Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Smlouva o poskytnutí licence a služeb

uzavřená mezi níže uvedenými smluvními stranami

Hudební divadlo v Karlíně, p. o.

se sídlem Křižíkova 283/10, 186 00 Praha 8 - Karlín

zastoupená Bc. Egonem Kulhánkem, ředitelem

IČO: 00064335

DIČ: CZ00064335

jako Objednatel na straně jedné

a

Perfect System, s.r.o.

zastoupená Ing. Petrem Novotným, jednatelem se sídlem Radlická 3301/68, 150 00 Praha 5

(zapsáno u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložka číslo 84989)

IČO: 26480981 DIČ: CZ26480981

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č.ú.:

odpovědná osoba ve věcech smluvních: Martin Svoboda jako Poskytovatel na straně druhé

uzavírají tuto

Smlouvu o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD (dále též „Smlouva“) v souladu s § 1724 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a smlouvu o poskytnutí licence a služeb dle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon (dále též AZ) k užívání níže uvedeného předmětu smlouvy.

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je dodávka licencí, implementace Rezervačního vstupenkového systému Colosseum (dále též ,,RS“) a poskytování služeb souvisejících s provozem RS ze strany Poskytovatele a závazek Objednatele předmět smlouvy přijmout a uhradit za něj sjednanou cenu. Předmět smlouvy sestává z následujících částí:

* 1. Rezervační systém Colosseum - licence

1. RS Colosseum D - Aplikační server
2. RS Colosseum D - modul WebSale
3. RS Colosseum D - Stanice, multilicence
   1. Služby související s dodávkou licencí RS dle odstavce 1.1 Smlouvy
4. implementace RS do prostředí Objednatele v rozsahu a funkcionalitě dle dokumentu technické požadavky zadavatele na systém, který tvoří Přílohu II této Smlouvy
5. zaškolení obsluhy RS dle odstavce 1.1 a 2.1 Smlouvy
   1. Služby související s provozem RS dle odstavce 1.1 Smlouvy
6. serverhosting RS, parametry služby jsou specifikovány v Příloze II Smlouvy
7. servisní a zákaznická podpora, parametry služby jsou specifikovány v Příloze II Smlouvy
8. zajištění distribuce vstupenek Objednatele ve vstupenkové síti Colosseum Ticket Poskytovatele za podmínek sjednaných v této Smlouvě
9. Plnění smlouvy
   1. Místo plnění

Místem plnění předmětu této smlouvy jsou místa určená Objednatelem - provozy Objednatele a datové centrum Poskytovatele.

* 1. Termín plnění

strana 1/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Předmět smlouvy dle odstavců 1.1 a 1.2 Smlouvy bude dodán harmonogramu, který tvoří Přílohu III

této Smlouvy.

Služby dle bodu 1.3 Smlouvy jsou poskytovány průběžně po dobu platnosti Smlouvy a v souladu se

Smlouvou.

1. Cena předmětu smlouvy
   1. Smluvní cena předmětu plnění Smlouvy dle odstavců 1.1, 1.2 a 1.3 Smlouvy je stanovena v Příloze I této Smlouvy.
2. Platební a fakturační podmínky
   1. Platební a fakturační podmínky jsou stanoveny v Příloze II - Obchodní podmínky Objednatele této Smlouvy
3. Dodání předmětu smlouvy
   1. Poskytovatel je povinen předmět smlouvy dle odstavců 1.1 a 1.2 Smlouvy předat Objednateli v termínu dle odstavce 2.2 této smlouvy. Převzetí předmětu smlouvy bude zaznamenáno protokolem o převzetí RS do užívání. Plnění dle odstavce 1.3 Smlouvy bude zahájeno dnem zahájení zkušebního provozu RS, viz odstavec 2.2 Smlouvy.
   2. Právo užívat programy, které jsou součástí předmětu této smlouvy a na které vykonává Poskytovatel autorské právo ve smyslu zákona č.121 z roku 2000 v platném znění, vzniká Objednateli po předání předmětu smlouvy do užívání dle odstavce 5.1 Smlouvy.
4. Záruka za předmět smlouvy
   1. Poskytovatel poskytuje záruku na předmět smlouvy po dobu trvání záruční lhůty.
   2. Pro předmět Smlouvy je doba trvání záruční lhůty shodná s dobou platnosti Smlouvy.
5. Záruka se nevztahuje na předmět smlouvy:

