


Smlouva o dílo

Vytvoření mobilní aplikace pro městskou část Praha 12 včetně dodávky licencí a poskytování technické podpory


Strany

městská část Praha 12

se sídlem : Písková 830/25, 143 00 Praha 4 - Modřany
zastoupená : PhDr. Danielou Rázkovou, starostkou
IČO : 00231151
DIČ : CZ00231151
Bank. spojení : Česká spořitelna, a.s.
č. účtu : 
(dále jen „objednatel“)

a

ETERNAL, s.r.o.

Se sídlem : nám. 14. října 1307/2, 150 00 Praha 5 - Smíchov
Zastoupená : Ing. Rostislavem Dubským, jednatelem společnosti
IČO : 27565599
DIČ : CZ27565599
Bank. spojení : Komerční banka, a.s.
č. účtu : 
(dále jen „zhotovitel“)

uzavírají tuto **smlouvu o dílo** v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

I.

Předmět smlouvy

1 Předmětem této smlouvy je

- **závazek zhotovitele:**

1.1. vytvořit pro objednatele mobilní aplikaci včetně implementace serverové části mobilní aplikace na serveru zhotovitele (formou poskytování hostingu) a včetně publikace aplikace v oficiálních repositářích (virtuálních obchodech) operačních systémů iOS a Android; současně s tím poskytnout objednateli nevýhradní a nepřenositelné užívací právo licence s neomezeným časovým rozsahem k této mobilní aplikaci a její serverové části. Podrobná specifikace mobilní aplikace a její serverové části je uvedena v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy,

- 1.2. po realizaci výše uvedené části plnění začít poskytovat technickou podporu pro mobilní aplikaci, poskytovat hosting serveru pro provoz serverové části mobilní aplikace. Specifikace technické podpory a hostingu je uvedena v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy,
 - 1.3. realizovat pro objednatele bezplatné zaškolení pracovníků ke správě a používání mobilní aplikace v počtu (max. však 10 osob, v rozsahu max. 3 hodin), v místě, termínu a čase dohodnuté s objednatelem,
- **závazek objednatele** shora specifikované plnění převzít a zaplatit za něj zhotoviteli dohodnutou cenu dle čl. III této smlouvy.

II.

Doba trvání a místo plnění předmětu smlouvy

1. Předmět díla dle čl. I., bod 1.1. a 1.3. bude realizován do 90 kalendářních dnů od nabytí účinnosti smlouvy.
2. Místem plnění je sídlo objednatele.
3. Poskytování technické podpory mobilní aplikace, serverové části mobilní aplikace a poskytování hostingu dle čl. I., bod 1.2. na dobu neurčitou od data předání a převzetí předmětu díla dle čl. I., bod 1.1.

III.

Cena díla a platební podmínky

- 1 Cena za předmět plnění je stanovena následovně:

Položka	Cena bez DPH*
Vytvoření a publikace mobilní aplikace včetně zprovoznění serverové části mobilní aplikace dle čl. I., bod 1.1. smlouvy s funkcemi specifikovanými v příloze č. 1 smlouvy	480.000 Kč
Technická podpora mobilní aplikace, serverové části mobilní aplikace a poskytování hostingu dle čl. I., bod 1.2. smlouvy dle specifikace v příloze č. 1 smlouvy	72.000 Kč/rok

*) DPH bude účtována v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 2 Cena za poskytnutí předmětu plnění dle čl. I., bod 1.1. dle této smlouvy je splatná na základě vystavení daňového dokladu/faktury. Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad na cenu uvedené části díla dle předchozího odstavce po předání a převzetí této částí díla. Nedílnou součástí daňového dokladu/faktury bude předávací a akceptační protokol o předání předmětu plnění dle čl. I., bod 1.1. této smlouvy.
- 3 Celková cena za poskytování předmětu plnění dle čl. I., bod 1.2. je stanovena za kalendářní rok. Fakturace ceny za poskytování předmětu plnění dle čl. I., bod 1.2. bude

prováděna čtvrtletně předem. V případě uzavření smlouvy v průběhu roku, bude zhotovitel fakturovat pouze alikvotní část roční ceny (za každý započatý měsíc).

