

Smlouva o dílo

Mobilní aplikace Úvaly v mobilu

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

Objednatel:	Město Úvaly
Sídlo:	Arnošta z Pardubic 95, Úvaly, 250 82
Zastoupená:	Mgr. Petr Borecký, starosta
IČ:	00240931
DIČ:	CZ00240931
bankovní spojení:	Česká národní banka
č. účtu:	9005-1524201/0100

jako **objednatel** na straně jedné

a

Zhotovitel:	ETERNAL, s.r.o.
Sídlo:	nám. 14. října 1307/2, Praha 5 - Smíchov
Zastoupená:	Ing. Rostislav Dubský, jednatel
IČ:	27565599
DIČ:	CZ27565599
bankovní spojení:	Komerční banka, a.s.
č. účtu:	51-1090830247/0100

jako **zhotovitel** na straně druhé

I.

Předmět smlouvy

- Objednatel prohlašuje, že má zájem na dodání „**Mobilní aplikace Úvaly v mobilu**“. Zhotovitel prohlašuje, že je ochoten a po právní i odborné stránce schopen objednateli plnění uvedené v první větě tohoto odstavce smlouvy poskytnout.
- Zhotovitel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo, které spočívá ve vytvoření software „Mobilní aplikace – Úvaly v mobilu“ v celém rozsahu technické specifikace, která je přílohou č. 1 této smlouvy a je nedílnou součástí této smlouvy.
- Dodané dílo je autorským dílem a zhotovitel dává objednateli nevýhradní licenci k jeho užití.

II.

Čas a místo plnění

- Předmět díla bude dodán **nejpozději do 30. září 2019** ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
- Místo plnění – sídlo objednatele.

III.
Cena díla

Cena díla bez DPH	DPH (21%)	Cena celkem s DPH
169.000 Kč	35.490 Kč	204.490 Kč

IV.
Platební podmínky

1. Zhotovitel je oprávněn vystavit daňový doklad na cenu díla dle předchozího článku po předání a převzetí předmětu díla.
2. Cena díla dle čl. III je splatná ve lhůtě 30 dnů od doručení daňového dokladu (faktury) objednateli a bude zaplacená formou bankovního převodu na účet zhotovitele, který je uveden ve smlouvě a na daňovém dokladu.
3. Daňový doklad bude mít náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů).
4. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury. V případě, že objednatel fakturu vrátí bezdůvodně, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta se nestaví a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
5. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli nepředloží žádné jiné finanční požadavky, týkající se zhotovení díla dle čl. I. této smlouvy, než je uvedeno v čl. III, týkající se např. víceprací, zvýšení ceny, dalších doplatků apod., vyjma finančních požadavků vyvolaných změnami rozsahu díla, kdy změny rozsahu díla i z něj plynoucí finanční požadavky objednatel zhotoviteli předem písemně odsouhlasil.
6. Práce a služby, které by zhotovitel provedl bez smluvního podkladu, bez souhlasu objednatele nebo tam, kde se zhotovitel odchýlil od textu smlouvy nebo technické specifikace, objednatel neuhradí.
7. Objednatel bude cenu za dílo hradit ve výši a způsobem sjednaným v této smlouvě o dílo jen na bankovní účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy. Zhotovitel prohlašuje, že tento účet je současně bankovním účtem, který zhotovitel zveřejnil v Registru plátců DPH vedeném Ministerstvem financí České republiky a Finanční správou. V případě, že bude v době, než dojde k úhradě jednotlivých faktur vyhlášeno Finanční správou, že objednatel je nespolehlivým plátcem DPH, má objednatel právo DPH neuhradit zhotoviteli, ale přímo Finanční správě dle jí poskytnutých údajů.

V.
Vzájemné závazky a termín plnění

1. Práce na díle budou zahájeny ode dne podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
2. Zhotovitel předmět díla předá formou písemného předávacího protokolu, přičemž k převzetí předmětu díla poskytne objednatel nezbytnou součinnost.

