

**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ A PROVOZOVÁNÍ POKLADNÍHO  
VSTUPENKOVÉHO SYSTÉMU VČETNĚ SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB**

číslo smlouvy: .....

č. j. zadavatele: SJČR/61/P/2019

**Smluvní strany:**

**SPRÁVA JESKYNÍ ČESKÉ REPUBLIKY, státní příspěvková organizace**

se sídlem: Květnové náměstí 3, 252 43 Průhonice

zastoupená: Ing. Lubomír Příbyl

IČO: 75073331

DIČ: CZ75073331

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**Perfect System, s.r.o.**

se sídlem: Radlická 3301/68, 150 00 Praha 5

zapsána: u Městského soudu v Praze 5, oddíl C, vložka 84989

zastoupený: Ing. Petrem Novotným, jednatelem

IČO: 26480981

DIČ: CZ26480981

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku, na základě výsledku veřejné podlimitní veřejné zakázky s názvem:

**„Outsourcing pokladního vstupenkového systému včetně souvisejících služeb“**

a nabídky Poskytovatele a za podmínek níže stanovených tuto Smlouvu o poskytnutí a provozování pokladního vstupenkového systému včetně souvisejících služeb (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“).

## I. Preambule

1. Smluvní strany prohlašují, že jsou subjekty oprávněnými podle příslušných právních předpisů provozovat činnosti, které jsou předmětem této Smlouvy, a prohlašují dále, že jsou plně způsobilé a oprávněné tuto Smlouvu uzavřít, a že jim není známa žádná překážka bránící v jejím podepsání.
2. Předmětem této Smlouvy je realizace předmětu plnění veřejné zakázky dle výsledku výběrového řízení s názvem „Outsourcing pokladního vstupenkového systému včetně souvisejících služeb“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), jejíž technické podmínky jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel podpisem této Smlouvy prohlašuje, že jím nabízené plnění technické podmínky Veřejné zakázky splňuje.

## II. Předmět plnění

1. Uzavřením této Smlouvy a za podmínek touto Smlouvou stanovených se Poskytovatel zavazuje zajistit služby související s rezervací a prodejem vstupenek a upomínkových předmětů Objednatele založených na moderních technologiích, a to do všech zpřístupněných jeskyní provozovaných Objednatelem (dále jen „**Služba**“), a to po dobu trvání Smlouvy, která je specifikována v čl. III., v odstavci 1 a 2 této Smlouvy.
2. Součástí Služby je dále poskytnutí vstupenkového online systému (dále jen „**Systém**“), kterým je za účelem poskytování Služby dodavatel povinen disponovat v době uzavření Smlouvy, včetně jeho instalace na hardwarové vybavení Objednatele, jeho parametrizace, nastavení, školení personálu Objednatele, dále testování a zkušební provoz, zajištění podpory a údržby rutinního provozu Systému a veškeré další činnosti, které jsou třeba k plynulému poskytování Služby (rezervaci, prodeji a distribuci vstupenek), včetně udržování souladu Systému s platnou legislativou a aktualizací Systému v návaznosti na jeho technologický vývoj.
3. Systém musí pokrýt veškeré procesy spojené s poskytováním Služby, a to minimálně v rozsahu:
  - a) prodej vstupenek na pokladnách zpřístupněných jeskyní a prodej zboží na prodejnách Objednatele (seznam pokladen a prodejů Objednatele viz příloha č. 1, část B. této Smlouvy);
  - b) objednávkový prodej (písemné a telefonické objednávky) z jednoho centrálního místa;
  - c) online prodej a rezervace z webových stránek Objednatele.
4. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit zákaznické call-centrum, které zajistí telefonickou podporu prodeje vstupenek, rezervací, stejně jako podporu provozu platebního terminálu a vyřizování reklamací.
5. Systém, stejně jako i technické zázemí (hardware a software) pro jeho bezproblémový provoz v podmínkách Poskytovatele zajistí na své náklady Poskytovatel. Poskytovatel bude po dobu trvání této Smlouvy Systém na své náklady provozovat a rovněž na něm provádět pravidelnou údržbu a servis. Výjimku tvoří hardware pokladen, tiskárny a mobilní čtečky na jednotlivých objektech, za jejich správu, provoz a zajištění konektivity

odpovídá Objednatel.

6. Poskytovatel nebude Objednateli vyplácet odměnu za užití prostor jím užívaných ke správě a provozu systému.

### **III.**

#### **Místo, doba a časový harmonogram plnění**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Poskytovatel se zavazuje do 10 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy začít s implementací Systému. Implementací se rozumí veškeré činnosti, které povedou k funkčnímu zprovoznění Systému v konkrétních podmínkách Objednatele, tj. instalace, parametrizace, customizace, školení uživatelů. Implementace bude též zahrnovat převod požadovaných dat ze stávajícího systému Objednatele do Systému.
3. Fáze implementace Systému nepřesáhne jeden kalendářní měsíc, tj. skončí nejpozději 40. den ode dne, kdy Smlouva nabude účinnosti.
4. Po implementaci Poskytovatel zajistí testování a zkušební provoz Systému. Poskytovatel zajistí pro zkušební provoz testovací prostředí včetně databáze. Fáze testování a zkušebního provozu proběhne nejpozději od data 1. dubna 2019 do data 31. 12. 2019 na 3 určených objektech Objednatele.
5. Poskytovatel provede testování nastavení, funkčnosti a zátěže celého Systému včetně prodeje vstupenek všemi kanály v součinnosti s Objednatelem. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli plnou součinnost. Pokud dojde v důsledku nečinnosti Objednatele k prodloužení ve fázi testování a zkušebního provozu, nebude toto přičítáno k tíži Poskytovatele.
6. Poskytovatel se zavazuje zajistit integraci Systému s ostatními systémy Objednatele, tj. s ekonomickým systémem **JASUcz**.
7. Poskytovatel se zavazuje spustit rutinní provoz kompatibilního a funkčního Systému na všech objektech Objednatele nejpozději dne 1. 1. 2020 s tím, že veškeré předcházející fáze uvedené v odstavcích 3–7 tohoto článku Smlouvy budou provedeny před tímto datem. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, kterou lze rozumně předpokládat při veškerých fázích zavedení Systému.
8. Místem plnění je sídlo Objednatele, pokladny a prodejny upomínkových předmětů Objednatele a dále i sídlo Poskytovatele.

### **IV.**

#### **Cena a platební podmínky**

1. Objednatel uhradí Poskytovateli jednorázově platbu za poskytnutí licence k Systému, a to ve výši 373 800,- Kč. K této ceně bude účtována DPH ve výši dle platných předpisů. Tato jednorázová platba bude uhrazena ze strany Objednatele do 30 dnů ode dne vystavení faktury Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za dodání licence dle tohoto odstavce po podpisu předávacího protokolu o předání implementovaného systému Objednatelem. Kopie takto podepsaného předávacího protokolu bude přílohou vystavené faktury.

