**Smlouva o poskytování služeb**

|  |
| --- |
| **ABSOLOOK s.r.o.** |
| Se sídlem  | Petrská 1426/1, 110 00, Praha 1 – Nové Město |
| IČ  | 24708259 |
| DIČ  | CZ24708259 |
| Bankovní spojení: | Raiffeisenbank a.s. |
| Číslo účtu: | 3725828060/5500 |
| Zastoupený | Jan Vyskočil, jednatel společnosti |

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

(dále jen “**Poskytovatel**”)

**a**

**Prague City Tourism, a.s.**

|  |  |
| --- | --- |
| Se sídlem: | Arbesovo náměstí 70/4, Smíchov, 150 00 Praha 5 |
| IČ: | 07312890 |
| Bankovní spojení: | Česká spořitelna, a.s. |
| Číslo účtu: | 100036772/0800 |
| Zastoupený: | Mgr. Františkem Ciprem, předsedou představenstva, a Mgr. Janou Adamcovou, členkou představenstva |

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze odd. B, vl. 23670.

(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 minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb,
* jednat se zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy (tj. odměnu).

# Zástupce Objednatele

Je pověřenou osobou Objednatele, který je oprávněn:

* potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v Příloze č.1,
* nahlašovat závady a požadavky dle Přílohy č. 4,
* 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.

# 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:

# Technicky zajišťovat provozování Systému prodeje vstupenek na Staroměstskou radnici v Praze (dále jen “Systém”). Systém bude dostupný na adrese <https://prague.mobiletickets.cz> (dále jen ”Provozování internetové aplikace”) nebo na url adrese na které se smluvní strany dohodnou.

# Poskytovat služby rozvoje a technické podpory Systému

# Poskytovat konzultační služby k Systému

# Popis základní funkce Systému a způsobu jeho poskytování je uveden v Příloze č.1 této Smlouvy.

# Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za služby dle odstavce 2.1 odměnu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

## **PODMÍNKY IMPLEMENTACE SYSTÉMU, PROVOZOVÁNÍ INTERNETOVÉ APLIKACE A POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY**

# Poskytovatel zajistí řádný provoz infrastruktury potřebné pro Provozování Systému v plném rozsahu, mimo veřejných sítí, služeb poskytovaných třetími stranami a systémů provozovaných Objednatelem.

# Poskytovatel má právo provádět odstávky IT infrastruktury, na které probíhá provozování Systému, v pracovní dny 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 Systému (tj. doba, kdy nebyly služby Systému dostupné pro uživatele a zákazníky Objednatele).

## **HLÁŠENI POŽADAVKU**

# Objednatel bude hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory způsobem popsaným v Příloze č. 4.

## **POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY**

* 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 (dále též jako „pracovní hodiny“).
	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.
	3. Poskytovatel odešle Objednateli první reakci (zejména oznámení o přijetí požadavku) na požadavek nejpozději do 8 pracovních hodin od doručení požadavku ve smyslu odst. 5.2.

## **ROZSAH TECHNICKÉ PODPORY NAD RÁMEC**

* 1. Poskytovatel se zavazuje mít zajištěné kapacity pro poskytování Technické podpory Objednateli v rozsahu nejvýše 4 člověkohodin měsíčně.
	2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
	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.

## **ODMĚNA**

* 1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za služby dle odstavce 2.1.1 odměnu dle ceníku uvedeného v Příloze č.2 této Smlouvy za každý jeden kalendářní měsíc provozování (dále jako “Fixní odměna” nebo „Paušál“).
	2. Odměna za služby dle odstavce 2.1.2 a 2.1.3 bude Poskytovatelem vypočtena s využitím jednotkových cen (cena za člověkohodinu) uvedených v Příloze č.2 této Smlouvy. Cenu za služby dle odstavce 2.1.2 a 2.1.3 Poskytovatel sdělí Objednateli dopředu formou nabídky. Doba vykázaná na řešení každého požadavku v rámci člověkohodin musí být přiměřená jeho rozsahu a náročnosti. Poskytování služeb dle odst. 2.1.2 a 2.1.3 Poskytovatel zahájí až po písemném objednání jeho služeb Objednatelem.
	3. Poskytovatel má právo na Fixní odměnu v plné výši, i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah člověkohodin poskytování Technické podpory zahrnutý do Fixní odměny nebo pokud služby dle odstavce 2.1.1 budou poskytovány pouze po část měsíce.

