**Smlouva o poskytování služeb**

|  |
| --- |
| **ABSOLOOK s.r.o.** |
| se sídlem  | Petrská 1426/1, 110 00, Praha 1 – Nové Město |
| IČ  | 24708259 |
| DIČ  | CZ24708259 |
| Jejímž jménem jedná |  **Jan Vyskočil,** jednatel společnosti |

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 167732.

(dále jen “**Poskytovatel**”)

**a**

**Zoologická zahrada Liberec, příspěvková organizace**

|  |  |
| --- | --- |
| se sídlem  | Lidové sady 425/1, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec |
| IČ  | 00079651 |
| Jejímž jménem jedná | **MVDr. David Nejedlo,** ředitel |
|  |  |

Společnost nezapsaná v obchodním rejstříku.

(dále jen “**Objednatel**”)

uzavřeli tuto **smlouvu o poskytování služeb**

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

(dále jen “Smlouvu”)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

## **ZÁKLADNÍ POJMY**

# Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

* spolu se zástupcem Objednatele vyhodnocovat plnění služeb,
* jednat se zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy.

# Zástupce Objednatele

Je pověřenou osobou Objednatele, který je oprávněn:

* potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v Příloze č.1,
* spolu se zástupcem Poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb,
* jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy,
* požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb,
* objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,
* nahlašovat závady a požadavky na servisní linku Poskytovatele.

# Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou uvedeni v Příloze č.3.

## **PŘEDMĚT SMLOUVY**

# Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě:

# Customizovat System Markomat (dale jako “Customizace Systému Markomat nebo jen Customizace Systému”)

# technicky zajišťovat provozování Systému Markomat (dale take jen “Systém”) a služby jeho podpory po dobu zkušebního provozu v délce 3 měsíce od dokončení Customizace Systému

# poskytovat konzultační služby k Systému a jeho zakomponování do informačního systému Objednatele

# Bližší popis služeb Poskytovatele je uveden v Příloze č.1 této Smlouvy.

# Objednatel se zavazuje:

# zajistit součinnost třetích stran, jejichž kooperace je nezbytná pro plnění Poskytovatele,

# zajistit poskytnutí relevatích dat a podkladů způsobem, na kterém se Poskytovatel a Objednatel dohodnou,

# platit Poskytovateli odměnu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

## **PODMÍNKY PROVOZOVÁNÍ INTERNETOVÉ APLIKACE A POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY**

# Poskytovatel zajistí provoz infrastruktury potřebné pro provoz Systému s výjimkou služeb poskytovaných Objednateli třetími stranami. Poskytovatel nebude zajišťovat konektivitu do internetu pro Objednatele a pro zákazníky Objednatele.

# Poskytovatel má právo provádět odstávky IT infrastruktury, na které probíhá provoz Systému, a to v čase od 22,00 hod. do 9,00 hod. (dále jen "Odstávky").

# Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele.

# Doba Odstávek se pro účely ustanovení odst. 3.2. nezapočítává jako doba výpadku IT infrastruktury (tj. doba, kdy nebyla internetová aplikace v provozu).

## **ODMĚNA**

# Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za služby uvedené odst. 2.1. odměnu dle ceníku uvedeného v Příloze č.2 této Smlouvy.

# Za poskytnutí služeb nad rozsah zahrnutý v Customizaci Systému Markomat nebo Zkušebním provozu dle Přílohy č.2 se Objednatel zavazuje platit Poskytovateli odměnu dle ceníku uvedeného v Příloze č.2 této Smlouvy.

# Poskytovatel má právo na odměnu v plné výši, i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah služeb Poskytovatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě trvání této smlouvy pouze po část kalendářního měsíce má Poskytovatel právo na celou část odměny (za celý měsíc).

# Odměna za zkušební provoz Systému, jakož i odměna za služby nad rozsah zahrnutý do Zkušebního provozu dle Přílohy č.2 budou vyúčtovány vždy společně za každý kalendářní měsíc.

# Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.

## **PLATEBNÍ PODMÍNKY**

# Odměnu dle této Smlouvy uhradí Objednatel na základě daňového dokladu Poskytovatele s dobou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli.

# Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Způsob zdanění, výše a sazba DPH se řídí platnou legislativou.

## **SMLUVNÍ POKUTY**

# V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením odměny nebo její části podle této Smlouvy, zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení.