2. Objednatel uhradí Poskytovateli jednorázově platbu za instalaci a nastavení Systému na pokladnách Objednatele a za integraci Systému, a to ve výši 200 000,- Kč. K této ceně bude účtována DPH ve výši dle platných předpisů. Tato jednorázová platba bude uhrazena ze strany Objednatele do 30 dnů ode dne vystavení faktury Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za instalaci, nastavení a integraci Systému po podpisu předávacího protokolu Objednatelem. Kopie takto podepsaného předávacího protokolu bude přílohou vystavené faktury.
3. Objednatel uhradí Poskytovateli jednorázově platbu za školení pokladních, manažerů, správců a editorů Objednatele, a to ve výši 50 000,- Kč K této ceně bude účtována DPH ve výši dle platných předpisů. Tato jednorázová platba bude uhrazena ze strany Objednatele do 30 dnů od vystavení faktury Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za školení pokladních manažerů, správců a editorů po podpisu potvrzení o absolvování školení ze strany zaměstnanců Objednatele. Kopie podepsaného potvrzení bude přílohou vystavené faktury. V případě, že bude potřeba proškolit personál Objednatele dodatečně, bude po absolvování školení konkrétní osoby fakturována částka jednorázově dodatečně.
4. Poplatek za správu, údržbu, podporu a provoz Systému, včetně jeho provozu v datovém centru Poskytovatele, stejně jako poplatek za provoz zákaznického call-centra, vše dle Přílohy č.2 této smlouvy, bude hrazen vždy Objednatelem zpětně za uplynulý kalendářní měsíc na základě faktury vystavené Poskytovatelem. K poplatkům bude účtována DPH ve výši dle platných předpisů.
5. Náklady na vývoj a realizaci dodatečných požadavků Objednatele budou hrazeny vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc. Cena za poskytnuté plnění v příslušném kalendářním měsíci bude uhrazena na základě faktury vystavené k poslednímu dni tohoto měsíce. K této ceně bude účtována DPH ve výši dle platných předpisů.
6. Všechny vystavené faktury musí mít náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
7. Součet veškerých jednorázových plateb i měsíčních plateb nepřesáhne celkovou nabídkovou cenu uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy. Tato sjednaná cena je konečná, závazná, nejvýše přípustná a nelze ji zvyšovat. Tato cena zahrnuje veškeré náklady potřebné pro řádné a včasné poskytování plnění dle této Smlouvy; Poskytovatel není oprávněn nad její rámec Objednateli účtovat cokoli navíc.
8. Splatnost faktury je stanovena na 30 dnů ode dne jejího vystavení Poskytovatelem. Příslušné částky se považují za uhrazené odepsáním příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
9. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, bude obsahovat nesprávné či neúplné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji v době splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění. U vrácené faktury musí Objednatel vyznačit důvody vrácení.
10. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

## V.

### Provozní doba systému

1. Poskytovatel zajistí za účelem poskytování Služby provoz Systému 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně pro online rezervaci a prodej a dále na pokladnách objektů Objednatele dle jejich otevírací doby, včetně zajištění provozu call-centra, a to po celou dobu účinnosti Smlouvy.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit bezodkladný servisní zásah v případě zásadních vad Systému, zvláště zablokování prodeje vstupenek v režimu 24/7, telefonickou Hotline pro urgentní případy, Email Helpdesk a servisní výjezd v urgentních případech nefunkčnosti Systému.
3. Tyto služby zahrnují i přijímání reklamací Objednatele, zajišťování řešení provozních problémů, informování Objednatele o způsobu řešení, případně o způsobu vyřešení provozních problémů. Ohlášení poruchy bude odpovědný pracovník Objednatele provádět na Helpdesk Poskytovatele e-mailem, případně telefonicky. Požadavek na servis bude obsahovat datum a hodinu ohlášení, místo závady, jméno ohlašovatele, jeho telefon, identifikaci zařízení a stručnou informaci o závadě. Pokud Poskytovatel vyhodnotí závadu jako odstranitelnou vzdáleným připojením k Systému, Objednatel se zavazuje tento přístup zřídit minimálně na dobu nezbytně nutnou. Prodlení se zřízením vzdáleného přístupu na straně Objednatele jde k tíži Objednatele. Poskytovatel se zavazuje zahájit realizaci opravy do 24 hodin od nahlášení závady Objednatelem na Helpdesk.
4. Přístup k Systému (zásah do Systému) budou mít pouze pracovníci Poskytovatele a pověřené a proškolené osoby Objednatele. Pracovníci Objednatele nejsou oprávněni jakkoliv zasahovat do provozu Systému.
5. Poskytovatel neručí za vady na Systému vzniklých nesprávným nebo neodborným užíváním nebo zásahem Objednatele, respektive jeho pracovníků, v rozporu s uživatelským manuálem. O takto způsobené vadě pořídí Poskytovatel protokol, který obě smluvní strany podepíší. Tyto vady odstraní Poskytovatel dle rozsahu závady v přiměřené lhůtě na náklady Objednatele.

## VI.

### Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit zprovoznění Systému v podmínkách Objednatele v souladu s touto Smlouvou a odpovídá za jeho funkčnost po celou dobu účinnosti Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje hradit veškeré poplatky spojené se zajištěním a provozováním Systému, včetně poplatků za užití autorského díla, s výjimkou nákladů na připojení do systému elektrické energie a sítě internet.
3. Na výzvu Objednatele ke zjednání nápravy v provozu systémů je Poskytovatel tuto nápravu povinen zjednat ve lhůtě 2 pracovních dnů od doručení této výzvy.
4. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním Služby dle této Smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny za poskytnutou Službu, popřípadě k poslednímu

zdanitelnému plnění dle této Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.

5. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním Služby dle této Smlouvy ze strany Objednatele a orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva životního prostředí ČR, Ministerstva financí ČR, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
6. Poskytovatel je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o finanční kontrole**“) spolupracovat při výkonu finanční kontroly.

