

Smlouva o dílo

O servisní podpoře Mobilní aplikace PID info

kteřou uzavřely podle ust. § 2586 a násl. občanského zákoníku občanského zákoníku
dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Zhotovitel:

Společnost: mForce s.r.o.
Sídlo: Jungmannova 36/31, Nové Město, 110 00 Praha 1
IČ: 24265691
DIČ: CZ24265691
Spisová značka: C 198724 vedená u Městského soudu v Praze
Zastoupená: Michalem Zálešákem, jednatelem společnosti

jako **Zhotovitel** na straně jedné

Objednatel:

Společnost: Operátor ICT, a.s.
Sídlo: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7 - Holešovice
IČ: 02795281
DIČ: CZ02795281
Spisová značka: B 19676 vedená u Městského soudu v Praze
Zastoupená: Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva
Bc. Petrou Burdovou, místopředsedou představenstva

jako **Objednatel** na straně druhé.

I.

Předmět smlouvy

1. Objednatel se na základě Kupní smlouvy na Mobilní aplikaci PID ze dne 24.4.2018 stal Objednavatel vlastníkem „Mobilní aplikace PID“ (dále jen „Mobilní aplikace“). Zhotovitel prohlašuje, že je ochoten a po právní i odborné stránce oprávněn Objednateli zajistit a poskytnout podporu Mobilní aplikace, sestávající se z provozu, servisní podpory, údržby, a odborných konzultací k jejímu používání a využití v praxi (dále jen „Služby“), to vše v technických podrobnostech dle Přílohy č. 1 k této smlouvě Specifikace parametrů pro plnění SLA.
2. Zhotovitel se zavazuje, že bude v rámci plnění této smlouvy na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele provádět zejména služby (dále též „Dílo“) uvedené v příloze č. 1 Specifikace parametrů pro plnění SLA (dále jen „SLA“).
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost a uhradit sjednanou cenu za Dílo. Objednatel je povinen předat Zhotoviteli podklady, materiály či informace nezbytné k řádnému provedení Díla bez zbytečného odkladu od nabytí účinnosti této Smlouvy. Veškeré podklady se Objednatel zavazuje předat Zhotoviteli primárně v elektronické podobě. Pokud v

4. Zhotovitel je povinen zajistit samostatně a na své náklady ostatní podklady a materiály nutné k realizaci Díla. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost při zajištění těchto podkladů a materiálů.
- Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost při zajištění těchto podkladů a materiálů. Zhotovitel je povinen zajistit samostatně a na své náklady ostatní podklady a materiály nutné k realizaci Díla. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost při zajištění těchto podkladů a materiálů.

II. Čas a místo plnění

1. Služby v rozsahu dle čl. I této smlouvy budou Zhotovitelem poskytovány po dobu určitou a to od 1. 5. 2018 do 31. 7. 2018.
2. Místem plnění je dle charakteru poskytovaného plnění místo Zhotovitele. Zhotovitel se tímto zavazuje poskytovat služby ve vlastním prostředí.

III. Odměna za plnění

1. Paušální měsíční odměna za servisní podporu

Cena bez DPH / 1 měsíc	DPH (21%) / 1 měsíc	Cena celkem s DPH / 1 měsíc
32 000,-	6 720,-	38 720,-

IV. Platební podmínky

1. Paušální cena je splatná ve lhůtě 14 dnů od doručení daňového dokladu (faktury) Objednateli a bude zaplacena formou bankovního převodu na účet Zhotovitele, který je uveden na daňovém dokladu.
2. Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu na měsíční paušální odměnu dle odstavce č. 1. článku III. této smlouvy vždy po uplynutí kalendářního měsíce poskytování služby, a to vždy ve výši celkové ceny za servis. Datem zdanitelného plnění je poslední kalendářní den v měsíci, za který je služba účtována.
3. Vznikne-li Zhotoviteli s poskytováním služeb dle této Smlouvy potřeba hrazení nákladů, které v době uzavření Smlouvy nemohl předpokládat, je povinen dříve, než mu náklady vzniknou, tyto náklady předložit k odsouhlasení Objednateli. Zhotoviteli vznikne právo na úhradu takových nákladů pouze tehdy, pokud Objednatel tyto náklady předem písemně odsouhlasí. V opačném případě jdou náklady k tíži Zhotovitele.
4. Úhradou ceny se pro účely této Smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z bankovního účtu Objednatel ve prospěch účtu Zhotovitele.
5. Veškeré platby dle této Smlouvy budou Objednatel hrazeny na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Zhotovitel prohlašuje, že jeho bankovní účet uvedený ve faktuře je jeho