- 4 Vystavený daňový doklad/faktura musí obsahovat veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 občanského zákoníku. Faktury budou vystaveny se splatností 30 dní ode dne jejich vystavení.
- 5 Objednatel je oprávněn vrátit zhotoviteli bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti uvedené v předchozích ustanoveních tohoto článku. Objednatel je v takovém případě oprávněn, nikoliv však povinen, fakturu zhotoviteli před uplynutím doby splatnosti vrátit, zhotovitel je povinen fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury se přerušuje doba splatnosti a nová doba počíná běžet znovu ode dne doručení opravené faktury nebo nově vyhotovené faktury.
- 6 Faktury budou zasílány na adresu městské části v listinné podobě, případně elektronicky prostřednictvím datové schránky.
- 7 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 8 Služby (týkající se zejména rozvoje a rozšiřování aplikace), které nejsou zahrnuty do rozsahu předmětu plnění dle čl. I., bod 1.1. – 1.3., budou fakturovány samostatně dle aktuálního ceníku zhotovitele. Na tyto služby bude ze strany objednatele vystavena objednávka. Součet celkové hodnoty objednávek na služby, které nejsou zahrnuty do rozsahu plnění dle čl. I., bod 1.1. – 1.3. nesmí překročit částku 1.000.000 Kč bez DPH za období 48 měsíců ode dne akceptace předmětu plnění objednatel dle čl. I., bod 1.1. této smlouvy.

Článek IV.

Předání a převzetí předmětu plnění

- 1 Zhotovitel se zavazuje zahájit práce spojené s předmětem plnění dle čl. I., bod 1.1. do 14 dnů po nabytí účinnosti smlouvy. Před akceptací uvedeného předmětu plnění bude zhotovitel prokazatelně informovat oprávněného zástupce objednatele o připravenosti uvedené části díla k akceptaci. Na základě akceptace plnění dle čl. I., bod 1.1. bude zhotovitel návazně realizovat plnění dle čl. I., bod 1.2. a 1.3.
- 2 O předání a převzetí předmětu plnění dle čl. I., bod 1.1. bude smluvními stranami sepsán akceptační protokol, podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran, kterými jsou ze strany **zhotovitele:** [redacted] e-mail: [redacted] a ze strany **objednatele:** [redacted] vedoucí odboru informačních technologií ÚMČ Praha 12, tel: [redacted] e-mail: [redacted]

Článek V.

Práva a povinnosti objednatele a zhotovitele

- 1 Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou k provádění předmětu plnění dle čl. I., bod 1.1. - 1.3. této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat zhotoviteli potřebné nebo důvodně zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění řádného plnění díla včetně předání kontaktů na třetí osoby a předání požadavků na součinnost třetím osobám, které jsou stávajícími dodavateli objednatele (například zhotovitel webových stránek a redakčního systému zhotovitele). Do předmětu plnění nejsou zahrnuty případné úpravy systémů třetích osob.

- 2 Pokud objednatel neposkytne dohodnutou součinnost, nebo neposkytne součinnost třetí osoba na požadavek objednatele, má zhotovitel právo požadovat na objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl zhotovitel pracovat na plnění předmětu smlouvy.
- 3 Bez souhlasu zhotovitele není objednatel oprávněn jakýmkoli způsobem zasahovat do programového vybavení, provádět jeho změny nebo úpravy ani jej užívat jinak než v souladu s touto smlouvou.
- 4 Zhotovitel neodpovídá za obsahovou část díla. Obsahovou část se zavazuje dodat objednatel.
- 5 Zhotovitel se zavazuje spolupracovat s objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Zhotovitel je povinen písemně nebo prostřednictvím e-mailu informovat objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy, zejména ho informovat o požadavcích na součinnost.
- 6 Zhotovitel se zavazuje zahájit řešení případných problémů omezujících či znemožňujících využívání mobilní aplikace bez zbytečného odkladu od nahlášení nebo zjištění problému.
- 7 Zhotovitel je povinen bezplatně opravit tutéž závadu, která se opětovně vyskytne po ukončení servisního zásahu.