## VII.

### Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel je oprávněn prostřednictvím oprávněných osob provádět kontrolu funkčnosti Systému a kontrolu dodržování ustanovení této Smlouvy. V případě, že dojde ke zjištění pochybení Poskytovatele, je Objednatel oprávněn ho vyzvat k okamžitému zjednání nápravy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout za podmínek této Smlouvy připojení do systému elektrické energie a sítě internet v objektech Objednatele, a tuto elektrickou energii a síť internet na provoz Systému bezplatně poskytnout Poskytovateli.
3. Objednatel se zavazuje umožnit oprávněným osobám Poskytovatele přístup do všech prostor, kde se nachází Systém.
4. Objednatel neodpovídá za odcizení částí Systému v majetku Poskytovatele, je však povinen zajistit potřebnou součinnost tak, aby možné poškození či odcizení majetku Poskytovatele bylo minimalizováno.
5. Objednatel je právnickou osobou povinnou uveřejňovat stanovené smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), ve znění pozdějších předpisů. Žádné z ustanovení této Smlouvy tak nepodléhá obchodnímu tajemství. Objednatel je oprávněn znění Smlouvy v plném rozsahu zpřístupnit třetí osobě nebo na základě vlastního rozhodnutí nebo svých povinností zveřejnit.

## VIII.

### Licenční ujednání

1. Implementací Systému Objednatel nabývá právo Systém užít ve smyslu § 12 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“). Za tímto účelem poskytuje Poskytovatel Objednateli licenci za těchto podmínek:
  - a) Objednatel je oprávněn Systém užít zejména pro účely vyplývající z této Smlouvy, nebo pro takové, které s těmito účely souvisí.

- b) Objednatel je oprávněn vykonávat veškerá práva vyplývající z práva Systém užít podle § 12 odst. 4 Autorského zákona; Objednatel však zároveň není povinen licenci využít.
  - c) Poskytovatel poskytuje licenci jako licenci nevýhradní.
  - d) Licenci Poskytovatel poskytuje na dobu do uplynutí majetkových autorských práv všech autorů zúčastněných na plnění předmětu Smlouvy. Objednatel je oprávněn vykonávat práva vyplývající z licence nejen na území České republiky, ale i v zahraničí.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy duševního vlastnictví týkající se Systému, včetně práv autorských, do Systému zahrnutých, a zavazuje se zajistit řádné a nerušené užívání Systému Objednatel, včetně zajištění souhlasů všech nositelů práv duševního vlastnictví do Systému zahrnutých. Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že by Objednatel nemohl předmět Smlouvy nebo jakoukoli jeho část užívat řádně nerušeně.
  3. Poskytovatel a Objednatel prohlašují, že odměna za poskytnutí licence je stanovena v odst. 1 čl. IV. této Smlouvy. Objednatel tímto licenci přijímá.
  4. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu Smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví. Za případné porušení této povinnosti bude vůči takovým třetím osobám odpovědný výhradě Poskytovatel. Pokud budou práva třetích osob váznout na podkladech, materiálech a dalších předmětech, které Poskytovateli poskytne Objednatel bez toho, aby jej na tyto skutečnosti upozornil, ponese odpovědnost za případné porušení práv třetích osob Objednatel.
  5. Veškerá data Systému (databáze) vzniklá při jeho provozování budou ve výlučném vlastnictví Objednatele.

## IX.

### Zpracování osobních údajů

1. Při zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, zákazníků Objednatele, klientů těchto osob či dalších osob (dále jen „**Subjekty údajů**“) vystupuje Objednatel jako správce či zpracovatel a Poskytovatel jako zpracovatel či další zpracovatel (dle konkrétních kategorií údajů a konkrétního obchodního případu), a to za podmínek uvedených níže v tomto článku Smlouvy.
2. Spolu se Smlouvou uzavírají smluvní strany za účelem ochrany osobních údajů, které jsou Poskytovatelem zpracovávány v rámci plnění Smlouvy, také smlouvu o zpracování osobních údajů, která je součástí tohoto článku a dále článku X. této Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že pokud to bude potřebné ke splnění požadavků předpisů na ochranu osobních údajů (tyto zahrnují například zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES; dále jen „**POOÚ**“), uzavřou bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoli smluvní strany písemný dodatek Smlouvy zohledňující takové požadavky.
4. **Pověření**

- a) Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů Subjektů údajů poskytovaných Objednatelem v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.
  - b) Objednatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že osobní údaje, které jsou předmětem zpracování, jsou přesné, byly shromážděny v souladu s POOÚ, jsou aktuálně Objednatelem zpracovávány v souladu s POOÚ a že Objednatel plní veškeré povinnosti správce dle POOÚ.
5. **Předmět zpracování, kategorie Subjektů údajů a typ osobních údajů**
- a) Předmětem zpracování jsou osobní údaje Subjektů údajů, které jsou uloženy na hardware využívaném Objednatelem nebo Poskytovatelem dle Smlouvy, ke kterému Poskytovatel provádí zejména správu software, zálohování dat a další Služby dle této Smlouvy, a případně další údaje poskytnuté Objednatelem (dále jen „**Osobní údaje**“).
  - b) O rozsahu zpracování rozhoduje vždy výhradně Objednatel.
6. **Povaha a účel zpracování**
- a) Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat.
  - b) Účel zpracování je definován účelem plnění Smlouvy, přičemž se jedná zejména o zpracování neoddělitelně spojené a nezbytně nutné pro poskytování Služby a provozování Systému dle této Smlouvy.
7. **Doba zpracování**
- a) Zpracování Osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
8. **Další povinnosti Poskytovatele**
- a) Poskytovatel je při zpracovávání Osobních údajů povinen:
    - (i) zpracovávat Osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Objednatele; pro vyloučení pochybností zpracovávání Osobních údajů v souladu s povinnostmi Poskytovatele dohodnutými v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Objednatele;
    - (ii) řídit se instrukcemi Objednatele v otázkách předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
    - (iii) zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat Osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;



- (iv) nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
  - (v) při zohlednění povahy zpracování, být Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv Subjektů údajů;
  - (vi) být Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování, ohlašovat případy porušení zabezpečení Osobních údajů ÚOOÚ a případně též Subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu Osobních údajů a realizovat předchozí konzultace s ÚOOÚ, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
  - (vii) v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny Osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Objednateli po ukončení poskytování plnění dle Smlouvy, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů; a
  - (viii) poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené POOÚ, a umožnit audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispívat.
- b) V souvislosti se zpracováním Osobních údajů vede Poskytovatel záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, které obsahují:
- (i) jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, dalších zpracovatelů zapojených do zpracovávání Poskytovatelem, Objednatele a jakéhokoli dalšího dotčeného správce osobních údajů, případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
  - (ii) kategorie zpracování prováděných pro Objednatele;
  - (iii) informace o případném předání Osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
  - (iv) obecný popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- c) Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli uvedené záznamy zpřístupnit.

