

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE

uzavřená dle § 2586 a násl. Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „občanský zákoník“)

Statutární město Pardubice se sídlem Pernštýnské náměstí 1, 530 21 Pardubice
IČO: 00274046
DIČ: CZ00274046

bankovní spojení: Komerční banka Pardubice
Číslo účtu: 326-561/0100
zastoupené Bc. Janem Nadrchalem, primátorem
kontaktní osoba: Ing. Zdeňka Malá, vedoucí odboru informačních technologií

(dále jen „Město Pardubice“ nebo „Objednatel“)

a

ETERNAL, s.r.o.

se sídlem nám. 14 října 1307/2, 150 00 Praha 5
IČO: 27565599
DIČ: CZ 27565599

bankovní spojení: 51-1090830247/0100

zastoupená Ing. Rostislavem Dubským, jednatelem společnosti
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 116650,

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

Objednatel a Poskytovatel dále společně jen „Strany“

Strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto Smlouvu **na servisní podporu mobilního informačního systému „Pardubice v mobilu“** (dále jen „Smlouva“) a dohodly se na následujícím:

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmět smlouvy: závazkový vztah mezi stranami této Smlouvy, spočívající v závazku Poskytovatele za podmínek sjednaných touto Smlouvou, vymezených legislativním prostředím České republiky, a v souladu s pokyny Objednatele a při vynaložení veškeré odborné péče na svůj náklad a nebezpečí poskytnout Objednateli řádně a včas servisní podporu níže v tomto článku specifikovanou pro bezproblémový provoz mobilního informačního systému „Pardubice v mobilu“ u uživatelů včetně dodržení sjednaných SLA.
- 1.2 Předmětem plnění dle této Smlouvy je poskytnutí servisní podpory Mobilního informačního systému, což pro účely této Smlouvy znamená průběžné poskytování zejména těchto služeb Poskytovatelem:

- 1.2.1 poskytování služby Hot Line Objednateli ke krátkým telefonním konzultacím a řešením problémů souvisejících s užíváním a provozem Mobilního informačního systému;
- 1.2.2 vyřešení Chyb dle sjednaných SLA;
- 1.2.3 poskytování služby hostingu pro serverovou část Mobilního informačního systému;
- 1.2.4 poskytování celkového počtu jednotlivých druhů notifikací maximálně 90 (slovy devadesát);
- 1.2.5 údržba a technologicky vynucený update kódu, ve kterém je Mobilní informační systém zhotoven.

2. DEFINICE POJMŮ

AStore – jsou eshopy softwarových aplikací AppStore společnosti Apple a GooglePlay společnosti Google k šíření softwarových aplikací a jejich aktualizací.

Chyba - chyby jsou kategorizovány svým stupněm naléhavosti:

- **Chyba označena stupněm naléhavosti havárie**, je Chyba, která znemožňuje fungování Mobilního informačního systému u podstatné části uživatelů nebo znemožňuje provádění stěžejních operací Mobilního informačního systému pro jednotlivé uživatele nebo skupiny uživatelů, znemožňuje komunikaci s Objednatelem;
- **Chyba označena stupněm naléhavosti problém**, je Chyba, která znemožňuje řádné fungování určité podstatné funkce Mobilního informačního systému 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 Mobilního informačního systému 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 Mobilního informačního systému není plně funkční nebo ztěžuje užívání u některého uživatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na Objednatele.

Man Day (MD) – „člověkoden“ (ČD) znamená jeden pracovní den v rozsahu 8 hodin jednoho pracovníka Poskytovatele.

Man Hour (MH) – „člověkohodina“ (ČH) znamená jednu pracovní hodinu jednoho pracovníka Poskytovatele.

Provozní prostředí Mobilního informačního systému, nebo také Provozní prostředí – je prostředí operačních systémů iOS společnosti Apple a Android společnosti Google.

Repair Time – je „*doba vyřešení Chyby*“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného nahlášení Chyby ze strany Objednatele Zhotoviteli, a časem prokazatelného vyřešení Chyby Zhotovitelem.

Response Time – je „*doba reakce*“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného nahlášení Chyby ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelné reakce Poskytovatelem. Reakcí Poskytovatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní Chybu řešit.