3. Strany se zavazují vzájemně aktivně komunikovat a předávat si informace vedoucí k řádnému dokončení díla.
4. Zhotovitel neodpovídá za obsahovou část dodaného díla. Obsahovou část se zavazuje dodat objednatel nebo bude čerpána ze systémů objednatele či třetích stran.
5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat na dílo technickou podporu na období 2 let po předání a převzetí díla. Technická podpora bude poskytována v tomto rozsahu:
 - a. Pravidelně kontrolovat kompatibilitu s nově vydanými verzemi Android, a iOS a v případě zjištění problému provést upgrade včetně nahrání do příslušného obchodu.
 - b. Kontrolovat hlášení o pádech aplikace, v případě zjištění problému v aplikaci v kombinaci s některým typem HW provést opravu a nahrání do obchodu.
 - c. V případě úprav API objednaných modulů na straně redakčního systému tyto změny zpracovat do aplikace pro všechny platformy a úpravy nahrát do příslušných obchodů.
 - d. Poskytování hostingu serverové části a systému pro správu tiketů - ticketingu.

VI.

Odpovědnost za vady, reklamační řízení

1. Na výše uvedený předmět díla dle čl. I. poskytuje zhotovitel záruku po dobu 24 měsíců od předání objednateli.
2. Reakční doby zásahu a SLA matriky jsou uvedené v příloze č. 2. smlouvy.

VII.

Smluvní sankce

1. V případě prodlení objednatele se zaplacením ceny díla vzniká zhotoviteli nárok na úrok z prodlení ve výši zákonného úroku platného k prvnímu dni prodlení.
2. V případě prodlení zhotovitele s dodáním díla vzniká objednateli nárok na úrok z prodlení ve výši zákonného úroku platného k prvnímu dni prodlení.
3. Smluvní sankce za každý i započatý den prodlení zhotovitele se započítáním opravy závady systému proti termínům uvedeným v příloze č. 2 se stanovuje ve výši 280 Kč bez DPH.

VIII.

Další ujednání

1. Objednatel může odstoupit od smlouvy:
 - a. jestliže je zhotovitel v prodlení s termínem dokončení díla z důvodů na jeho straně (do těchto důvodů nepatří důvody vzniklé na straně objednatele – neposkytnutí dostatečné součinnosti, která je podmínkou vytvoření software) a z jeho chování je zřejmé, že termín dokončení díla (i jeho částí) nebude dodržen a zhotovitel neposkytne objednateli po jeho výzvě dostatečnou jistotu v této záležitosti. Za podstatné porušení smlouvy bude považováno opoždění dokončení díla o více jak 21 dnů proti termínům schválených v této smlouvě, nebo
 - b. zhotovitel opakovaně nerespektuje nařízení zástupců objednatele, anebo
 - c. zhotovitel provádí dílo takovým způsobem, který nenaznačuje výslednou kvalitu díla.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže byl prohlášen konkurs na majetek zhotovitele.
3. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, jestliže objednatel svým jednáním nebo opomenutím zvláště závažným způsobem ohrozil zhotovení díla a i přes písemnou výzvu zhotovitele

nezajistil v přiměřené době nápravu nebo neučinil opatření směřující k odstranění závadného stavu, nebo objednatel svým jednáním nebo opomenutím opakovaně neposkytuje potřebnou součinnost, čímž ohrožuje zhotovení díla.

4. Odstoupení od smlouvy musí být oznámeno druhé straně písemně. Odstoupení nabude účinnosti dnem doručení druhé straně, za doručené se odstoupení považuje i tehdy, pokud strana, které je doručováno, zmaří doručení nebo doručení bez důvodu nepřevzme.
5. Zhotovitel se zavazuje k předání zdrojových kódů k realizovanému dílu – Mobilní aplikaci Úvaly v mobilu – a to pouze za podmínky, že se bude zhotovitel nacházet v úpadku (insolvenci) nebo likvidaci. Zdrojové kódy bude moci objednatel použít pro rozvoj a další údržbu díla vlastními prostředky nebo s využitím služeb třetí strany. V této souvislosti přísluší Objednateli nevýhradní licence autorského díla k jeho užití, změnám či jakýchkoli úpravám díla, jakož i šíření díla z tohoto díla vzniklého.