## **ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

# Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše jednonásobku ceny Zkušebního provozu dle této smlouvy.

# Smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:

1. Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;
2. Plněním, které je odchylné od této smlouvy;
3. Dle ustanovení § 2615 a následujících občanského zákoníku

## **TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

# Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce dle harmonogramu uvedeného v Příloze č.4

# Kterákoliv Smluvní strana má právo vypovědět tuto Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu nelze vypovědět minimálně po dobu customizace Systému Markomat ve smyslu odst. 2.1. bodu (i).

## **POVINNOST MLČENLIVOSTI**

# Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní, ani nepoužije žádnou informaci obchodní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní, ani nepoužije

1. žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
2. cenovou politiku Objednatele,
3. marketingovou strategii Objednatele,
4. informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích, zákaznících a hospodářských výsledcích Objednatele,
5. strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele (dále jen „Důvěrná informace“).

# Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 12.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy

1. Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
2. právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
3. takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
4. je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
	1. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
	2. Objednatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka a aby prezentoval řešení Systému jako ukázku své práce v rámci svých obchodních aktivit.

## **VYŠŠÍ MOC**

* 1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.
	2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka, nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.
	3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

## **ROZHODNÉ PRÁVO**

* 1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

## **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

* 1. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.
	2. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
	3. Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými Smluvními stranami.
	4. Tato Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, kdy každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.

# Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.

# Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5

# Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádná ze smluvních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou, s výjimkou případů uvedených v odstavci 12.2.

# Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu Smluvními stranami.

# Smluvní strany si Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem, prohlašují, že je ujednána vážně a svobodně a na důkaz toho připojují své podpisy. Podpisem této Smlouvy Objednatel potvrzuje, že si Smlouvu přečetl, s jejím obsahem souhlasí a závazky v ní uvedené přebírá. Objednatel dále prohlašuje, že Smlouva neobsahuje doložky, které by bylo možné přečíst jen se zvláštními obtížemi ani doložky, které by pro něj byly nesrozumitelné a že mu byl obsah Smlouvy dostatečně vysvětlen. Objednatel dále prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje doložky, které by pro něj byly zvláště nevýhodné.

# Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je vázán zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a souhlasí s tím, že text této smlouvy bude zveřejněn prostřednictvím Objednatele v registru smluv. Poskytovatel dále prohlašuje, že nic z obsahu této smlouvy nepovažuje za obchodní tajemství, a také souhlasí se zveřejněním osobních údajů ve smlouvě obsažených, vyjma Přílohy č. 3 Smlouvy.

# Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v plném rozsahu včetně osobních údajů ve smlouvě obsažených – s výjimkou údajů obsažených v Příloze č.3 – jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou souvisejících, či poskytnutím informace třetím osobám o této smlouvě či podstatných částech této smlouvy za podmínek definovaných zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění aktuálním ke dni požadavku na informace či zveřejnění, a rovněž prohlašují, že nic z obsahu smlouvy nepovažují za obchodní tajemství, vyjma skutečností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.

## **ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

# Vzhledem k tomu, že (i) Objednatel je Správcem údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. a (ii) Poskytovatel bude v postavení Zpracovatele ve smyslu zákona 101/2000 Sb. a (iii) zákazník Objednatele je Subjektem údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. je nedílnou součástí této smlouvy Smlouva o zpracování osobních údajů, která tvoří Přílohu č. 5 této smlouvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovatel**V \_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | **Objednatel**V \_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................**ABSOLOOK s.r.o.**Jan Vyskočil, jednatel | .............................................**Zoologická zahrada Liberec,příspěvková organizace**MVDr. David Nejedlo, ředitel |

**Příloha č. 1 - Popis služeb**

1. Customizace Systému Markomat

V rámci customizace Systému Markomat budou do Systému Markomat importovány objednávky vstupenek ze systému Your Ticket včetně digitálních vstupenek YourPass

s tím, že Systém Markomat:

* Umožní aktualizovat importované digitální vstupenky
* Pokud bude součástí importovaných dat také emailová adresa zákazníka, založí systém Markomat účet takového zákazníka a bude k němu evidovat všechny objednávky uskutečněné se stejnou emailovou adresou a všechny digitální vstupenky, které byly zákazníkem s danou emailovou adresou vydány
* Umožní filtrovat zákazníky a jejich objednávky dle různých kritérií a umožní tak vytvořit distribuční list zákazníků pro obeslání emailovou zprávou nebo pro aktualizaci jejich digitálních vstupenek
* Umožní uživateli získat přehled tržeb z objednávek v členění dle tarifních kategorií návštěvníků (dle ceníku Objednatele)
* Umožní vyhodnotit počet objednávek dle distribučních kanálů (míst) vstupenek
* Umožní vyhodnotit základní metriky u digitálních vstupenek tj.:
	+ latenci mezi nákupem a použitím vstupenky
	+ zařízení, na němž došlo k nákupu vstupenky minimálně v rolišení mobilní telefon nebo jiné zařízení
	+ zda je digitální vstupenka uložena do zařízení (mobilní telefon) zákazníka i po jejím použití
	+ rozlišení jazykové mutace vstupenky (české versus jiné jazykové mutace)

Poskytovatel dále připraví v Systému Markomat reporty nad ekonomickými daty Objednatele, která Objednatel pro tento účel zajistí. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že:

* Import všech dat do Systému Markomat je podmíněn technickými možnostmi jednotlivých systémů, které data poskytují a součinností ze strany jejich poskytovatelů resp. součinností Objednatele.
* Systém Markomat bude poskytován klientovi jako služba s tím, že po dobu zkušebního provozu, bude obsluhován jeho Poskytovatelem v kooperaci s pověřeným zástupcem Objednatele.
* Customizace Systému Markomat bude zakončena zápisem o dokončení customizace nebo formou akceptace mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
* Komunikaci se zákazníky Objednatele tj. znění emailových zpráv, aktualizace digitálních vstupenek nebo anonymizaci vždy schválí odpovědný zástupce Objednatele.
1. Zkušební provoz po dobu 3 měsíce od ukončení Customizace Systému Markomat.

Služby Poskytovatele:

* 1. Zajištění provozu Systému Markomat formou služby
	2. Poskytování služeb obsluhy systému Markomat v rozsahu max. 4 člověkohodiny měsíčně
	3. Poskytování konzultačních služeb k Systému v rozsahu max. 4 člověkohodiny měsíčně
	4. Zpracování závěrečné zprávy zkušebního provozu s doporučením dalšího postupu pro Objednatele

Nutná součinnost Objednatele zahrnuje zejména:

1. Zajistit jednorázové i průběžné poskytování dat k importu do systému Markomat
2. Předem informovat Poskytovatele o aktualizacích nebo změnách, které mohou mít vliv na zpracování dat

Další požadavky na součinnost budou specifikovány mezi zástupci smluvních stran během Customizace Systému Markomat.

**Příloha č. 2 Ceník služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Cena** |
| Customizace Systému Markomat | 65.000 Kč bez DPH |
| Zkušební provoz po dobu 3 měsíce | 10.000 Kč bez DPH / měsíčně |
| Služby nad rámec rozsahu služeb uvedených ve smlouvě  | 1000 Kč bez DPH / člověkohodina |

Pro fakturaci bude ke všem částkám připočtena DPH v zákonem stanovené výši v době fakturace.

.

**Příloha č. 3 Oprávněné osoby**

**Za Objednatele pro věci smluvní**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno | Telefon | E-mail |
| xxx |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Za Objednatele pro věci provozní**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno | Telefon | E-mail |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Za Poskytovatele pro věci smluvní**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno | Telefon | E-mail |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Za Poskytovatele pro věci provozní**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno | Telefon | E-mail |
| xxx | xxx | xxx |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Příloha č. 4 Harmonogram**

Etapa I: Customizace Systému Markomat

Délka etapy: T+2 kalendářní měsíce s tím, že čas strávený na straně Objednatele se nezapočítává do času plnění Poskytovatele a celková délka etapy se o něj prodlužuje.