SLA (Service Level Agreement) – sjednané parametry služeb poskytovaných v rámci plnění této Smlouvy, zejména Response Time, Repair Time.

Vyřešení Chyby – je okamžik prokazatelného předání opravené verze Mobilního informačního systému k publikaci v AStore. Za zajištění publikace a získání všech nezbytných oprávnění k publikaci na AStore zodpovídá Poskytovatel.

3. SMLUVNÍ STRANY SI SJEDNÁVAJÍ TYTO SLA

3.1 Repair time pro Chybu:

Stupeň naléhavosti	Repair time
Havárie	48 hodin (v uvedené lhůtě provede Poskytovatel odstranění chyby a předloží Objednateli opravenou verzi v testovacím prostředí, následně předá Poskytovatel opravenou verzi k publikaci v AStore; pokud se Objednatel a Poskytovatel dohodnou, může být opravená verze předána k publikaci v AStore bez testování Objednatelem; lhůta pro publikování nové verze v AStore, tedy lhůta mezi vložením opravené verze k publikaci a zveřejněním opravené verze v AStore zpravidla trvá do 24 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Poskytovatel je při jejich plnění závislý na třetí straně)
Problém	96 hodin (v uvedené lhůtě provede Poskytovatel odstranění chyby a předloží Objednateli opravenou verzi v testovacím prostředí, následně předá Poskytovatel opravenou verzi k publikaci v AStore; pokud se Objednatel a Poskytovatel dohodnou, může být opravená verze předána k publikaci v AStore bez testování Objednatelem; lhůta pro publikování nové verze v AStore, tedy lhůta mezi vložením opravené verze k publikaci a zveřejněním opravené verze v AStore zpravidla trvá do 24 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Poskytovatel je při jejich plnění závislý na třetí straně)
Vada	8 pracovních dnů (v uvedené lhůtě provede Poskytovatel odstranění chyby a předloží Objednateli opravenou verzi v testovacím prostředí, následně předá Poskytovatel opravenou verzi k publikaci v AStore; pokud se Objednatel a Poskytovatel dohodnou, může být opravená verze předána k publikaci v AStore bez testování Objednatelem; lhůta pro publikování nové verze v AStore, tedy lhůta mezi

	vložení opravené verze k publikaci a zveřejnění opravené verze v AStore zpravidla trvá do 24 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Poskytovatel je při jejich plnění závislý na třetí straně)
Drobná vada	30 pracovních dnů (v uvedené lhůtě provede Poskytovatel odstranění chyby a předloží Objednateli opravenou verzi v testovacím prostředí, následně předá Poskytovatel opravenou verzi k publikaci v AStore; pokud se Objednatel a Poskytovatel dohodnou, může být opravená verze předána k publikaci v AStore bez testování Objednatel; lhůta pro publikování nové verze v AStore, tedy lhůta mezi vložení opravené verze k publikaci a zveřejnění opravené verze v AStore zpravidla trvá do 24 hodin pro platformu Android a do 96 hodin pro platformu iOS a Poskytovatel je při jejich plnění závislý na třetí straně)

3.2 Response Time pro Chybu:

Stupeň naléhavosti	Response time
Havárie	Následující pracovní den
Problém	48 hodin
Vada	72 hodin
Drobná vada	96 hodin

4. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

4.1 Poskytovatel bude poskytovat servisní podporu mobilního informačního systému prostřednictvím e-mailu @eternal.cz, a na tel. číslech +420 (primární) nebo +420 a +420 (sekundární). Při oznamování chyby ve dnech pracovního klidu, v průběhu státních svátků nebo ve dnech předcházejících dnům pracovního klidu nebo státním svátkům bude Objednatel informovat Poskytovatele i na uvedených tel. číslech. Tel. čísla uvedená jako sekundární budou dostupná i mimo obvyklou pracovní dobu (v pracovních dnech mezi 8.00 a 17:00 hod).