Článek VI.

Záruční podmínky, zajištění závazku

1. Zhotovitel poskytuje na předmět plnění dle čl. I., bod 1.1. záruku po dobu 24 měsíců od předání. Současně se zhotovitel zavazuje, že bude zajišťovat technickou podporu mobilní aplikace a serveru a hosting serveru po dobu trvání smlouvy po předání a převzetí části plnění dle čl. I., bod 1.1. pro zachování kvality zmíněného předmětu plnění.
2. Zhotovitel v rámci záruky za jakost odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto smlouvou a podmínkami stanovenými právními předpisy, zejména pak odpovídá za shodu funkčního chování a vlastností předmětu plnění, a za použitelnost předmětu plnění pro účely vyplývající z této smlouvy.
3. V případě prodlení zhotovitele s plněním povinností dle čl. II., odst.1 má objednatel právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5 % (slovy: pět desetin procenta) z ceny předmětu plnění bez DPH za každý i započatý den prodlení (pro část plnění dle čl. I., bod 1.1. je cena odpovídající části plnění 480.000 Kč bez DPH). Toto ustanovení se nevztahuje na plnění povinností objednatele v rámci čl. II. bod. 3 (poskytování technické podpory mobilní aplikace, serverové části mobilní aplikace a poskytování hostingu).
4. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy objednatele k úhradě.
5. Objednatel má právo na náhradu škody v plné výši vzniklé porušením povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury/daňového dokladu objednatelem je zhotovitel, který řádně splnil své povinnosti, oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroku z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, ve znění pozdějších předpisů.

7. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje zhotovitele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.

Článek VII.

Náhrada škody

- 1 Zhotovitel odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené objednateli porušením povinností vyplývajících ze smlouvy či právních předpisů. Zhotovitel odpovídá zejména za škody způsobené porušením ustanovení této smlouvy, škody způsobené jiným protiprávním činem a škody vzniklé v důsledku vadného plnění.
- 2 Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 3 Povinnosti k náhradě škody se zhotovitel zproští, pokud v souladu s ustanovením § 2913 odst. 2, občanského zákoníku prokáže, že mu ve splnění povinnosti podle této smlouvy zabránila mimořádná a nepředvídatelná překážka, vzniklá nezávisle na jeho vůli.
- 4 Zhotovitel před podpisem této smlouvy předal objednateli kopii pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s prováděním jeho podnikatelské činnosti ve výši horní hranice pojistného plnění minimálně 1.000.000 Kč na jednu pojistnou událost. Zhotovitel je povinen mít v účinnosti pojistnou smlouvu po celou dobu poskytování předmětu plnění.

Článek VIII.

Trvání a ukončení smlouvy

- 1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2 Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí kterékoliv ze smluvních stran bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 4 měsíce, která začíná běžet první den následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně, a dalšími způsoby stanovenými občanským zákoníkem.
- 3 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v této smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení smlouvy.
- 4 Za podstatné porušení smlouvy zhotovitelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany objednatele, se považuje porušení povinností zhotovitele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení písemné výzvy objednatele. Za podstatné porušení smlouvy zhotovitelem se nepovažuje prodloužení termínu plnění, které je uvedeno v čl. II, odst. 1. Pro vyloučení pochybností smluvní strany ujednávají, že podstatným porušením této smlouvy je nedodržení termínů pro odstraňování vad mobilní aplikace, uvedených v příloze č. 1 této smlouvy v části „Kategorizace vad a jejich odstranění“.
- 5 Za podstatné porušení smlouvy objednatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany zhotovitele, se považuje prodlení objednatele s úhradou faktury/daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen.
- 6 V případě odstoupení podle odst. 4 tohoto článku je po marném uplynutí příslušné lhůty objednatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany zhotovitele.

- 7 V případě odstoupení podle odst. 4 tohoto článku má objednatel (kromě jiného) nárok na náhradu škody a na náhradu prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 8 Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí obsahovat odkaz na ustanovení této smlouvy, autorského zákona či občanského zákoníku, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit.
- 9 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 10 Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy.