## **X.**

### **Zabezpečení osobních údajů**

1. Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.
2. Poskytovatel přijal a udržuje zejména následující opatření k zajištění přiměřené úrovně zabezpečení:

- a) pseudonymizace a šifrování Osobních údajů;
  - b) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
  - c) schopnost obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů;
  - d) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
  - e) nakonfigurovaný firewall;
  - f) antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
  - g) šifrovaný přenos dat;
  - h) přístup k Osobním údajům mají pouze pověřené osoby Poskytovatele;
  - i) servery s Osobními údaji jsou uzamčeny v datacentrech; a
  - j) data jsou šifrovaná během přenosu i po uložení a přístup k nim mají pouze pověřené osoby Poskytovatele.
3. V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení Osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Objednateli.
  4. V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s Osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.
  5. Osobní údaje budou Poskytovatelem vymazány na pokyn Objednatele, nejpozději však po uplynutí 30 dnů od ukončení účinnosti Smlouvy; do tohoto okamžiku je Objednatel oprávněn si kopii osobních údajů stáhnout.

## **XI.**

### **Odpovědnost smluvních stran, vady, sankce a náhrada škody**

1. Poskytovatel bude při poskytování Služby a provozování Systému postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Za tímto účelem je Poskytovatel povinen zajistit, aby vzájemná komunikace mezi zástupci Poskytovatele a pověřenými osobami Objednatele byla činěna výhradně v českém jazyce.
2. Poskytovatel zodpovídá za řádné a včasné uvedení Systému do provozu, tak, jak je stanoveno v čl. III. této Smlouvy.
3. Poskytovatel odpovídá za to, že Systém plně vyhoví podmínkám stanoveným platnými právními předpisy a podmínkám dohodnutým v této Smlouvě. Poskytovatel je povinen při poskytování Služby a provozování Systému a jeho částí dodržovat obecně závazné právní předpisy, platné české technické normy, obsah této Smlouvy a jejich příloh a vycházet z podkladů, které mu za účelem splnění předmětu Smlouvy předal Objednatel.

4. Poskytovatel odpovídá za to, že Systém bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy vlastnosti sjednané ve Smlouvě.
5. Poskytovatel je povinen spolupracovat s managementem Objednatele jeho zaměstnanci a příp. též s jinými určenými osobami v pracovněprávním, smluvním či obdobném vztahu k Objednateli, a vždy přihlídnout k jejich připomínkám a požadavkům.
6. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel odpovídá za vady Systému dle příslušných ustanovení Občanského zákoníku a dalších právních předpisů po dobu účinnosti Smlouvy. V případě, že v důsledku vad a nedodělků Systému bude Objednateli způsobena škoda, bude tato škoda včetně prokázaných vícenákladů uhrazena Poskytovatelem.
7. Poskytovatel neodpovídá za vady Systému, které jsou způsobeny plněním pokynů Objednatele, a to za předpokladu, že Objednatele na jejich nevhodnost písemně upozornil a Objednatel i přes toto upozornění na plnění takových pokynů písemně trval.
8. Pokud má Systém vady, má Objednatel právo požadovat a Poskytovatel povinnost poskytnout bezplatné odstranění vad Systému, a to nejpozději v časových intervalech stanovených v Příloze č. 1 této Smlouvy, v odstavci 2.5., po obdržení písemné reklamace doručené Objednatелеm. Do 2 pracovních dnů od obdržení písemné reklamace doručené Objednatелеm mohou smluvní strany sjednat lhůtu pro odstranění vad delší, a to z důvodu faktické nemožnosti odstranění vady ve výše uvedené lhůtě. Za účelem nápravy vady (vad) Systému poskytne Objednatel Poskytovateli potřebnou součinnost v rozsahu svých možností.
9. V případě porušení povinností souvisejících s realizací předmětu Smlouvy sjednávají obě smluvní strany tyto sankce a smluvní pokuty:
  - a) V případě nedodržení termínu splatnosti faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat na Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené dle platných právních předpisů.
  - b) V případě nedodržení jakéhokoli termínu plnění či jeho části dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny příslušné fáze plnění bez daně z přidané hodnoty, a to za každý i započatý den prodlení.
  - c) V případě, že Poskytovatel neodstraní vady plnění v termínech dle odstavce 9 tohoto článku Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení a každou reklamovanou vadu.
  - d) V případě, že Poskytovatel poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem (za podstatný způsob porušení Smlouvy se považují důvody odstoupení od Smlouvy, vyjmenované v čl. XII. odst. 2 této Smlouvy) je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 500.000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
  - e) Úroky z prodlení a smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od data, kdy byla povinné straně doručena oprávněnou stranou písemná výzva k jejich zaplacení, a to na bankovní účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
  - f) Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty); ustanovením

o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši; výše sankcí není omezena.

- g) Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokutu či pokuty sjednané touto smlouvou proti plnění za fakturu či faktury vystavené Poskytovatelem.
10. Poskytovatel prohlašuje, že má ke dni podpisu této Smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě či na majetku třetí osoby při plnění předmětu Smlouvy a dále pojištění škod způsobených při nakládání s Osobními údaji, s pojistným plněním ve výši nejméně 1.000.000 Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání Smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou ve větě první tohoto odstavce.

## **XII.**

### **Ukončení smlouvy**

1. Smlouvu je možné ukončit vzájemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením od Smlouvy.
2. Objednatel i Poskytovatel mohou smlouvu vypovědět bez udání důvodu, v tom případě činí výpovědní lhůta 12 měsíců počítáno od prvního dne následujícího měsíce, kdy byla druhé straně doručena písemná výpověď.
3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností ze strany Poskytovatele. Odstoupení musí být učiněno písemně a je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení povinností se pro účely této Smlouvy považuje zejména:
  - a) prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv fáze Smlouvy po dobu delší než 10 dnů;
  - b) prodlení Poskytovatele s odstraněním vad a nedodělků dle této Smlouvy o více než 10 dnů po dohodnuté lhůtě.
  - c) Ohrožení prodeje vstupenek Objednatele zaviněním na straně Poskytovatele.
4. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že v jejím plnění nelze pokračovat, aniž by byla porušena pravidla uvedená v § 222 ZZVZ.
5. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že Smlouva neměla být uzavřena, neboť:
  - a) Poskytovatel měl být vyloučen z účasti ve výběrovém řízení,
  - b) Poskytovatel před zadáním veřejné zakázky, tj. uzavřením smlouvy, předložil údaje nebo dokumenty, které neodpovídaly skutečnosti, a měly nebo mohly mít vliv na výběr Poskytovatele, nebo
  - c) výběr Poskytovatele souvisí se závažným porušením povinností členského státu ve smyslu čl. 258 Smlouvy o fungování Evropské unie, o kterém rozhodl Soudní dvůr Evropské unie.