IX.

Ustanovení přechodná a závěrečná

1. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající a ve smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a s obsahem smlouvy souvisejících předpisů. Pokud by bylo jedno z výše uvedených ustanovení zcela nebo zčásti právně neúčinné, zůstává tím nedotčena právní účinnost ostatních ustanovení. Totéž platí i pro případ smluvní mezery.
2. Strany tímto prohlašují, že si nejsou vědomy, že by kterákoliv strana při sjednávání této smlouvy zneužila svou kvalitu odborníka či své hospodářské postavení, přičemž strany prohlašují, že vzájemná práva a povinnosti sjednané v této smlouvě považují za rovnovážná.
3. Strany výslovně potvrzují, že nejsou slabší stranou ve smyslu § 433 a § 1798 a.n. občanského zákoníku, základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah této smlouvy.
4. Strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů tímto výslovně souhlasí se zveřejněním veškerých náležitostí a podmínek této smlouvy a/nebo souvisejících dokumentů a informací, včetně zveřejnění této smlouvy jako celku, v rámci informací zpřístupňovaných veřejnosti bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek, a to i prostřednictvím dálkového přístupu, zejména na webových stránkách města.
5. Zhotovitel bere na vědomí a výslovně souhlasí, že se podpisem této smlouvy stává v souladu s ustanovením § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory.
6. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním této smlouvy na profilu zadavatele v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb. o veřejných zakázkách, v platném znění.
7. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vstoupně číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Žádné úkony či jednání ze strany jedné smluvní strany nelze považovat za příslib uzavření smlouvy nebo

dotatku k této smlouvě. V souladu s ustanovením § 1740 odstavce 3 občanského zákoníku smluvní strany nepřipouští přijetí návrhu na uzavření smlouvy s dodatkem nebo odchylkou, čímž druhá smluvní strana podpisem smlouvy souhlasí. Smluvní strany se dále dohodly, že možnost zhojení nedostatku písemné formy právního jednání se vylučuje, a že neplatnost právního jednání, pro nějž si smluvní strany sjednaly písemnou formu, lze namítnout kdykoliv, tedy že mezi smluvními stranami neplatí ustanovení § 582 odstavce 1 první věta a odstavce 2 občanského zákoníku. Současně je zde platná podmínka, že smlouvu a dodatky smlouvy musí odsouhlasit orgán města, který schválil tuto smlouvu, jinak je takové ujednání (smlouva či dodatek) podle zákona o obcích, absolutně neplatné.

8. Smluvní strany prohlašují, že berou na vědomí, že smluvní strany shromažďují osobní údaje druhé smluvní strany a jejich zaměstnanců a členů v rozsahu uvedeném touto smlouvou včetně všech případných dodatků smlouvy, zejména jména a příjmení osob, které smlouvu podepisují za smluvní strany, jména a příjmení osob uvedených jako kontakty, včetně případných poskytnutých či uvedených e-mailů a telefonních čísel, v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), a to za účelem realizace této smlouvy. Osobní údaje shromážděné v souvislosti s touto smlouvou nebudou jiným způsobem smluvními stranami využívány, ledaže tak výslovně vyplývá z právních předpisů platných v České republice nebo byl výslovně poskytnut souhlas subjektem osobních údajů.
9. Smluvní strany souhlasí s tím, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a že město jako povinný subjekt má povinnost na žádost poskytnout informace o tomto smluvním vztahu včetně poskytnutí kopie smlouvy.
10. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že souhlasí s odesláním finančních transakcí vyplývajících z této smlouvy na transparentní účet města a je seznámen, že bankovní ústav může na takovém účtu zveřejnit. Na transparentních účtech jsou zveřejněny nejméně tyto informace: - zaúčtovaná částka a měna, datum připsání platby na účet, - popis platby, - název a číslo účtu plátce, - zpráva pro příjemce, - variabilní, - konstantní, - specifický symbol, a i další text byl-li plátcem uveden jakož i text uvedený smluvní stranou k identifikaci platby směrem k veřejnosti.
11. Nedílnou a neoddělitelnou součástí této smlouvy je její příloha č. 1 – Technická specifikace díla-
12. Uzavření této smlouvy schválila rada Města Úvaly usnesením č. R-282/2019 ze dne 18.6.2019, a pověřila starostu města k jejímu podpisu.
13. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
14. Podle ust. § 3 odst. 2 písm. l) zákona 340/2015 Sb. o registru smluv, město Úvaly má výjimku z povinnosti uveřejňování smluv v registru smluv.
15. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž jedno vyhotovení obdrží zhotovitel a tři vyhotovení obdrží objednatel po podpisu této smlouvy.