účet, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup v souladu s ust. § 96 zákona o DPH. Zhotovitel je povinen uvádět ve faktuře pouze účet, který je správcem daně zveřejněn v souladu se zákonem o DPH. Dojde-li během trvání této Smlouvy ke změně identifikace zveřejněného účtu, zavazuje se Zhotovitel bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele o takové změně. Vzhledem k tomu, že dle ust. § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH ručí příjemce zdanitelného plnění za nezaplacenou daň z tohoto plnění, pokud je úplata za toto plnění poskytnuta zcela nebo zčásti bezhotovostním převodem na jiný účet než účet poskytovatele zdanitelného plnění, který je správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, provede Objednatel úhradu ceny Díla pouze na účet, který je účtem zveřejněným ve smyslu ust. § 96 zákona o DPH. Pokud se kdykoliv ukáže, že účet Zhotovitele, na který Zhotovitel požaduje provést úhradu ceny Díla, není zveřejněným účtem, není Objednatel povinen úhradu ceny Díla na takový účet provést; v takovém případě se nejedná o prodlení se zaplacením ceny Díla na straně Objednatele.

6. Zhotovitel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 o.z.

V.

Vzájemné závazky

1. Strany se zavazují vzájemně aktivně komunikovat a předávat si informace v případě jakékoli závady.
2. Zhotovitel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřenci pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu aktuálně platné a účinné právní úpravy ve vztahu k ochraně osobních údajů, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
3. Objednatel je povinen v průběhu plnění této smlouvy kontrolovat, zda její plnění odpovídá sjednaným podmínkám. Všechny zjištěné vady je povinen bez zbytečného odkladu Zhotoviteli vytknout a Zhotovitel je povinen je odstranit v souladu s touto Smlouvou.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli součinnost v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy
5. Vlastníkem všech zdrojových kódů je Objednavatel.
6. Zhotovitel odpovídá Objednateli za bezvadnost práv nabytých touto Smlouvou, zejména za to, že užitím Díla nedojde k neoprávněnému zásahu do práv třetích osob ani k jinému porušení právních předpisů.
7. Zhotovitel se zavazuje předat Objednateli veškeré zdrojové kódy v souvislosti s prováděnými úpravami a servisními zásahy.
8. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat zejména, nikoli však výlučně, prostřednictvím následujících oprávněných osob:

Oprávněné osoby, které budou Objednatele zastupovat v souvislosti s plněním této Smlouvy:

Jméno a příjmení	E-mail

oprávněné osoby, které budou Zhotovitele zastupovat v souvislosti s plněním této Smlouvy:

Jméno a příjmení	E-mail
[REDACTED]	[REDACTED]

Změna oprávněných osob bude provedena písemným oznámením druhé smluvní straně bez nutnosti uzavírání dodatku ke Smlouvě.

Všechna oznámení, která se vztahují k plnění této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé smluvní straně doručena v listinné podobě na adresu jejího sídla nebo v elektronické podobě na e-mailovou adresu uvedenou u oprávněných osob; oznámení v elektronické podobě je Dodavatel povinen odesílat Objednateli na všechny uvedené e-mailové adresy oprávněných osob.

9. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má Dílo v době předání.
10. Objednateli plynou z odpovědnosti Zhotovitele za vady Díla nároky na:
 - odstranění vady opravou;
 - přiměřenou slevu z ceny Díla, jestliže je vada neodstranitelná.
11. Volba mezi nároky uvedenými v předchozí větě za jakýchkoli okolností náleží Objednateli.
12. Zhotovitel nenesे odpovědnost za vady Díla vzniklé zaviněním Objednatele nebo třetích osob. Zhotovitel dále neodpovídá za vady Díla, jestliže tyto vady byly způsobeny použitím nevhodných pokynů Objednatele.
13. Zhotovitel nenesе odpovědnost za vady Díla, k nimž došlo v důsledku úprav, doplňků nebo změn Díla provedených Objednatelem nebo třetí osobou.

VI.