4.2 Smluvní strany sjednávají tento postup při odstranění Chyb:

4.2.1 Chyby, jejich výskyt, kategorizaci, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení jsou oběma Smluvními stranami zaznamenávány a zaslány písemně (e-mailem);

- 4.2.2 v případě Chyby se stupněm naléhavosti havárie a problém je Objednatel povinen současně (bez zbytečného odkladu) se zasláním popisu chyby prostřednictvím e-mailu informovat Poskytovatele i telefonicky;
- 4.2.3 Poskytovatel má povinnost provést verifikaci obsahu a klasifikaci Chyby a má právo reklamovat klasifikaci Chyby stanovenou Objednatelem;
- 4.2.4 Objednatel má právo ověřit vyřešení Chyby a v případě nesouhlasu s tímto řešením předložit reklamaci způsobu vyřešení Chyby. Tato reklamace obnovuje řešení Chyby. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání k opětovné reklamaci nezapočítává.

5. DOBA, ZPŮSOB A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1 Poskytovatel bude poskytovat servisní podporu dle článku 1 a 3 ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel není v prodlení s plněním předmětu Smlouvy nebo jeho dílčí části, chybí-li potřebná součinnost k plnění ze strany Objednatele.
- 5.3 V případě výskytu mimořádné nepředvídatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele při poskytování předmětu smlouvy nebo jeho dílčí části (příkladem generální stávka, živelní pohroma, mobilizace, embargo, povstání, epidemie apod.), která Poskytovateli omezuje možnost předmět smlouvy služby nebo jeho dílčí část včas provést (ne však překážky vzniklé z Poskyvatelových osobních poměrů, vzniklé v době, kdy už byl Poskytovatel v prodlení, či překážky, kterou měl Poskytovatel dle této Smlouvy překonat), je Poskytovatel povinen o těchto skutečnostech neprodleně informovat druhou smluvní stranu. Nesplní-li tuto povinnost, není oprávněn se těchto okolností dovolávat.
- 5.4 Místo plnění (poskytování předmětu smlouvy): sídlo Objednatele, uvedené v záhlaví této Smlouvy.
- 5.5 Poskytovatel odpovídá za to, že předmět smlouvy je poskytován bez vad. Objednatel a Poskytovatel berou na vědomí, že o právech Objednatele z vadného plnění Poskytovatele platí obdobně příslušná ustanovení občanského zákoníku.

6. CENA DÍLA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Cena servisní podpory Mobilního informačního systému se sjednává ve výši 14.375 Kč (slovy čtrnácttisícčtisedmdesát pět korun českých) za jeden měsíc.
- 6.2 Všechny ceny uvedené ve Smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění a připočteno k cenám.
- 6.3 Není-li touto Smlouvou stanoveno jinak, Poskytovatel se zavazuje, že Cena zahrnuje a pokryje veškeré výdaje a náklady spojené s předmětem smlouvy uvedeného v čl. 1 odst. 1.2. této Smlouvy a povinnostmi Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dle této Smlouvy.
- 6.4 Smluvní strany sjednávají tyto platební podmínky:

- 6.4.1 cenu plnění sjednaného dle čl. 1 odst. 1.2 této Smlouvy uhradí Objednatel vždy za příslušné kalendářní čtvrtletí zpětně.
- 6.4.2 Vyúčtování bude provedeno daňovým dokladem (fakturou) se splatností třicet (30) dnů ode dne prokazatelného doručení faktury Objednateli. Faktura bude vystavována do deseti (10) kalendářních dnů po ukončení příslušného kalendářního čtvrtletí ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele v českých korunách. Lhůta splatnosti bude dodržena, pokud v její poslední den bude peněžní částka reprezentující cenu připsána na účet Poskytovatele. Každý platební doklad musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle českého práva. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad – fakturu, pokud tento neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením daňového dokladu – faktury, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravený nebo přepracovaný daňový doklad – faktura bude opatřen novou lhůtou splatnosti.
- 6.4.3 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.
- 6.4.4 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 30 (třicet) dnů ode dne jejího doručení Poskytovatelem Objednateli a bude vystavena vždy za předchozí kalendářní čtvrtletí.