Článek IX.

Závěrečná ustanovení

- 1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
- 2 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla veřejně přístupná.
- 3 Změny a doplňky této smlouvy lze provést pouze formou písemných číslovaných dodatků.
- 4 V případě, že by některé ustanovení této smlouvy stalo neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se ho zavazují po vzájemné dohodě nahradit jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 5 Smluvní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou, nebo upravené jen částečně, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, popř. autorského zákona.
- 6 Tato smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech s platností originálu, z nichž zhotovitel obdrží (1) stejnopis a objednatel obdrží (2) stejnopisy.
- 7 Uveřejnění smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zajistí objednatel.
- 8 Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 – Specifikace díla a poskytování technické podpory.

Za objednatele:

Za zhotovitele:

V Praze dne

V Praze dne

.....

.....

PhDr. Daniela Rázková
starostka

Ing. Rostislav Dubský
jednatel společnosti Eternal, s.r.o.

Příloha č. 1 – Specifikace díla a poskytování technické podpory

Obecné požadavky

- **Podporované platformy** - mobilní aplikace pro občany bude podporovat platformy Android a iOS. Android a iOS představují celkem 88 – 90% uživatelů mobilních zařízení (telefony a tablety).
- **Off-line** – všechna data budou k dispozici v mobilní aplikaci off-line. Tedy, budou uživateli k dispozici i bez připojení mobilního zařízení k internetu (vyjma modulů, na kterých se smluvní strany dohodnou, že jejich obsah k dispozici off-line nebude). To bude výhodné pro uživatele, kteří nemají aktuálně dostupné připojení nebo používají pro aktualizaci dat především wi-fi. Aktualizace obsahu mobilní aplikace bude probíhat vždy v okamžiku jejího spuštění nebo manuálně, na vyžádání uživatele. Systém musí umožňovat aktualizaci obsahu mobilní aplikace ze serveru v závislosti na konkrétním obsahu (Zprávy a Aktuality budou aktualizovány častěji než informace, které se nemění často).
- **Aplikace bude vyvíjena v nativním vývojovém prostředí**
 - které je doporučováno výrobcí operačních systémů (Android, iOS) pro vývoj mobilních aplikací jako standard,
 - prostředí neuzavírá další rozvoj mobilní aplikace,
 - umožňuje 100% pracovat s externími zařízeními telefonu (GPS, kamera, gyroskop atd.),
 - umožňuje vytvoření mobilní aplikace v off-line módu,
 - plně využívá možností operačního systému telefonu.
- **Import dat** – součástí řešení bude dodávka a hosting serveru s integračními a publikačními funkcemi, který zajistí získávání dat z prostředí IT systémů objednatele a třetích stran (redakční systémy pro správu webových stránek, agendové informační systémy a další). Server bude inteligentním způsobem publikovat data do mobilní aplikace. Integrace mezi interními systémy objednatele a serverem bude probíhat s využitím formátů JSON nebo XML.
- **Grafika** – pro vytvoření grafického návrhu mobilní aplikace bude použit grafický manuál objednatele.
- **Bez dalšího pořizování dat** – řešení musí být navrženo tak, aby maximálně využilo data, která jsou již dostupná v interních systémech objednatele a jsou zde aktualizována (redakční systém, agendové informační systémy a další). Pouze v případě, že data, která mají být zobrazena v mobilní aplikaci, nebudou k dispozici, musí pro jejich zadávání a údržbu disponovat navržené řešení vlastním redakčním systémem.

Moduly a funkce mobilní aplikace dle čl. I., bod 1.1. Smlouvy

- **Aktuality** – aktuální informace z prostředí objednatele, případně dalších organizací. Mimo textu budou zobrazovány i obrázky a PDF soubory.
- **Akce** – kalendář akcí, pořádaných objednatelem, případně dalšími organizacemi. Budou zobrazovány podrobné informace o akci, případně obrázek nebo PDF soubor. Podporovány budou funkce jako přidání akce do nativního kalendáře mobilního zařízení a zobrazení místa konání na mapě.
- **Kontakty** – kontaktní informace na úřad a jeho zaměstnance. Aplikace bude podporovat přímé vytočení čísla a vytvoření e-mailové zprávy.
- **MHD** – aktuální odjezdy MHD ze zastávek, které se nacházejí na území objednatele.
- **Životní situace** – databáze životních situací.