6. Objednatel bude 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 nebo v případě, že Poskytovateli zanikne pojistná smlouva podle čl. XI odst. 10 této smlouvy nebo bude její hodnota snížena pod částku uvedenou v tomto odstavci.
7. Poskytovatel bude oprávněn od této Smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou peněžitých závazků vůči Poskytovateli vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů od uplynutí splatnosti příslušné faktury, a to po předchozím písemném upozornění na toto prodlení.
8. Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy v případech závažného porušení smluvních podmínek, za které se považuje zejména opakované prodlení s plněním závazků smluvní strany, ačkoliv dotčená smluvní strana poskytla druhé smluvní straně přiměřenou lhůtu k dodatečnému splnění závazků, nebo se v jakékoliv fázi uvádění Systému do provozu ukáže, že Systém nesplňuje požadavky stanovené v čl. XI. odst. 3 a 4 této Smlouvy.
9. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě závady Systému po ukončení jeho zkušebního provozu dle čl. III. Smlouvy, která by bránila jeho řádnému užívání. .
10. Odstoupením od smlouvy se závazek zrušuje od počátku.
11. V případě ukončení Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost při odstranění Systému a implementaci nového systému.
12. Po ukončení Smlouvy není Poskytovatel oprávněn nakládat s databází, která vznikla jako důsledek provozování Systému. Veškerá data je povinen předat Objednateli, či po domluvě s ním zničit.

### **XIII.**

#### **Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel zajistí uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Poskytovatel není oprávněn bez výslovného písemného souhlasu Objednatele postoupit jakoukoli pohledávku, která mu vznikne podle této smlouvy nebo v souvislosti s ní, na třetí osobu.
3. Objednatel je oprávněn pozastavit platby či jednostranně započíst proti pohledávkám Poskytovatele kteroukoli z plateb z důvodu:
  - a) prodlení Poskytovatele s plněním jeho povinností, nebo
  - b) škody způsobené Objednateli, nebo

- c) opakovaného neplnění povinností ze strany Poskytovatele, nebo
  - d) v případě existence jakýchkoliv oprávněných finančních či jiných nároků objednatele vůči Poskytovateli, nebo
  - e) po dobu nefunkčnosti Systému vzniklé zaviněním na straně Poskytovatele.
4. Poskytovatel není oprávněn započíst žádnou svou pohledávku proti pohledávce Objednatele z této Smlouvy.
  5. Doručování písemností dle této Smlouvy se děje vždy písemně buď proti potvrzení o osobním převzetí písemnosti, nebo doporučeným dopisem s dodejkou na adresu smluvní strany uvedené v záhlaví této Smlouvy. Písemnost je doručena dnem osobního převzetí nebo dnem převzetí poštovní zásilky. Za den doručení se také považuje 5. den od podání zásilky s dodejkou k přepravě adresátovi cestou držitele poštovní licence, i když se adresát o zásilce nedozvěděl nebo ji nepřevzal.
  6. Není-li v této Smlouvě dohodnuto jinak, řídí se vzájemné vztahy obou smluvních stran ustanoveními Občanského zákoníku.
  7. V případě sporu se obě smluvní strany zavazují pokusit se především o jeho urovnání smírem. Pokud nedoručí k dohodě, případný spor bude rozhodovat věcně a místně příslušný soud.
  8. Tuto Smlouvu lze doplňovat či měnit pouze formou číslovaného písemného dodatku, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
  9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely ze své svobodné a pravé vůle. Smluvní strany dále prohlašují, že se seznámily s obsahem této smlouvy, jejímu znění rozumí a na důkaz souhlasu s jejím obsahem tuto smlouvu dnešního dne podepisují.

#### **XIV.**

#### **Přílohy smlouvy**

Příloha č. 1      Technické podmínky

Příloha č. 2      Nabídková cena

V Průhonicích dne 5. 4. 2019

V Praze dne 3. 4. 2019

---

Ing. Lubomír Příbyl

ředitel

---

Ing. Petr Novotný

Jednatel

## A. Požadavky na Systém a Službu

### 1 Požadavky na Systém

#### 1.1 Obecné požadavky

- a) Systém musí umožnit prodej vstupenek prostřednictvím sítě internet a na pokladnách Objednatele. Prodejní portál musí zahrnovat kromě online prodeje i řešení rezervací. Odkaz na online rezervace a prodej vstupenek musí být integrován do webu Objednatele za použití konzistentní grafiky a logiky ovládání s přímou návazností na data webu Objednatele.
- b) Systém se bude skládat z administrativního prostředí využívaného Objednatelem, a z prostředí pro zákazníky.
- c) Systém musí být zabezpečen proti neoprávněnému přístupu, jak přístupu pro neoprávněné uživatele, tak i neoprávněný přístup ze sítě internet.
- d) Systém musí být uživatelsky přívětivý, tj. jednoduché přehledné obrazovky, jednoduché a intuitivní ovládání.
- e) Systém musí umožnit rychlé odbavení návštěvníka. Systém musí poskytnout vysoký komfort pokladní, tj. minimální počet prováděných úkonů a vkládaných dat při prodeji vstupenek. Minimální počet prováděných úkonů a vkládaných dat Objednatel požaduje i u online prodeje a rezervace.
- f) Systém musí být schopen zpracovat velké objemy dat. Měsíčně musí být Systém schopen zpracovat min 80 000 prodejů vstupenek. Systém musí zvládnout minimálně 40 souběžně připojených pracovníků Objednatele a 300 zákazníků souběžně připojených k online prodeji a rezervaci vstupenek. Při zvýšené zátěži musí Systém zpracovávat transakce uživatelů tak, aby nedošlo ke změně doby odezvy, případně k jejímu minimálnímu zvýšení (škálovatelnost).
- g) Systém musí umožnit přidělit jednotlivým uživatelům různá práva k funkcím Systému (role) – např. pokladní smí pouze prodávat vstupenky a nesmí měnit nastavení Systému, vedoucí pracovníci Objednatele mají práva ke statistikám prodeje apod.
- h) Systém musí s uživatelem komunikovat v českém jazyce. Pro www rozhraní Objednatel požaduje komunikaci v českém a minimálně v anglickém jazyce. Systém musí umožnit přidávat další jazykové mutace pro www rozhraní.
- i) Objednatel bude mít kdykoliv přístup ke všem datům Systému (nikoliv pouze k běžně dostupným online výstupům), a to buď automatizovaným nástrojem pro export a/nebo na vyžádání. Exportovaná data budou takto poskytnuta nejpozději do jednoho pracovního dne ve strukturovaném formátu (např. XML, CVS, SQL, dump), například formou zálohy SQL databáze, aby mohla být využita pro další účely Objednatele. Systém musí obsahovat reporty definované Objednatelem v době implementace Systému.
- j) Objednatel bude mít plnou kontrolu nad uskutečněnými prodeji a jejich strukturou (tj. nad celým procesem prodeje a úhrady) a bude mít přímý přístup k monitoringu online prodejního a rezervačního procesu ve všech jeho fázích, a to spojitě s chováním na webových stránkách Objednatele, optimálně za využití standardního nezávislého nástroje webové analytiky. Každá prodaná vstupenka bude systematicky očíslována jedinečným číslem (bude mít jedinečný identifikační znak).