## **PLATEBNÍ PODMÍNKY**

# Odměnu dle této Smlouvy uhradí Objednatel na základě daňového dokladu (faktury) Poskytovatele se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli.

# Faktury za služby dle odstavce 2.1 bude Poskytovatel zasílat Objednateli elektronicky do 10 pracovního dne po skončení kalendářního měsíce.

# 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 trojnásobku Fixní měsíční odměny 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 následujícího zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen “občanský zákoník”).

## **TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY**

# Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.

# Kterákoliv Smluvní strana má právo tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 2 měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

## **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

# Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,

# právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,

# takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,

# 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.

## **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 občanským zákoníkem.

## **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.

# 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.

# 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**V \_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | **Objednatel**V \_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................**ABSOLOOK s.r.o.**Jan Vyskočil, jednatel | ............................................. **Prague City Tourism, a.s.** **Mgr. František Cipro, předseda představenstva** |

|  |
| --- |
|  V \_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
|  ............................................. **Prague City Tourism, a.s.**Mgr. Jana Adamcová, členka představenstva |

**Příloha č. 1 - Popis služeb**

Popis základní funkce Systému:

Zákazník Objednatele (dále jen „zákazník“) si na stránce https://prague.mobiletickets.cz, kam byl případně přesměrován z jiné vhodné internetové stránky, vybere typ vstupenky z možností daných přednastavených typů vstupenek (rozlišení dle počtu osob, event. věku osob). Po výběru požadované vstupenky je zákazník přesměrován na platební systém bránu GP Webpay, kde provede úhradu objednávky. Údaj o provedení úhrady je registrován v rámci systému GP Webpay. Zákazníkovi je odeslán e-mail s dokladem o zaplacení a s odkazem pro stažení vstupenky; vstupenka je poskytnuta jako digitální ve formátu ”pkpass”, s možností stažení též v podobě dokumentu ve formátu HTML apod. Vstupenku lze použít do jednoho měsíce od vydání. Validační systém Objednatele automaticky (na základě dohodnutých principů generování čísla vstupenky a jeho předávání) akceptuje vydané vstupenky vytvořené Poskytovatelem.

Vstupenku zákazník použije předložením zobrazené vstupenky na mobilním elektronickém zařízení. Zobrazenou vstupenku Objednatel načtením příslušným zařízením zaregistruje jako použitou; údaj o použití vstupenky je odesílán v dávkách Poskytovateli na předem dohodnutou webovou službu. Po obdržení informace o použití vstupenky ze systémů Objednatele je zákazníkovi aktualizována podoba vstupenky v jeho mobilním zařízení na “použitá”. Podmínkou pro aktualizaci vstupenky je nutnost, aby zákazník měl zapnutou automatickou aktualizaci na vstupence a byl připojený k internetu.

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.

Systém bude Poskytovatel poskytovat Objednateli formou služby. V rámci služeb dle odst. 2.1 Poskytovatel zajistí:

* 1. udržování provozuschopnosti a funkčnosti internetové aplikace na adrese: <https://prague.mobiletickets.cz> nebo na jiné adrese, na níž se smluvní strany dohodnou
	2. poskytování Technické podpory formou
		1. provádění konfiguračních změn nastavení Systému dle požadavků Objednatele
		2. úpravy stávajícího vzoru vstupenky

Nutná součinnost Objednatele:

1. akceptovat vstupenky vystavované Systémem, evidovat použití vstupenky prostřednictvím příslušného zařízení (čtečka QR kódů),
2. udržovat funkční možnost úhrad cen vstupenek prostřednictvím systému GP Webpay
3. udržovat funkční propojení svého pokladního systému se systémem Poskytovatele za účelem poskytování dat validovaných vstupenek a vstupenek určených k validaci
4. předem informovat Poskytovatele o aktualizacích nebo změnách svého validačního systému
5. zajistit překlady textů vstupenek, emailů a textů Systému viditelných pro zákazníky Objednatele

**Příloha č. 4 Pravidla pro hlášení požadavků**

* Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
* Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou: e-mailová adresa: info@absolook.cz
* Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
* Kontaktní body c) a d) 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.
* 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:
1. Příjmení a jméno oprávněné osoby
2. Telefonické spojení na kontaktní osobu
3. E-mailová adresa na kontaktní osobu
4. Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
5. Datum a hodina vzniku požadavku
6. Přesný popis požadavku
* Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
* Každé hlášení na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele.
* Průběh celého servisního případu je zaznamenán v informačním systému Poskytovatele, kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení.