

a

Botanický ústav AV ČR, v.v.i.

se sídlem	Zámek 1, 252 43 Průhonice
IČ	67985939
DIČ	CZ67985939
Jejíž jménem jedná	doc. Ing. Jan Wild, Ph.D., 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:

1. ZÁKLADNÍ POJMY

1.1. Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb,
- jednat se zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy.

1.2. Zástupce Objednatele

Je pověřenou osobou Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v Příloze č.1,
- nahlašovat závady a požadavky dle příl.č.4, čl. I této smlouvy
- spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za půl roku 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.

1.3. Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou uvedeni v Příloze č.3.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování Systému, který bude dostupný na dohodnuté internetové adrese (dále též jako "Provozování internetové aplikace") a další následující služby (dále jen jako „Technická podpora“). Popis poskytovaných služeb je uveden v Příloze č.1 této Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje (i) propagovat Systém vůči veřejnosti na svých webových stránkách, svých profilech na sociálních sítích a v propagačních materiálech, (ii) udržovat v aktuálním stavu všeobecné obchodní podmínky předkládané Zákazníkům v rámci Systému, (iii) platit Poskytovateli odměnu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

3. PODMÍNKY PROVOZOVÁNÍ INTERNETOVÉ APLIKACE A POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 3.1. Poskytovatel zajistí provoz infrastruktury potřebné pro provoz Systému s výjimkou infrastruktury pro akceptaci vstupenek a přidělování jejich čísel systémem Objednatele, jakož i dalších služeb poskytovaných třetími stranami nebo dalšími systémy Objednatele. Poskytovatel nebude zajišťovat konektivitu do internetu pro Objednatele a pro zákazníky Objednatele.
- 3.2. Poskytovatel má právo provádět odstávky IT infrastruktury, na které probíhá provoz Systému, a to v čase od 22,00 hod. do 7,00 hod. (dále jen "Odstávky").
- 3.3. Poskytovatel zaručuje dostupnost internetové aplikace 98%
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele.
- 3.5. Doba Odstávek se pro účely ustanovení odst. 3.2. nezapočítává jako doba výpadku IT infrastruktury (tj. doba, kdy nebyla internetová aplikace v provozu).

4. HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

- 4.1. Objednatel bude hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory způsobem popsaným v příloze č.4 této Smlouvy.

5. POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 5.1. Poskytovatel bude přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory nepřetržitě pouze v čase od 9,00 do 17,00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
- 5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Objednatele.
- 5.3. Poskytovatel odešle Objednateli první reakci (zejména oznámení o přijetí požadavku) na požadavek nejpozději do 1 hodiny od doručení požadavku ve smyslu odst. 5.2.
- 5.4. Poskytovatel zahájí věcné řešení požadavku Objednatele v pracovní době (tj. v čase 8:30-17:30 v pracovní dny) a to do 4 hodin od doručení požadavku ve smyslu odst. 5.2.

6. ROZSAH TECHNICKÉ PODPORY NAD RÁMEC

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje mít zajištěné kapacity pro poskytování Technické podpory Objednateli v rozsahu nejvýše 3 člověkohodin měsíčně.
- 6.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
- 6.3. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce, se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě již nemá zájem.

7. ODMĚNA

- 7.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace a za poskytování Technické podpory odměnu dle ceníku uvedeného v příloze č.2 této Smlouvy za každý jeden kalendářní měsíc provozování.
- 7.2. Odměna Poskytovatele v podobě Paušálu v sobě zahrnuje služby zajištění Provozu internetové aplikace a poskytování Technické podpory v rozsahu vyplývajícím z přílohy č.2. Za poskytnutí služeb nad rozsah zahrnutý v Paušálu dle Přílohy č.2 se Objednatel zavazuje platit Poskytovateli odměnu dle ceníku uvedeného v Příloze č.2 této Smlouvy.

- 7.3. Poskytovatel má právo na paušální odměnu v plné výši, i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah vstupů a člověkohodin poskytování Technické podpory zahrnutý do paušálu. Nevyčerpaný rozsah vstupů a nevyužitá doba Technické podpory se nepřevádí do dalšího období.
- 7.4. Doba vykázaná na řešení každého požadavku v rámci člověkohodin musí být přiměřená rozsahu a jeho náročnosti.
- 7.5. Odměna za Provozování internetové aplikace a za poskytování Technické podpory nad rozsah zahrnutý do paušálu bude vyúčtována vždy společně s paušálem za každý kalendářní měsíc.
- 7.6. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
- 7.7. V případě trvání této smlouvy pouze po část kalendářního měsíce má Poskytovatel právo na poměrnou část této odměny.

8. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Odměnu dle této Smlouvy uhradí Objednatel na základě daňového dokladu Poskytovatele za každý kalendářní měsíc s dobou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli.
- 8.2. 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.

9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. 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.
- 9.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s řešením požadavku Objednatele podle odstavce 5.4 této Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z Paušálu za každý započatý den prodlení.

10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 10.1. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše jednonásobku Paušálu dle této smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:
 - a) Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;
 - b) Plněním, které je odchýlné od této smlouvy;
 - c) Dle ustanovení § 2615 a následujících občanského zákoníku

11. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce trvání 36 (třicetišesti) měsíců od 1.5.2020. V případě prodloužení smlouvy se vyhotoví dodatek k této smlouvě.
- 11.2. 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 3 kalendářních měsíců od data jejího podpisu stranou Objednatele.

12. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 12.1. 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
 - a) žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - b) cenovou politiku Objednatele,
 - c) marketingovou strategii Objednatele,

- d) informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích, zákaznících a hospodářských výsledcích Objednatele,
 - e) strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele (dále jen „Důvěrná informace“).
- 12.2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 12.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy
- a) Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - b) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - c) takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - d) je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 12.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 12.4. Objednatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka a aby prezentoval řešení dostupné na dohodnuté webové adrese jako ukázkou svého řešení v rámci svých obchodních aktivit tak, aby nemohlo dojít ke zneužití vstupenek.

13. VYŠŠÍ MOC

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
- 13.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

14. ROZHODNÉ PRÁVO

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

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. 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.
- 15.2. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.3. Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými Smluvními stranami.

- 15.4. Tato Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, kdy každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 15.5. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 15.6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5
- 15.7. 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.
- 15.8. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu Smluvními stranami.
- 15.9. 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 přechíst 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.
- 15.10. Objednatel bere na vědomí, že Botanický ústav 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. Objednatel 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.
- 15.11. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v plném rozsahu včetně osobních údajů ve smlouvě obsažených, 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. 5 této Smlouvy.

16. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 16.1. Vzhledem k tomu, že (i) Objednatel je Správcem údajůve smyslu zákona 101/2000 Sb. a (ii) Poskytovatel je v postavení Zpracovatele ve smyslu zákona 101/2000 Sb. a (iii) zákazník Objednatele, který využívá Systém poskytovaný Poskytovatelem 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.
- 16.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel provede anonymizaci emailových adres Zákazníků Objednatele nejpozději do 1 měsíce od uplynutí doby platnosti všech vstupenek, které byly obsahem objednávky Zákazníka. Ustanovení se vztahuje na uhrazené i neuhrazené objednávky.

Poskytovatel

V _____ dne _____._____

Objednatel

V _____ dne _____._____

.....
ABSOLOOK, spol. s r. o.
Jan Vyskočil, jednatel

.....
Botanický ústav AV ČR, v.v.i.
doc. Ing. Jan Wild, Ph.D., ředitel

Příloha č. 1 - Popis služeb

1. Provozování internetové aplikace a Technická podpora

Služby Poskytovatele:

- a. Služba bude poskytována z webové stránky na adrese pruhonickypark.markomat.cz
- b. udržování provozuschopnosti a funkčnosti Systému
- c. poskytování Technické podpory formou
 - i. konzultací provozních záležitostí Objednatele prostřednictvím Help Desku
 - ii. provádění konfiguračních změn nastavení Systému dle požadavků Objednatele
 - iii. úpravy stávajícího vzoru vstupenky
 - iv. vložení další jazykové mutace do vstupenky

Nutná součinnost Objednatele:

- a. akceptovat vstupenky vystavované Systémem, evidovat použití vstupenky prostřednictvím příslušného zařízení (čtečka čárových kódů), s napojením na informační systém Objednatele dle doporučení Poskytovatele
- b. udržovat funkční možnost úhrad cen vstupenek prostřednictvím systému platební brány ČSOB
- c. udržovat funkční řešení turniketového systému (rozumí se kontrolního systému vstupenek) přidělujícího číslo vstupenky, pokud je tato služba nezbytná pro kontrolu vstupenky u turniketu
- d. předem informovat Poskytovatele o aktualizacích nebo změnách platební brány nebo řešení kontrolního systému vstupenek
- e. Zajistit mobilní telefon s OC Android (dle specifikace Poskytovatele dohodnuté v době implementace) pro instalaci mobilní validační aplikace vstupenek Poskytovatele a zajistit perzistentní konektivitu do internetu tohoto zařízení. Konektivita do internetu je nezbytným předpokladem validace vstupenek mobilní validační aplikací Poskytovatele.

Popis základní funkce Systému:

Zákazník Objednatele (dále jen „zákazník“) si na dohodnuté webové stránce, kam byl případně přeměrován z jiné vhodné internetové stránky, vybere typ digitální vstupenky (dále jako vstupenka) z před-nastavených typů vstupenek (rozlišení dle počtu osob, event. věku osob). Po výběru požadované vstupenky, zadání identifikačních údajů (minimum je emailová adresa) a výběru platební metody je zákazník přeměrován na platební bránu, kde provede úhradu objednávky. Před přeměrováním zákazníka na platební bránu zavolá

Systém webovou službu turniketového systému, využívaného Objednatelem, která mu poskytne číslo vstupenky, které je nezbytné pro akceptaci vstupenky u čtečky vstupního turniketu do areálu Průhonický park. Údaj o provedení úhrady je registrován v rámci systému platební brány. Zákazníkovi je odeslán e-mail s dokladem o zaplacení a s odkazem pro stažení vstupenky; vstupenka je poskytnuta jako digitální ve formátu "pkpass".. Turniketový systém Objednatele akceptuje vydané vstupenky vytvořené Poskytovatelem. Pro účely validace vstupenek mimo turniketový systém bude Objednatel využívat také mobilní validační aplikaci vstupenek. Tato je určena pro mobilní telefon s OS Android s perzistentní konektivitou do internetu. Mobilní telefon a konektivitu zajišťuje Objednatel.

Vstupenku zákazník použije předložením zobrazené vstupenky na mobilním elektronickém zařízení. Turniketový systém Objednatele nebo mobilní validační aplikace načte příslušným zařízením vstupenku, vyhodnotí její platnost a zneplatní ji pro další použití. Vzhledem k tomu, že (i) údaj o použití vstupenky je důležitým identifikátorem platnosti vstupenky v Systému, a (ii) v případě validace vstupenky mobilní validační aplikací Poskytovatele údaj o použití vstupenky v Systému bude dostupný, ale v případě validace vstupenky turniketovým systémem Objednatele není v současné době informace o použití vstupenky z turniketového systému Objednatele exportována, dohodly se smluvní strany, že vyvinou přiměřené úsilí k tomu, aby údaj o použití vstupenky v turniketovém systému Objednatele byl exportován a předáván do Systému Poskytovatele.

Pro zohlednění míry čerpání služeb je rozhodující celkový počet možných vstupů dle vstupenek vydaných v daném období. Vstupenka je považována za vydanou odesláním e-mailu (na adresu zadanou kupujícím při tvorbě objednávky) s dokladem o zaplacení a odkazem pro stažení vstupenky.

Součástí služby není dodání žádného HW ani SW.

Příloha č. 2 Ceník služeb

Položka	Cena
Služby Provozování internetové aplikace a Technická podpora Zahrnuté v paušálu	
<ul style="list-style-type: none"> Jednorázová customizace systému 	59 000 Kč
<ul style="list-style-type: none"> 2500 ks vstupů v kalendářním měsíci (nevyčerpaný rozsah vstupů krytých paušální cenou se nepřenáší do dalšího měsíce) Technická podpora v rozsahu 3 člověkohodiny /měsíčně Mobilní validační aplikace vstupenek pro max 2 zařízení 	5500,-Kč/ měsíčně
Služby Provozování internetové aplikace a Technická podpora nezahrnuté v paušálu	
Vstupy nad 2500 vstupů v daném kalendářním měsíci (účtované v následujícím měsíci) - maximální platnost 1 vstupu je – 6 měsíců od data vydání, delší platnost je vypočítána násobkem základní ceny krát počet požadovaných měsíců platnosti vstupu.	1,- Kč/ za vstup
Prodloužení platnosti vydané vstupenky nad 6 měsíců v případě jejího nepoužití 1 měsíc od vydání vstupenky.	1,- Kč/ za vstup / měsíc
Technická podpora second level (vývojový pracovník, product manager, konzultant) nad rozsah dle 7.4 Smlouvy	1000,-Kč / 1 člověkohodina
Technická podpora first level (pracovník Help desk) nad rozsah dle 7.4 Smlouvy	500,-Kč/ 1 člověkohodina
Vytvoření nového vzoru vstupenek v základní jazykové mutaci (ČJ, ANG)	2500,-/ Ks
Vložení extra jazyku do vzoru vstupenky	250,-/ jazyk
Úpravy stávajících vzorů (template) vstupenek	500,-Kč/ hod
Help Desk 24/7	