- k) Systém musí počítat s možností výpadku přenosových tras mezi některými objekty Objednatele. Aktuální stav konektivity objektů Objednatele je uveden v části C. těchto Technických podmínek.
- l) Systém musí umět komunikovat s dalšími systémy a aplikacemi Objednatele (viz bod 1.3).
- m) Systém musí spolupracovat s dalšími počítačovými periferiemi jako je zákaznický displej, pokladní zásuvka, mobilní čtečky QR kódů (dle standardu ISO 18004 v.3) a RFID pro kontrolu platnosti vstupenky.
- n) Systém musí evidovat aktivity všech typů uživatelů Systému pro kontrolní a diagnostické účely.
- o) Update software na pokladních místech musí probíhat automaticky a mimo provozní dobu pokladních míst, např. při vypínání počítače, bez zásahu obsluhy, a to i bez administrátorských práv do operačního systému.
- p) Webové rozhraní Systému bude vždy bez funkčního a grafického omezení fungovat na běžně používaných webových prohlížečích, včetně jejich posledních verzí (Internet Explorer, Edge, Firefox, Safari, Opera, Chrome). Objednatel požaduje responzivní web design.
- q) Serverová část Systému bude provozována ve vlastním nebo pronajatém datovém centru Poskytovatele.

## 1.2 Základní funkce Systému

- a) Základní pokladní operace včetně pravidelné uzávěrky pokladny a odvodu hotovosti.
- b) Variabilní a pružný cenový systém, nastavitelný podle aktuálních potřeb Objednatele. Systém musí umožnit definovat různé druhy vstupného, a to minimálně podle typu návštěvníka (plné vstupné, snížené, rodinné, školní skupiny, zdarma), z hlediska času (jednodenní, vícedenní, roční, půlroční, na určitý den a hodinu), podle prostoru (všechny objekty, jednotlivé objekty, návštěvnické okruhy, expozice, výstava, akce). Systém musí umožnit stanovit různé ceny pro vstupné ve vazbě na místo zakoupení vstupenky (pokladna Objednatele, online prodej). Možnost aktualizace cen vstupného se zachováním jejich historie.
- c) Jednoduché a variabilní definování slev. Možnost zadání slev s omezenou platností. Slevy na konkrétní druh vstupného. Možnost zadání slev pro místo zakoupení vstupenky. Systém musí obsahovat uživatelsky definovatelné slevové (příplatkové) kategorie – např. student, senior, V.I.P. atd.
- d) Provádění storen prodeje musí být jednoduché a musí být řešeno jak pro storno úhrady v hotovosti, tak pro storno úhrady kartou.
- e) V případě přijetí hotovosti musí Systém ukazovat pokladní, kolik má vrátit peněz.
- f) Vstupenka musí mít všechny náležitosti zjednodušeného daňového dokladu. Systém musí umožňovat potisk vstupenek relevantními údaji (počet osob, cena, objekt, správa jeskyní, akce, unikátní QR kód, unikátní číslo vstupenky...) termální tiskárnou. Možnost uživatelsky definovat a upravovat šablonu tisku vstupenky.
- g) Rezervaci vstupenek Objednatel povoluje maximálně v trvání 48 hodin. Poté, pokud nedojde k úhradě, musí být rezervace Systém automaticky uvolněna.



- h) Pro nákup vstupenek prostřednictvím internetu Objednatel požaduje kromě možnosti tisku elektronické e-vstupenky ve formátu PDF, kterou si zákazník může ihned po zaplacení vytisknout sám, i m-vstupenku, tj. elektronickou vstupenku, kterou si ihned po zaplacení může zákazník stáhnout do svého chytrého telefonu či tabletu.
- i) Objednatel požaduje po Poskytovateli:
- provozování platební brány pro prodej vstupenek přes internet,
  - akceptaci voucherů s jedinečnými čísly vydanými smluvními partnery, nebo SJ ČR,
  - evidenci vstupů zdarma v členění dle ceníku vstupného a požadavku SJ ČR,
  - vyřizování agendy s internetovou platební bránou (vracení plateb, inkasování plateb atd.),
  - pravidelný odvod tržeb z platební brány na účet Objednatele v dohodnutých intervalech,
  - akceptaci platebních karet minimálně asociací VISA a MasterCard.
- j) Systém musí zahrnovat řešení pro objednávkový prodej na fakturu a platbu bankovním převodem. Tento objednávkový prodej nebude součástí online prodeje, bude využíván pouze Objednatelem. Bude zahrnovat evidenci a zpracování objednávek, které Objednatel obdrží písemně, e-mailem či telefonicky. Řešení musí pokrýt i možnost vytváření hromadných objednávek a možnost kopírování jednotlivých objednávek. Systém musí umožnit vytištění vstupenek na pokladnách Objednatele v případě, kdy bude požadována úhrada faktury před vstupem i v případě kdy bude umožněno zákazníkovi uhradit fakturu po vstupu na základě skutečného počtu návštěvníků.
- k) Součástí systému bude prodej zboží na pokladně s nákupem vstupenek a zboží v jedné prodejní transakci. Prodej bude umožněn i na jednotlivých prodejních upomínkových předmětech. Součástí prodeje zboží bude vedení skladového hospodářství.
- l) Požadavky Objednatele na statistické výstupy
- Uživatelská jednoduchost při zadávání požadavků na sestavy statistického výstupu – získání sestavy „jedním kliknutím“ a automatické generování nadefinovaných sestav návštěvnosti po ukončení určeného období.
  - Možnost definování výběrových kritérií a položek bez omezení.
  - Možnost exportu do MS EXCEL (formáty xls, csv).
- m) Objednatel požaduje v rámci dodávky již nadefinovanou (default) statistiku v tomto minimálním rozsahu:
- počet prodaných vstupenek (hotově/kartou), tržba, počet návštěvníků;
  - tržby rozdělené na: vstupné, foto-video, parkovné (hrazené hotově/kartou)
  - počet návštěvníků ve skupině v daný čas, jména průvodců,
  - počet prohlídek uskutečněných konkrétními průvodci během daného dne (datum, jméno průvodce, doba trvání jedné prohlídky, celkový čas strávený průvodcem v podzemí)

- realizované rezervace;
- nerealizované rezervace a stornované rezervace;
- statistika návštěvnosti registrovaných návštěvníků;
- počet prodaných vstupenek podle prodejního kanálu (pokladna, web, rozpadem:
  - na jednotlivé druhy vstupného a vstupenky
  - rozpadem na jednotlivé objekty,

### 1.3 Integrace s ostatními systémy Objednatele

a) Objednatel požaduje integraci s následujícími aplikacemi, které provozuje:

- Ekonomický informační systém **JASUcz**
- Webová aplikace – integrace prodeje a rezervace vstupenek.
- Systém umožní zobrazovat informace o cenách, termínech prohlídek, jazycích časovaných prohlídek na velkoplošných obrazovkách v pokladnách Objednatele či na jiných místech tím, že poskytne API rozhraní, či jiný vhodný komunikační kanál.