- **Závady** – modul bude umožňovat zadávání upozornění od občanů (vyfocení nebo přiřazení již hotové fotografie k upozornění, název a popis požadavku, lokalizace požadavku v mapě manuálně i přes GPS v zařízení). Jednotlivé závady budou poskytovány formou e-mailu na předem přidělené adresy. Email bude obsahovat název, popis, datum a čas pořízení, adresu (polohu) a fotografii závady.
- **Služby** – modul bude obsahovat informace o kulturních a sportovních zařízeních a sběrných místech odpadu a bude je umět zobrazit na mapě.
- **Upozornění** - uživatelské nastavení notifikací – upozornění na zprávy týkající se uživatele aplikace v geografické souvislosti nebo dle typu zpráv.
 - Upozornění na blokové čištění nebo jiná omezení
 - Upozornění na přístavení kontejneru na velkokapacitní odpad
 - Upozornění dle vlastní definice (krizové zprávy, aktuality, akce, ...)
- **SOS kontakty** – přehled kontaktů pro krizovou komunikaci (ZZS, policie, městská policie, hasiči, voda, plyn, kanalizaci, ..., další kontaktní linky, které město využívá). Uživatel bude moci kontaktovat místně příslušného strážníka, který má na starosti okrsek, ve kterém uživatel bydlí nebo kde se momentálně nachází (závislost na poloze uživatele).

Serverová část dle čl. I., bod 1.1. Smlouvy

Serverová část zahrnuje server s integračními a publikačními funkcemi, který zajišťuje získávání dat z okolních systémů a jejich následně poskytování mobilní aplikaci. Implementaci serverové části mobilní aplikace včetně hostingu a provozu serveru zajistí zhotovitel.

Mobilní aplikace se ve velké většině případů musí napojit na různorodé zdroje dat, které se navíc mohou časem měnit. Server odstíní aplikace od těchto rozhraní a aplikaci poskytuje už jen jednotné „vyčištěné“ rozhraní, resp. data. Vytvořené rozhraní komunikuje pomocí http (https) protokolu, přes který jsou přenášena data ve formátu XML nebo JSON.

Minimální požadavky na vlastnosti serveru:

Mnoho zdrojů dat (různé protokoly)

Implementace serveru nebude závislá na struktuře a významu mnohdy složitých a velkoobjemových dat, protože ji aplikační server od těchto problémů odstíní a aplikaci poskytne data již předzpracovaná a připravená k zobrazení. Aplikační server je připraven získávat data z různých protokolů a různých zdrojů dat. Nepotřebuje tedy žádné speciální rozhraní, ale je velmi pružný při získání dat i z atypických zdrojů.

Testování

Aplikační server bude poskytovat nástroje na testování mobilních aplikací ještě před tím, než je dokončeno napojení na reálná data.

Jednotné rozhraní

Server bude mobilním aplikacím poskytovat jednotné rozhraní. Každá mobilní aplikace, která bude získávat data z aplikačního serveru, musí umět se serverem komunikovat. Navržený komunikační protokol postavený nad http a XML musí být dostatečně jednoduchý a univerzální. Díky této vlastnosti pokryje nejčastější způsoby komunikace mezi serverem a mobilními aplikacemi bez nutnosti jeho změny.

Příprava dat

Server bude umožňovat přípravu dat pro mobilní aplikace. Server bude získávat data ze systémů třetích stran, tato data u sebe uchovává (cache), analyzuje, zpracuje a následně připraví pro klienty. Server bude schopen přizpůsobit své chování systémům třetích stran. Bude připraven na skutečnost, že komunikace mezi systémy třetích stran může být pomalá či může docházet při komunikaci k výpadkům. Dále bude server podporovat získávání dat na vyžádání nebo ve stanoveném časovém intervalu.