7. SMLUVNÍ SANKCE, POKUTY A ÚROKY Z PRODLENÍ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu za nedodržení termínů sjednaných touto Smlouvou takto:
- 7.2 V případě, že Poskytovatel nedodrží termíny dle článku 3, odst. 3.1 a 3.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení.
- 7.3 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením vyúčtované ceny je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý den prodlení.
- 7.4 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. Nárok na zaplacení sjednané smluvní pokuty vzniká v případě každého jednotlivého porušení povinnosti. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejímu uhrazení povinné smluvní straně.
- 7.5 Platby smluvní pokuty nezavazují Poskytovatele povinnosti provést předmět plnění ani jiných povinností, závazků nebo odpovědností vyplývajících ze Smlouvy. Uhrazení jakékoliv smluvní pokuty dle této Smlouvy se nedotýká práva Objednatele na náhradu majetkové škody i nemajetkové újmy v plné výši, která vznikne Objednateli v důsledku porušení povinnosti Poskytovatele, na niž se vztahuje jakákoliv smluvní pokuta dle této Smlouvy.

- 7.6 Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokuty proti platbám za plnění Poskytovatele a Poskytovatel s tímto bez výhrad souhlasí.

8. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

- 8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s účinností ode dne zveřejnění této Smlouvy v registru smluv.
- 8.2 Tento smluvní vztah lze kdykoli ukončit písemnou dohodou smluvních stran. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni odstoupit od smlouvy v případech stanovených touto smlouvou, nebo jednostrannou písemnou výpovědí objednatele nebo Poskytovatele bez udání důvodu, přičemž se sjednává výpovědní doba v délce 3 měsíců, která počíná běžet v okamžiku doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3 Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že v insolvenčním řízení týkajícím se Poskytovatele bude vydáno rozhodnutí o úpadku, anebo i v případě, že insolvenční návrh bude zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nebude postačovat k úhradě nákladů insolvenčního řízení, a rovněž pak v případě, kdy Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 8.4 Zánikem smlouvy nejsou dotčeny nároky účastníků na náhradu škody a jiné sankce, které za trvání smlouvy vznikly.
- 8.5 Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb tak, aby Objednatel mohl řádným způsobem aplikaci užívat.
- 8.6 Smluvní strany se dále dohodly, že v případě ukončení této Smlouvy budou zejména ujednání o týkající se smluvních pokut a odpovědnosti za škodu a nemajetkovou újmu, a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy, trvat i po zániku závazků ze Smlouvy.
- 8.7 Zánikem smlouvy nejsou dotčeny nároky účastníků na náhradu škody a jiné sankce, které za trvání smlouvy vznikly.

9. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1 Smluvní strany se zavazují jakékoliv osobní údaje, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, chránit v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, a nařízením EU č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této Smlouvy. Ustanovení předchozí věty se netýká zpřístupnění obchodních a technických informací poddodavatelům, zaměstnancům, či externím spolupracovníkům, pomocí nichž některá smluvní strana provádí plnění této smlouvy, a kterým je nezbytné takovou informaci zpřístupnit. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nese smluvní strana, která povinnost porušila, všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí příslušné smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením povinnosti uvedené v tomto odstavci.

- 9.2 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv spravovaném Digitální a informační agenturou v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
- 9.3 Tato smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsána uznávanými elektronickými podpisy oprávněných osob. Za datum podpisu se považuje údaj uvedený v časovém razítku, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
- 9.4 Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnými dodatky číslovanými vzestupnou nepřetržitou řadou, které budou podepsány všemi smluvními stranami.
- 9.5 Odpověď smluvní strany podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, s dodatkem nebo odchylkou, není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky.
- 9.6 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv spravovaného Digitální a informační agenturou. O uveřejnění smlouvy Objednatel bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
- 9.7 Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani do tří měsíců ode dne jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
- 9.8 Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).
- 9.9 Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že si tuto Smlouvu řádně přečetly před podpisem a dále prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

Za Objednatele:

V Pardubicích dne dle data elektronického podpisu

24.11.2023

.....

Bc. Jan Nadrchal, primátor

Za Poskytovatele:

V Praze dne dle data elektronického podpisu

16.10.2023

.....

Rostislav Dubský, jednatel