Smluvní sankce

1. Smluvní strany sjednávají následující smluvní pokuty:
 - a) smluvní pokuta za každou započatou časovou jednotku prodlení zhotovitele se započítáním opravy závady systému oproti termínu uvedenému v SLA se stanovuje ve výši 500 Kč za každou započatou časovou jednotku.
 - b) v případě prodlení Objednatele se zaplacením odměny za poskytnuté služby vzniká Zhotoviteli nárok na úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády v platném znění.
2. Smluvní pokuty budou splatné ve lhůtě patnáct (15) kalendářních dnů po doručení výzvy k jejich zaplacení.
3. Smluvní strany činí nespornou výši sjednaných smluvních pokut a považují ji za zcela přiměřenou a oprávněnou co do sjednané výše zejména s přihlédnutím k účelu a významu této Smlouvy pro Objednatele.

VII.

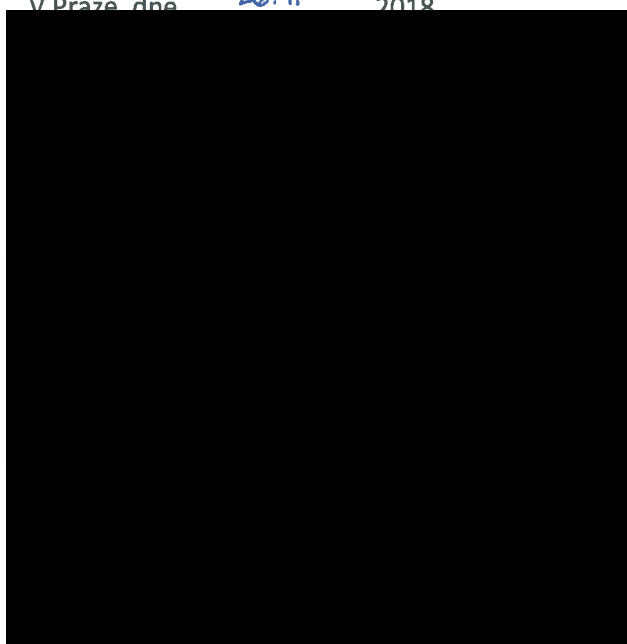
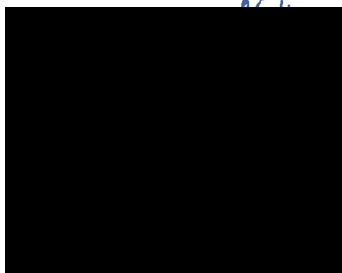
Ukončení smlouvy, ustanovení společná a závěrečná

1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou v souladu s čl. II odst. 1 této smlouvy.
2. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vstupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.

3. Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva, včetně jejích příloh a veškerých případných budoucích dodatků bude uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění Smlouvy zabezpečí Objednatel.
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti jejím zveřejněním v registru smluv.
6. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající občanským zákoníkem.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží jeden stejnopis a Zhotovitel obdrží druhý stejnopis.
8. Smluvní strany svými podpisy výslovně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, porozuměly jí a souhlasí s jejím obsahem, kdy tento odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a že tato smlouva nebyla uzavřena v tísní ani za nevýhodných podmínek, což stvrzují připojením svých podpisů.
9. Přílohy: 1) SLA

..... 2018

V Praze dne 26.4. 2018



specifikace parametrů pro plnění SLA – incident management

Služby incident managementu mobilních aplikací					
Popis služby	Služba využívaná objednatelem při řešení incidentů a problémů v průběhu provozu řešení mobilní aplikace, vedoucí k nápravě chyb, zajištění bezproblémového běhu všech komponent řešení a minimalizaci dopadů.				
Postup při zavedení služby	Služby budou poskytovány ve stanoveném rozsahu po nasazení systému mobilní aplikace do provozu.				
Předpokládaný rozsah služby	Služby incident managementu minimálně ve stanovených oblastech: <ul style="list-style-type: none"> • provoz klientské mobilní aplikace Android • provoz klientské mobilní aplikace iOS 				
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně nepřetržitě po celou dobu trvání smlouvy v průběhu provozu služby mobilní aplikace.				
Rozsah zaručeného provozu služby	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00				
SLA parametry – Incident Management mobilních aplikací					
Parametr	Popis	Priorita	Reakční doba	Doba vyřešení	Doba opravy (předání nové verze)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby prvotního řešení pro zamezení dalšího pokračování trvání incidentu (nedostupnosti/úniku tržeb). Dobou opravy se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby předání opravené verze aplikace s vyřešeným problémem a zamezení dalšího výskytu Incidentu, připravené pro vydání do distribučních obchodů v jejich stanoveném kritickém limitu pro vydání aplikací. Doba vyřešení i doba opravy začínají ve stejný moment – akceptace incidentu.	A0	10 min.	15 min.	24 hod.
		A	10 min.	2 hod.	48 hod.
		B	30 min.	48 hod.	48 hod.
		C	60 min.	72 hod.	72 hod.
	Priorita	Definice			
	Priorita A0	Veškeré incidenty, které mají nebo by mohly mít dopad na únik tržeb. Jedná se zejména o bezpečnostní			