16. Strany po přečtení této smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, což potvrzují svými podpisy.

za objednatele:

V Úvalech, dne 12.7.2019

.....
Mgr. Petr Borecký
starosta města Úvaly



za zhotovitele:

V Praze, dne 29.7.2019

.....
Ing. Rostislav Dubský,
jednatel

Příloha č. 1 - Technická specifikace díla

Práce poskytované při realizaci díla - jeho implementaci

- Návrh grafického designu mobilní aplikace s využitím grafického nebo logomanuálu města
- Vytvoření mobilních nativních aplikací pro platformy Android a iOS s uvedenými funkcemi a strukturou obsahu
- Vytvoření integračních vazeb na systém objednatele nebo systémy třetích stran podle uvedených funkcí a struktury obsahu
- Příprava odpovídajícího rozhraní v prostředí redakčního systému pro správu webových stránek objednatele (ve spolupráci s dodavatelem redakčního systému – společností InCool, a.s.)
- Testování
- Publikování mobilních aplikací v Google Play a App Storu včetně umístění odpovídajících marketingových informací
- Vytvoření ikonky aplikace pro story
- Vytvoření univerzálního QR kódu, spolupráce při propagaci

Přehled funkcí a struktury mobilní aplikace

Aktuality

- Aktuality řazené dle data (nadpis, obrázek nebo PDF, text, případně on-line proklik pro zobrazení podrobností)
- Integrace na redakční systém pro správu webových stránek města

Kalendář

- Akce řazené dle data (nadpis, obrázek nebo PDF, text, přidání akce do nativního kalendáře telefonu, případně on-line proklik pro zobrazení podrobností)
- Integrace na redakční systém pro správu webových stránek města

Kontakty

- Přehled kontaktů (úřady, volnočasové spolky, kulturní a sportovní zařízení a podobně - fotografie, telefon, email, zobrazení polohy na mapě)
- Integrace na redakční systém pro správu webových stránek města
- SOS Kontakty
 - Zdravotnictví (záchranka, pohotovost, veterinární pohotovost, ...)
 - Policie (městská, státní, ...)
 - Hasiči
 - Havárie (elektro, plyn, voda a kanalizace, ...)
 - Ostatní (linka bezpečí, zvířecí útulek, ...)
- Městský úřad
 - Starosta
 - Vedení města
 - Další odbory / oddělení ...
- Další městské kontakty
 - Sociální služby (sociální stacionáře, pečovatelská služba, ...)

- Městské školy (základní školy, základní umělecké školy, mateřské školy, ...)
- Kultura (knihovny, kulturní centra, kina, muzea, ...)
- Osadní výbory
- Odpady (sběrné dvory, sběrné suroviny, ...)
- Ostatní (Česká pošta, infocentra, ...)
- Důležité úřady (Česká správa sociálního zabezpečení, Finanční úřad, Katastrální úřad, ...)
- Městské a obecní úřady v okolí (okolní města a obce)
- Volnočasové spolky
 - Sportovní
 - Taneční
 - Pro děti
 - Kulturní
 - V sociální oblasti
- Ostatní

Životní situace - přehled životních situací

- Integrace na redakční systém pro správu webových stránek města nebo příprava obsahu v redakčním systému zhotovitele. Zhotovitel poskytne objednateli předlohu s podrobným popisem jednotlivých životních situací
- Stavby (před stavbou, územní plánování, ...)
- Doprava (registr vozidel, ŘP, ...)
- Správní agenda (Czech POINT, OP - pasy, evidence obyvatel, matrika, ...)
- Sociální věci (sociálně - právní ochrana dětí, sociální péče, ...)
- Školství
- Živnostenský úřad
- Životní prostředí (životní prostředí, vodoprávní úřad)
- Přestupky
- Technická správa (dětská hřiště, komunikace, odpady, vodovody a kanalizace, zeleň)
- Územní plánování (a památková péče)
- Interní audit MÚ
- Finance (poplatky - pes, odpady, ..., náhrada škody, dotace, ...)