Cenou za Technickou podporu second level bude účtováno poskytnutí jakékoli další služby, která je nad rozsah služeb zahrnutých v Paušálu, a která není v ceníku služeb uvedena

Příloha č. 3 Oprávněné osoby

Za Objednatele pro věci smluvní

Jméno	Telefon	E-mail
Jiří Šmída		jiri.smida@ibot.cas.cz

Za Objednatele pro věci provozní

Jméno	Telefon	E-mail
Jana Vojířová		Jana.vojirova@ibot.cas.cz
Barbora Kačmáčková		<u>barbora.kacmackova@ibot.cas.cz</u>

Za Poskytovatele pro věci smluvní

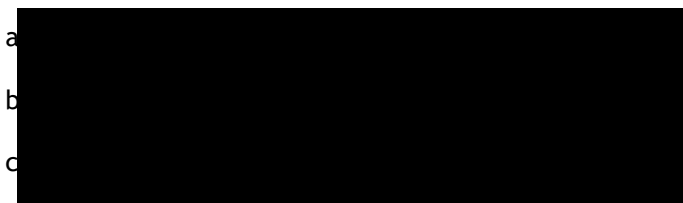
Jméno	Telefon	E-mail
Filip Humplík		filip.humplik@absolook.cz
Jana Špičková		jana.spickova@absolook.cz

Za Poskytovatele pro věci provozní

Jméno	Telefon	E-mail
Jiří Bláha		jiri.blaha@absolook.cz

Příloha č. 4 Pravidla pro hlášení požadavků

- Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
- Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou:



- Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
- Kontaktní bod c) je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
- Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Objednatele, které jsou uvedeny v Příloze č.3 této Smlouvy.
- Operátor Helpdesk přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
- Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
- V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Objednatelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
 - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
 - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
 - d) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - e) Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - f) Přesný popis požadavku, závady
- Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro poskytnutí Technické podpory. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
- Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
- Průběh celého servisního případu je zaznamenán v informačním systému Poskytovatele, kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení.

Příloha č.5

Smlouva o zpracování osobních údajů**1. UJEDNÁNÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 1.1. Ujednání tohoto Článku představuje smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu ustanovení § 6 zák. č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“).
- 1.2. Objednatel v rámci své činnosti zpracovává z pozice správce osobní údaje zejména Držitelů. Osobní údaje jsou zpravidla v rozsahu: e-mailová adresa, a zpravidla se vztahují k osobě Držitele ("**Osobní údaje**").
- 1.3. Za účelem toho, aby Poskytovatel pro Objednatele na základě Smlouvy splnil své povinnosti ze Smlouvy, pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů.
- 1.4. Zpracování Osobních údajů bude zahrnovat zejména odeslání vstupenek a zjednodušeného daňového dokladu na emailovou adresu zadanou Zákazníkem a dále zpřístupnění údajů oprávněným osobám Objednatele v Systému.
- 1.5. 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.
- 1.6. Poskytovatel se zavazuje při zpracovávání Osobních údajů postupovat v souladu s ZOOÚ a Smlouvou.
- 1.7. 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. Za oznámené dle přechodí věty se považuje předání Osobních údajů společnosti ABSOLOOK, s.r.o., se sídlem: Petřská 1426/ 1 Praha 1. Bez ohledu na uvedené, Poskytovatel vždy odpovídá Objednateli, jako by zpracování prováděl sám.
- 1.8. 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.
- 1.9. 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.
- 1.10. 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

- 2.1. 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

- 3.1. Objednatel prohlašuje, že:
 - 3.1.1. 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

3.1.2. 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.