Smluvní strany se dohodly, že Etapa I bude zahájena nejdříve 6.1.2020

Průběh:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Č.** | **Krok** | **Pozn.** |
| 1) | Zajištění připojení systému YourTicket k systému Markomat |  |
| 2) | Specifikace požadavků na export dat ze systémů Objednatele.  |  |
| 3) | Příprava dat v systémech Objednatele  | Zajistí Objednatel |
| 4) | Provedení exportu dat a předání Poskytovateli  | Zajistí Objednatel |
| 5) | Eknomická analýza dat | Zajistí Objednatel |
| 6) | Návrh report pro ekonomická data | Zajistí Objednatel |
| 7) | Příprava reportů v systému Markomat |  |
| 8) | Analýza návštěvnických dat  |  |
| 9) | Návrh report |  |
| 10) | Příprava reportů v systému Markomat |  |
| 11) | Ukončení Customizace Systému  |  |

Etapa II: Zkušební provoz

Délka: 3 kalendářní měsíce od ukončení Customizace Systému nebo od data, na němž se smluvní strany dohodnou během ukočení Customizace Systému.

**Příloha č.5**

**Smlouva o zpracování osobních údajů**

1. UJEDNÁNÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ
	1. Ujednání tohoto Článku představuje smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu ustanovení § 6 ZOOÚ.
	2. Objednatel v rámci své činnosti zpracovává z pozice správce osobní údaje zejména Držitelů vstupenek (návštěvníků areálu Objednatele). Osobní údaje jsou zpravidla v rozsahu: e-mailová adresa, jméno a příjmení a zpravidla se vztahují k osobě Držitele ("**Osobní údaje**").
	3. Za účelem toho, aby Poskytovatel pro Objednatele na základě Smlouvy splnil své povinnosti ze Smlouvy, pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů.
	4. Zpracování Osobních údajů bude zahrnovat zejména vyhodnocení dat objednávek vstupenek popř. dat sponzorských darů v rozsahu dle Customizace Systému Markomat a zpřístupnění údajů oprávněným osobám Objednatele v Systému Markomat.
	5. Ujednání tohoto Článku trvá po dobu trvání Smlouvy. Po ukončení trvání Smlouvy je Poskytovatel povinen nejpozději do devadesáti (90) dnů po ukončení trvání Smlouvy upustit od zpracovávání Osobních údajů. Do doby upuštění od zpracovávání Osobních údajů platí povinnosti Poskytovatele dle tohoto Článku.
	6. Poskytovatel se zavazuje při zpracovávání Osobních údajů postupovat v souladu s ZOOÚ a Smlouvou.
	7. Poskytovatel musí zachovávat mlčenlivost ve vztahu k Osobním údajům a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení Ochrany osobních údajů. Poskytovatel nesmí Osobní údaje zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám, mimo osob poskytujících subdodavatelské služby Poskytovateli a za předpokladu, že s těmito subdodavateli Poskytovatel sjedná ujednání odpovídající tomuto Článku. Poskytovatel musí každé zamýšlené předání Osobních údajů oznámit Objednateli. Bez ohledu na uvedené, Poskytovatel vždy odpovídá Objednateli, jako by zpracování prováděl sám.
	8. Poskytovatel musí přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému nahlížení, přenosu, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.
	9. Poskytovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s úpravou ZOOÚ a případně i jinými právními předpisy.
	10. Strany se zavazují se navzájem bez prodlení informovat o všech okolnostech významných pro splnění povinností dle tohoto ujednání Článku.
2. SOUHLASY SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ
	1. V souvislosti s plněním dle Smlouvy, se Objednatel zavazuje formulovat Souhlas se zpracováním osobních údajů, pokud takový Souhlas je potřeba, a zajistit prostřednictvím Poskytovatele jeho umístění v rámci Systému. Poskytovatel se současně zavazuje takové umístění Souhlasu v rámci Systému zajistit.
3. ODŠKODNĚNÍ
	1. Objednatel prohlašuje, že:
		1. Osobní údaje budou získávány v souladu s ZOOÚ a Objednatel pro jejich získání splnil veškeré povinnosti ZOOÚ tak, aby Osobní údaje mohl zpracovávat a předat Poskytovateli a Poskytovatel tak mohl řádně plnit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy; a
		2. data, údaje a soubory Objednatelem určená k umístění na Karty nebudou nijak zasahovat do autorských, osobnostních a jiných práv třetích stran.

Pokud by se kterékoli prohlášení Objednatele v tomto Článku ukázalo jako nepravdivé či zavádějící, Objednatel se ve smyslu ustanovení § 2890 a násl. Občanského zákoníku zavazuje uhradit Poskytovateli újmu, která Poskytovateli vznikne.