třiceti dní předcházející skončení smlouvy, má se za to, že smlouva je sjednána opět na dobu určitou na období následujícího roku. V následujících letech platí toto ustanovení o trvání smlouvy obdobně. Smlouvu lze vypovědět doručením výpovědi druhé smluvní straně, přičemž výpovědní lhůta je jeden měsíc a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího, ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.

## Jakékoli změny nebo dodatky k této Smlouvě musí být provedeny formou vzestupně číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma smluvními Stranami, jež se stanou součástí této Smlouvy. Jakákoli dohoda o ukončení této Smlouvy musí mít písemnou formu.

## Tato Smlouva představuje úplnou dohodu Smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje jakákoliv předchozí ujednání smluvních Stran o otázkách, které jsou jejím předmětem. Neexistují žádné jiné smlouvy nebo dohody, ať již ústní nebo písemné, kterými by se řídil předmět této Smlouvy.

## Je-li jakékoliv ustanovení této Smlouvy neplatné, odporovatelné nebo nevymahatelné, nebo se takovým stane, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost jejích dalších ustanovení, lze-li toto ustanovení oddělit od této Smlouvy jako celku. Strany vyvinou veškeré úsilí s cílem nahradit takové ustanovení novým, které bude svým obsahem a účinkem co nejvíce podobné neplatnému, odporovatelnému nebo nevymahatelnému ustanovení, a to ve lhůtě třiceti (30) dnů ode dne, kdy se příslušné ustanovení této Smlouvy stalo neplatným, odporovatelným nebo nevymahatelným nebo kdy se o tom některá Strana dozvěděla a informovala ostatní Strany, podle toho, co nastane dříve.

## Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu, přičemž Objednatel obdrží jedno (1) vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno (1) vyhotovení.

## Tato smlouva byla schválena usnesením Rady města Strakonice č. 1809 ze dne 09.06.2021.

## Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, v platném znění, tuto smlouvu uveřejní objednatel.

Město Strakonice

Ve Strakonicích , dne

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Podpis: |  |  |  |  |
| Jméno: | Mgr. Břetislav Hrdlička |  |  |  |
| Funkce: | starosta města Strakonice |  |  |  |

ETERNAL, s.r.o.

V Praze, dne

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Podpis: |  |  |  |  |
| Jméno: | Ing. Rostislav Dubský |  |  |  |
| Funkce | jednatel společnosti |  |  |  |

**PŘÍLOHA č. 1 SMLOUVY O PODPOŘE**

**Kategorizace chyb**

Chyby jsou kategorizovány svým stupněm naléhavosti:

* **Chyba označena stupněm naléhavosti havárie**, je Chyba, která znemožňuje fungování mobilní aplikace u podstatné části uživatelů nebo znemožňuje provádění stěžejních operací mobilní aplikace pro jednotlivé uživatele nebo skupiny uživatelů, znemožňuje komunikaci s Objednatelem;
* **Chyba označena stupněm naléhavosti problém**, je Chyba, která znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce mobilní aplikace u některého uživatele tak, že ohrožuje splnění závazků Objednatele vůči těmto uživatelům, a tyto vadné funkce nelze nahradit jinou funkcionalitou či náhradním postupem bez podstatně zvýšené pracnosti nebo nákladů Objednatele;
* **Chyba** **označena stupněm naléhavosti vada**, je Chyba, která komplikuje nebo znemožňuje řádné fungování určité funkce mobilní aplikace u některého uživatele, nebo na některých typech mobilních zařízení uživatele, avšak jeho činnost lze dle pokynů Objednatele nahradit jinou funkcionalitou, byť za cenu vyšší pracnosti na straně Objednatele;
* **Chyba označena stupněm naléhavosti drobná vada**, je Chyba, kdy některá z funkcionalit mobilní aplikace není plně funkční nebo ztěžuje užívání u některého uživatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na Objednatele.

**Lhůty pro reakci při nahlášené chybě**

|  |  |
| --- | --- |
| **Stupeň naléhavosti** | **Lhůta – reakční čas** |
| Havárie | 48 hodin |
| Problém | 48 hodin |
| Vada | 72 hodin |
| Drobná vada | 96 hodin |

**Lhůty pro odstranění chyby**

|  |  |
| --- | --- |
| **Stupeň naléhavosti** | **Lhůta – reakční čas** |
| Havárie | 96 hodin (v uvedené lhůtě provede Zhotovitel odstranění chyby; lhůta pro publikování nové verze v AStore (Google Play nebo Apple Store), tedy lhůta mezi vložením opravené verze k publikaci a zveřejněním opravené verze v AStore zpravidla trvá do 48 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Zhotovitel je při jejich plnění závislý na třetí straně) |
| Problém | 96 hodin (v uvedené lhůtě provede Zhotovitel odstranění chyby; lhůta pro publikování nové verze v AStore, tedy lhůta mezi vložením opravené verze k publikaci a zveřejněním opravené verze v AStrore zpravidla trvá do 48 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Zhotovitel je při jejich plnění závislý na třetí straně) |
| Vada | 8 pracovních dnů (v uvedené lhůtě provede Zhotovitel odstranění chyby; lhůta pro publikování nové verze v AStore, tedy lhůta mezi vložením opravené verze k publikaci a zveřejněním opravené verze v AStore zpravidla trvá do 48 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Zhotovitel je při jejich plnění závislý na třetí straně) |
| Drobná vada | 30 pracovních dnů (v uvedené lhůtě provede Zhotovitel odstranění chyby; lhůta pro publikování nové verze v AStore, tedy lhůta mezi vložením opravené verze k publikaci a zveřejněním opravené verze v AStore zpravidla trvá do 48 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Zhotovitel je při jejich plnění závislý na třetí straně) |