Detekce změn a verzování dat

Mezi základní vlastnost serveru bude patřit sledování změn v datech a jejich verzování. Server při získávání dat ze systémů třetích stran data analyzuje a sleduje změny, ke kterým v datech došlo. Na základě takto detekovaných změn generuje pro klienty změnová data mezi jednotlivými předešlými datovými verzemi. Na serveru tak vzniká strom datových verzí. S využitím této funkce dostává každý mobilní klient pouze nová změnová data, která jsou výrazně menší. Aktualizace dat je tak na straně klienta rychlejší a klientovi šetří výši datového limitu.

Specifické verze pro mobilní platformy

Server bude umět detekovat mobilní platformu, se kterou komunikuje (Android, iOS). Dále bude schopen od klienta získat hardwarovou konfiguraci telefonu. Na základě těchto informací může zvolit odpovídající formát dat, který klientovi poskytne.

Technická podpora mobilní aplikace a serveru a hosting serveru čl. I., bod 1.2. Smlouvy

Technická podpora mobilní aplikace a serveru

Technickou podporu se zavazuje zhotovitel poskytovat v tomto rozsahu:

- servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad a dalších nesouladů programového vybavení, vč. řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou. Klasifikace poruch a reakční doby na odstranění závady jsou definovány níže v samostatné tabulce;
- hot-line prostřednictvím e-mailu a telefonu v režimu 5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, od 8:00 do 16:00); tel.: +420728755031 nebo +420736606350, e-mail: support@eternal.cz; garantovaná doba odezvy – 2 hodiny od nahlášení;
- proaktivní informování zhotovitelem objednatele o závadách a nově objevených chybách díla;
- správa mobilní aplikace v oficiálních repositářích pro operační systémy iOS (App Store) a Android (Google Play), udržování vlastních mobilních aplikací a udržování marketingových informací v profilu mobilních aplikací;
- poskytování statistik o počtu stažení mobilních aplikací z oficiálních repositářů, ve struktuře, která je v repositářích nativně k dispozici; tato statistická data budou zaslána vždy na počátku každého kalendářního měsíce (nejpozději do 10. dne v měsíci) na kontaktní osobu objednatele;
- udržování kódu mobilních aplikací a garance jejich dalšího rozvoje;
- udržování serveru a garance jeho dalšího rozvoje.

Technická podpora bude zahrnovat rovněž činnosti prováděné v sídle objednatele, pokud se jedná o činnosti nezbytné k odstranění poruch či problémů omezujících či znemožňujících využívání programového vybavení nebo činnosti spojené s implementací nových verzí programového vybavení.

Hosting serveru

Hosting serveru bude poskytován na technických prostředcích objednatele s garantovanou dostupností (SLA) na úrovni 99,1%

Kategorizace vad a jejich odstranění

Kategorizace vad

Typ vady	Definice vady
A+	Nejvyšší závažnost - tento stav způsobuje nedostupnost celé mobilní aplikace.
A	Vyšší závažnost – tento stav způsobuje nedostupnost klíčových vlastností mobilní aplikace (nefunkčnost jednotlivých modulů apod.).
B	Střední závažnost – tento stav způsobuje částečnou nedostupnost neklíčových vlastností mobilní aplikace (některé funkcionality jednotlivých modulů).
C	Nízká závažnost – mobilní aplikace a její moduly fungují, funkcionality jsou dostupné, nicméně vykazují problém.

Odstraňování vad

Typ vady	Přijetí hlášení vady	Přechodné řešení	Trvalé řešení
A+	do 2 hodin	3 dny*	7 dnů*
A	do 2 hodin	5 dnů*	10 dnů*
B	do 2 hodin	7 dnů*	20 dnů*
C	do 2 hodin	10 dnů*	30 dnů*

*) Při nutnosti publikování nové verze mobilní aplikace může být termín adekvátně prodloužen, stejně tak v případě způsobení vady třetí stranou – například chybou na rozhraní redakčního systému pro správu webových stránek objednatele nebo nedostupností oficiálních repositářů (virtuálních obchodů) operačních systémů iOS a Android.