Závady - pořízení informace o závadě nebo nedostatku včetně zpětné vazby, ticketing pro správu - webová aplikace

- Pořízení závady
 - vyfocení závady
 - název závady
 - popis závady
 - výběr z kategorie závady (silnice, veřejné osvětlení, ...) – v případě použití ticketingu
 - datum pořízení závady
 - automatický výběr polohy, kde byla závada pořízena / ruční výběr závady v mapě
- Přehled závad jednoho uživatele
 - fotografie závady
 - poloha v mapě
 - komentář (z ticketingu) - "Děkujeme za zaslání závady, ...", "Závada byla odstraněna", ... - v případě použití ticketingu
 - zobrazení
- Interní správa závady
 - Formou strukturovaného emailu (přílohou je fotografie, název a text, poloha závady v mapě)
 - Ticketing - webová aplikace pro správu závad
 - přehled všech závad

- moje tikety - seznam tiketů uživatele
- popis závady a její poloha v mapě
- archiv tiketů
- správa uživatelů
- další funkce

Úřad

- Integrace na redakční systém pro správu webových stránek města nebo příprava obsahu v redakčním systému zhotovitele
- Úřední hodiny a sídlo
 - umístění budov městského úřadu
 - jednotlivé odbory včetně úředních hodin a umístění
 - úřední deska - výpis oznámení na úřední desce
 - rezervace termínu - rezervace termínu na vybraných přepážkách (pokud je používán vyvolávací systém)
 - aktuální stav na přepážkách
 - objednání na jednotlivé přepážky s výběrem data a termínu (řidičské průkazy, občanské průkazy, registr vozidel a podobně)
 - integrace na vyvolávací systém (společnosti Kadlec elektronika a Qmatic)
- Veřejné zakázky - přehled aktuálních veřejných zakázek
- Časopis města (k dispozici formou PDF, součást mobilní aplikace)

Průvodce - informace se zobrazením v mapě

- Integrace na redakční systém pro správu webových stránek města nebo příprava obsahu v redakčním systému zhotovitele
- Památky a další body zájmu (fotografie, popis, zobrazení v mapě)
- Sportoviště (fotografie, popis, zobrazení v mapě)
- Dětská hřiště (fotografie, popis, zobrazení v mapě)
- Kultura - kulturní centra, galerie, knihovny, muzea, kina (fotografie, popis, zobrazení v mapě)
- Sběrná místa odpadu - zobrazení v mapě, kontejnery a jejich počet v hnízdě

Doprava - informace pro podporu individuální a hromadné dopravy

- Integrace na redakční systém pro správu webových stránek města nebo příprava obsahu v redakčním systému zhotovitele
- Mapa parkovišť
- Smart parking - informace o aktuální obsazenosti parkovacích míst na parkovištích (integrace na parkovací systémy společností Spel, Siemens – pokud jsou používány)
- Aktuální provoz a kolony (zobrazení s využitím služby společnosti Google)
- Aktuální odjezdy (včetně zpoždění) příměstských a meziměstských linek (integrace na regionálního integrátora dopravy - ROPID)

Ankety - založení, práva a vyhodnocení anket, které jsou distribuovány skrze mobilní aplikaci jako samostatná položka

Notifikace a jejich nastavení - zasílání notifikací skrze mobilní aplikaci a jejich nastavení

- Zasílání notifikací při publikování nové aktuality, nové akce v kalendáři a podobně
- Nastavení odběru notifikací podle jejich obsahu (aktuality, akce a podobně)
- Vypnutí odběru všech notifikací