Definice priorit incidentů		incidenty, jako je prolomení aplikace. Není relevantní a aplikovatelné v případě, kdy přes mobilní aplikaci neprobíhají platby a únik tržeb tak nehrozí.	
	Priorita A	<p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů. Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.</p>	
	Priorita B	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin.</p> <p>nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.</p>	
	Priorita C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.	

Služby incident managementu backendu řešení a administračního rozhraní	
Popis služby	Služba využívaná objednatelem při řešení incidentů a problémů v průběhu provozu řešení mobilní aplikace, vedoucí k nápravě chyb, zajištění bezproblémového běhu všech komponent řešení a minimalizaci dopadů.
Postup při zavedení služby	Služby budou poskytovány ve stanoveném rozsahu po nasazení systému mobilní aplikace do provozu.
Předpokládaný rozsah služby	<p>Služby incident managementu minimálně ve stanovených oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provoz systému mobilní aplikace • provoz backend systému a poskytování dat pro klientské aplikace • provoz všech rozhraní systému

Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně nepřetržitě po celou dobu trvání smlouvy v průběhu provozu služby mobilní aplikace.				
Rozsah zaručeného provozu služby	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00				
SLA parametry – Incident Management mobilních aplikací					
Parametr	Popis	Priorita	Reakční doba	Doba vyřešení	Doba opravy (předání nové verze)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby prvotního řešení pro zamezení dalšího pokračování trvání incidentu (nedostupnosti/úniku tržeb). Dobou opravy se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby předání opravené verze aplikace s vyřešeným problémem a zamezení dalšího výskytu Incidentu. Doba vyřešení i doba opravy začínají ve stejný moment – akceptace incidentu.	A0	10 min.	15 min.	24 hod.
		A	10 min.	2 hod.	48 hod.
		B	30 min.	48 hod.	48 hod.
		C	60 min.	72 hod.	72 hod.
		Priorita	Definice		
Definice priorit incidentů	Priorita A0	Veškeré incidenty, které mají nebo by mohly mít dopad na únik tržeb. Jedná se zejména o bezpečnostní incidenty, jako je prolomení aplikace. Není relevantní a aplikovatelné v případě, kdy přes mobilní aplikaci neprobíhají platby a únik tržeb tak nehrozí.			
	Priorita A	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení Nebo Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů. Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.			

		Nebo Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.	
	Priorita B	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin. nebo Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo provádění činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.	
	Priorita C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení provádění činnosti.	

Služby pravidelné údržby	
Popis služby	Služba pravidelné údržby a periodické kontroly stavu systému. Sledování nových verzí systémů Android a iOS a vydání upgradu aplikace v souladu se změnami v systémech a přihlížení ke standardům dané platformy s maximálním možným zachováním zpětné kompatibility. Součástí je také reportování této údržby a updatů.
Postup při zavedení služby	Služby budou poskytovány ve stanoveném rozsahu po nasazení systému mobilní aplikace do provozu.
Předpokládaný rozsah služby	Služby pravidelné údržby: <ul style="list-style-type: none"> • Patch management • Pravidelná profylaxe • Vydávání pravidelných updatů aplikací • Zachování bezpečnosti a aktuálnosti systému
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně po celou dobu trvání smlouvy.
SLA parametry	
Četnost	Průběžně dle aktualizací operačních systémů Android a iOS.
Výstup	Report dokument o výsledku pravidelné údržby, aktuálním stavu systémů a provedených krocích a updatech.

Je požadována garantovaná dostupnost minimálně 98,5% nad rámec předem specifikované pravidelné údržby, která může být maximálně jednou měsíčně v rozsahu 4 hodin (0:30 – 4:30 ráno).