## 2 Požadavky na Službu

### 2.1 Požadavky na odezvu

- a) Doba odezvy na pokladním místě, tj. doba od zadání požadavku na prodej vstupenky do jejího vytisknutí musí být maximálně 3 sekundy. Doba odezvy od potvrzení rezervace pomocí online prodeje zákazníkem k samotnému přeměření na platební bránu, nebo potvrzení bezplatné rezervace musí být maximálně 5 sekund.

### 2.2 Požadavky na implementaci Systému

- a) Implementací se rozumí veškeré činnosti, které povedou k funkčnímu zprovoznění Systému v konkrétních podmínkách Objednatele – instalace, parametrizace, customizace, školení uživatelů, testovací provoz.
- b) Integrace s účetním a ekonomickým systémem Objednatele v rozsahu a způsobem, který určí Objednatel.

### 2.3 Testování a zkušební provoz

- a) Poskytovatel musí zajistit pro zkušební provoz testovací prostředí včetně databáze. Objednatel provede testování nastavení, funkčnosti a zátěže celého Systému včetně validace vstupenek v součinnosti s Poskytovatelem.
- b) Objednatel pro zkušební provoz stanoví 3 pilotní místa, na kterých bude probíhat prodej vstupenek včetně uzávěrek před nasazením systému na všechna pracoviště
- c) Zjištěné nedostatky musí Poskytovatel odstranit nejpozději do 5 pracovních dnů od zjištění a Objednatel otestovat bez zbytečného odkladu, avšak nejpozději do zahájení rutinního provozu Systému.

## 2.4 Požadavky na provoz

- a) Součástí služby bude i zajištění zákaznického call-centra, které zajistí telefonickou podporu prodeje vstupenek, rezervací, stejně jako podporu provozu platebního terminálu a vyřizování reklamací.

## 2.5 Požadavky na technickou podporu

- a) Objednatel požaduje, aby Systém byl dostupný z hlediska provozu DC 99,98 % (1,6 hodiny mimo provoz ročně).
- b) SLA: Poskytovatel zajistí reakční dobu a dostupnost v následujících kategoriích (Objednatel požaduje v závorce uvedené hodnoty). Zároveň bude na měsíční bázi dodávat reporty o jejich plnění.
  - Okamžitý servisní zásah v případě zásadních závad systému, zvláště zablokování prodeje vstupenek v režimu 24/7.
  - Telefonická Hotline pro urgentní případy (po–ne 8–20).
  - Servisní výjezd v urgentních případech nefunkčnosti lokálního systému (po–ne 8–20 do 2 h). Poskytovatel předá objednateli přehled o střediscích, ze kterých bude zásah pro danou lokalitu poskytován.
  - E-mail Helpdesk vč. evidence řešených případů pro méně urgentní situace (reakce do 8 pracovních hodin).
  - Odstranění závažné chyby: do 1 pracovního dne.
  - Odstranění méně závažné chyby (nebránících používání Systému): do 2 pracovních týdnů.
  - Odstranění bagatelní chyby: do 1 měsíce.

## 2.6 Údržba, update a správa Systému

- a) Systém bude v kompletní správě Poskytovatele s předáním potřebných oprávnění pro užívání systému Objednatelem.
- b) Systém bude bezplatně aktualizován při změně legislativy (DPH, splatnost faktur aj.).
- c) Realizace relevantních nových požadavků a úprav systému na žádost Objednatele, tyto úpravy nejsou předmětem smlouvy. Bude na ně uzavřena samostatná smlouva či dodatek k této smlouvě.
- d) Poskytovatel garantuje, že v případě update svého software (Systému) zajistí jeho opětovnou plnou integraci s ostatními systémy Objednatele podle bodu 1.3. V případě update některého z těchto systémů nebo aplikací se pak Poskytovatel zavazuje k součinnosti s jejich dodavateli za účelem zajištění opětovné plné integrace veškerých dotčených systémů a aplikací.

## 2.7 Další požadavky Objednatele

- a) Zajištění školení na vyžádání, školení bude hrazeno zvlášť na základě objednávky.
- b) Při ukončení outsourcingu předá Poskytovatel Objednateli všechna data, která byla obsahem provozovaného systému ve strukturované podobě ve formátu xml nebo dbf ve struktuře, která bude pro Objednatele přijatelná.

### 3 Požadavky na Systém a Službu z hlediska GDPR

#### 3.1 Obecné požadavky

- a) Služba, stejně jako i Systém Poskytovatele (zpracovatele) musí plně splňovat požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (General Data Protection Regulation).
- b) Systém bude splňovat podmínky dostatečného a náležitého zabezpečení Osobních údajů včetně jejich ochrany pomocí vhodných technických a organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením dat.
- c) Systém bude za tímto účelem umožňovat zejména:
  - udělit různá přístupová práva zaměstnancům Objednatele (správce) i Poskytovatele k operacím s daty v Systému;
  - zaznamenávat a archivovat historii přístupů a operací s daty (logování), prováděných zaměstnanci Objednatele a Poskytovatele, a to minimálně po dobu 3 let.
- d) Systém bude umožňovat Objednateli, aby mohl vyhovět požadavkům svých zákazníků (klientů) na uplatnění jejich práv při zpracování Osobních údajů a povinnostem Objednatele dodržet zásady transparentnosti zpracování osobních údajů.
- e) Systém bude realizován tak, aby práva Subjektů údajů byla jednoduše uplatnitelná, a aby Systém poskytoval možnost vyexportovat příslušné dokumenty, formuláře nebo data, které je Objednatel povinen Subjektu údajů předat.
- f) Uplatnění práva Subjektu údajů získat kopii zpracovávaných Osobních údajů bude Systém zákazníkovi standardně poskytovat umožněním tisku nebo exportu dat do formátu souboru MS Excel z každého uživatelského webového rozhraní po přihlášení zákazníka.
- g) Systém bude umožňovat zákazníkovi:
  - pořídit jednorázový nákup/rezervaci vstupenky na základě poskytnutí e-mailu a telefonního čísla; tyto údaje bude Systém ukládat po dobu 1 roku;
  - registrovat se pro zasílání newsletteru Objednatele prostřednictvím e-mailu s možností odhlášení.