Správa obsahu a integrace na zdroje dat

- Integrace na vybrané zdroje dat pro čerpání obsahu (redakční systém pro správu webových stránek, vyvolávací systémy, smart-parking, systémy dopravců a podobně)
- Vlastní redakční systém pro přípravu a správu obsahu a jeho údržbu - v případě, že obsah není dostupný v systémech města nebo třetích stran

SMS komunikace

- Zaslání krizové SMS z definovaného telefonního čísla a její okamžité přeposlání jako notifikační zprávy uživatelům mobilní aplikace

Propagace a marketing

- Statistika počtu stažení mobilní aplikace pro platformy iOS a Android
- Inteligentní QR kód (jeden pro stažení aplikace na obou platformách)

Příloha č. 2 – Reakční doby zásahu, SLA metriky

SLA (Service Level Agreement) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi poskytovatelem služeb (zhotovitelem mobilní aplikace Úvaly v mobilu) a objednatelem jako odběratelem služeb o požadované kvalitě ICT služeb poskytovaných uživatelům spravovaným systémem (mobilní aplikací Úvaly v mobilu) jako celkem (příp. jeho funkční částí) a o úrovni kvality služeb poskytovaných Poskytovatelem dle této smlouvy. Kvalita je měřena pomocí metrik.

1. SLA metriky pro měření kvality ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem

Pro účely měření kvality ICT služeb spravovaného systému jsou definovány tyto SLA metriky:

- dostupnost ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem měřena v určeném období kalendářní měsíc,
- maximálně přípustná nepřetržitá doba nedostupnosti ICT služeb poskytovaných spravovaným systémem.

2. SLA metriky pro měření kvality Služeb poskytovaných poskytovatelem

Pro účely měření kvality služeb poskytovaných poskytovatelem jsou definovány tyto SLA metriky:

- garance zahájení servisního zásahu,
- garance zahájení plnění požadavku,
- garance obnovení služeb,
- garance plnění požadavku,
- garance dostupnosti služby Helpdesk zahrnující Hotline.
- garance fyzická dostupnost člena realizačního týmu (technika) v pracovní době městského úřadu pro zásah na místě.

SLA 1 – zhotovitel se zavazuje poskytovat služby typu servisní zásah dle této smlouvy vůči spravovanému systému jako celku či jeho části následovně:

SLA1		
Kategorie události	Garance servisního zásahu	
	Garance zahájení servisního zásahu od nahlášení	Garance obnovení služeb od nahlášení
Havárie (mimořádná událost)	nejpozději do 6 hodin	nejpozději do 24 hodin; v případě prodloužení třetí strany s poskytováním součinnosti může být lhůta prodloužena (například termíny společností Google a Apple pro publikování mobilních aplikací ve veřejných repositářích Google Play a App

		Store, na kterých může být obnovení služeb závislé)
Významná závada (naléhavá událost)	nejpozději do 8 hodin	nejpozději do 36 hodin; v případě prodloužení třetí strany s poskytováním součinnosti může být lhůta prodloužena (například termíny společností Google a Apple pro publikování mobilních aplikace ve veřejných repositářích Google Play a App Store, na kterých může být obnovení služeb závislé)
Závada (omezená událost)	nejpozději do 24 hodin	nejpozději do 3 dnů (pracovních); v případě prodloužení třetí strany s poskytováním součinnosti může být lhůta prodloužena (například termíny společností Google a Apple pro publikování mobilních aplikace ve veřejných repositářích Google Play a App Store, na kterých může být obnovení služeb závislé)

SLA 2 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby typu garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků následovně:

SLA2	
Kategorie události	Garance příjmu hlášení chybových stavů a požadavků
	Hot Line formou telefonické podpory
Dostupnost služby	v pracovních dnech od 9:00 do 17:00

SLA 3 - Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby typu garance fyzické dostupnosti člena realizačního týmu na místě následovně:

SLA3	
Kategorie události	Garance fyzické dostupnosti člena realizačního týmu v místě plnění
Dostupnost služby	Do 120 minut od nahlášení servisního incidentu v pracovních dnech od 9:00 do 17:00