#### 3.2 Nastavení Systému

- a) Systém bude nastaven tak, aby veškeré úkony zákazníka směřující k poskytnutí Osobních údajů byly aktivní, transparentní a jednoznačné, Systém nesmí použít žádná předvyplněná pole tam, kde má zákazník vyjádřit souhlas s poskytnutím Služby nebo uložením jeho údajů. Webové rozhraní musí vždy odkazovat na informace o způsobu zpracování Osobních údajů, a to zejména při registraci zákazníka do Systému.
- b) Poskytnutí souhlasu se zpracováním Osobních údajů ze strany zákazníka musí být zajištěno tak, aby Objednatel i Poskytovatel byli schopni kdykoli prokázat, že Subjekt údajů vyjádřil s danou operací zpracování souhlas a že se jednalo o svobodný, konkrétní, informovaný a jednoznačný projev jeho vůle.

c) Pokud bude některá z částí Systému určena dětem do 16 let, musí být registrace zákazníka a následné zpracování jeho Osobních údajů v Systému podmíněna souhlasem zákonného zástupce dítěte.

Systém bude umožňovat pseudonymizaci statistických dat – pro tvorbu statistických přehledů bude Systém poskytovat pouze taková data, aby neoprávněná osoba neměla možnost Subjekty údajů identifikovat.

**B. Seznam provozů Objednatele a jejich vybavení hardware (počty zařízení)**

Název	Adresa	Počet pokladen	PC + monitor	Term. tiskárna	Tiskárna pro tisk A4
Punkevní jeskyně	Suchdol 81 679 13 Vavřinec	9	9	7	
Kateřinská jeskyně	Lažánky 216 678 01 Blansko	2	2	2	
Jeskyně Balcarka	Ostrov u Macochy 679 14	2	2	1	
Jeskyně Výпустek	Křtiny 187 679 05	2	2	1	
Sloupsko-šošůvské jeskyně	Sloup v Morav. Krasu 679 13	2	2	1	
Bozkovské dolomitové jes.	Bozkov 263 512 13	2	4	1	
Koněpruské jeskyně	Beroun 266 01	2	3	1	
Chýnovská jeskyně	Dolní Hořice 54 391 55 Chýnov	2	3	1	
Zbrašovské aragonitové j.	Teplice nad Bečvou 75 753 51	2	3	1	
Javoříčské jeskyně	Slavětín u Litovle 783 24	2	3	1	
Mladečské jeskyně	Mladeč 783 21	2	3	1	
Jeskyně Na Pomezí	Lázně Lipová 790 61	2	3	1	
Jeskyně Na Špičáku	Písečná 790 82	2	3	1	
Jeskyně Na Turoldu	U Lomu 54, Mikulov 692 01	2	3	1	
Průhonice – manažerský SW	Květnové náměstí 3 252 43 Průhonice		1		
Blansko - manažerský SW	Svitavská 11/13 678 25 Blansko		1		
Hlavní sklad zboží SJMK	Svitavská 11/13 678 25 Blansko		1		
<b>Celkem</b>					

### C. Konektivita provozů Objednatele

Název	Adresa	Rychlost Mb/sec	Odezva	Změřen á rychlost D/U	Poznámka
Punkevní jeskyně	Suchdol 81 679 13 Vavřinec	8			
Kateřinská jeskyně	Lažánky 216 678 01 Blansko	8			
Jeskyně Balcarka	Ostrov u Macochy 679 14	6			
Jeskyně Výпустek	Křtiny 187 679 05	4/1			
Sloupsko- šošůvské jeskyně	Sloup v Morav. Kr. 679 13	8			
Bozkovské dolomitové jes.	Bozkov 263 512 13	8			
Koněpruské jeskyně	Beroun 266 01	8			
Chýnovská jeskyně	Dolní Hořice 54 391 55 Chýnov	6/0,512 4/1 záloha			
Zbrašovské aragonitové j.	Teplice n Bečvou 75 753 51	8			
Javoříčské jeskyně	Slavětín u Litovle 783 24	8			
Mladečské jeskyně	Mladeč 783 21	8			
Jeskyně Na Pomezí	Lázně Lipová 790 61	8			
Jeskyně Na Špičáku	Písečná 790 82	8/8			
Jeskyně Na Turoidu	U Lomu 54, Mikulov 692 01	8			
Průhonice - admin	Květnové náměstí 3 252 43 Průhonice	40 10/záloh a			
Blansko - admin	Svitavská 11/13 678 25 Blansko	16			
Hlavní sklad zboží SJMK	Svitavská 11/13 678 25 Blansko	16			

## D. Počty prodaných vstupenek

Provoz	ROK			
	2016	2017	2018	Průměrný prodej za 1 rok
Punkevní jeskyně				60903
Kateřinská jeskyně				15555
Jeskyně Balcarka				11933
Jeskyně Výpustek				6169
Sloupsko-šošůvské jeskyně				14266
Bozkovské dolomitové jeskyně				23316
Koněpruské jeskyně				29357
Chýnovská jeskyně				10329
Zbrašovské aragonitové jeskyně				15442
Javoříčské jeskyně				13652
Mladečské jeskyně				11895
Jeskyně Na Pomezí				15806
Jeskyně Na Špičáku				4099
Jeskyně Na Turoidu				11594



## Příloha č. 2 smlouvy – Nabídková cena

<b>Název</b>	<b>Nabídková cena bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Nabídková cena s DPH</b>
Licence k Systému (jednorázová platba)	373 800,00 Kč	78 498,00 Kč	452 298,00 Kč
Instalace a nastavení Systému na pokladnách, integrace Systému (jednorázová platba)	200 200,00 Kč	42 042,00 Kč	242 242,00 Kč
Školení pokladních, manažerů, správců a editorů (jednorázová platba)	50 000,00 Kč	10 500,00 Kč	60 500,00 Kč
Poplatek za správu, údržbu, podporu a provoz Systému, včetně provozu Systému v datovém centru / 4 roky	1 344 000,00 Kč	282 240,00	1.626.240,00 Kč
Poplatek za provoz zákaznického call-centra / 4 roky	336 000,00 Kč	70.560,00 Kč	406.560,00 Kč
Náklady na vývoj a realizaci dodatečných požadavků zadavatele v rozsahu 3 člověkoměsíce / 4 roky	459.000,00 Kč	96.390,00 Kč	555.390,00 Kč
<b>Celková nabídková cena</b>	<b>2 763 000,00 Kč</b>	<b>580 230,00 Kč</b>	<b>3 343 230,00 Kč</b>