* jestliže Objednatel předmět smlouvy nebo jakoukoliv jeho část použije předtím, než mu bylo v souladu s článkem 5 této smlouvy předáno a/nebo
* jestliže Objednatel předmět smlouvy nebo jakoukoliv jeho část použije v rozporu s ustanovením článku 9. Smlouvy a/nebo s Přílohou II Smlouvy

1. Objednatel je povinen vady oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu na telefonním čísle xxxxxxxxxx v čase mezi 8:00 a 22.00 hodin a e-mailem na e-mailovou adresu Poskytovatele [podpora@colosseum.eu](mailto:podpora@colosseum.eu).
2. Poskytovatel garantuje Objednateli, že v případě potřeby bude ochoten předmětný software upravit dle relevantních požadavků Objednatele. Tyto úpravy však nejsou předmětem této Smlouvy.
3. Další podmínky záruky jsou uvedeny v Příloze II - Obchodní podmínky Objednatele této Smlouvy.
4. Smluvní pokuty
   1. Podmínky jsou uvedeny v Příloze II - Obchodní podmínky Objednatele této Smlouvy.
5. Základní vztahy mezi Objednatelem a Poskytovatelem
   1. Během plnění předmětu smlouvy je Objednatel povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup do prostor instalace, a to minimálně v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 hod., po předchozí domluvě.
   2. Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost s Poskytovatelem, umožňující řádné a včasné plnění předmětu této smlouvy, zejména umožní Poskytovateli přístup do prostor, kde bude systém instalován a pro účely centrálního školení zajistí přítomnost osob, které budou se systémem pracovat na centrálním školení v sídle Poskytovatele. Termín školení bude stanoven dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem.
   3. Objednatel je povinen poskytnout či zprostředkovat odborné konzultace za účelem získání informací pro správné provedení instalace a konfigurace systému dle článku 1 Smlouvy. Objednatel dodá veškeré podklady, zejména plánky hledišť nejpozději do 5 pracovních dní od data podpisu této smlouvy nebo do 14. listopadu 2018, podle toho, který termín nastane dříve.

strana 2/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Za ztráty či škody způsobené poskytnutím nesprávných informací nese odpovědnost plně Objednatel a Poskytovatel je oprávněn tyto ztráty Objednateli účtovat sazbou dle platného ceníku Poskytovatele za vícepráce spojené s opravou instalace a konfigurace systému.

* 1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o interních záležitostech Objednatele, se kterými se seznámil při provádění předmětu smlouvy.
  2. Objednatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o technologiích a know-how Poskytovatele použitém při plnění předmětu této smlouvy.
  3. Od této smlouvy mohou účastníci odstoupit s okamžitým účinkem za podmínek stanovených zákonem nebo touto smlouvou.
  4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností Poskytovatelem, za které se považuje zejména prodlení s předáním předmětu smlouvy dle článku 5 této smlouvy Poskytovateli delším než 15 dní, nebo s prodlením se zahájením prací na odstranění vady předmětu smlouvy dle článku 6 této smlouvy delším než 24 hodin.
  5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Objednatel závažným způsobem poruší podmínky užívání předmětu smlouvy dle článku 9.

1. Užívání software a podmínky licence
   1. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci nevýhradní, teritoriálně omezenou územím České republiky a časově omezenou po dobu účinnosti této Smlouvy a ke všem způsobům jeho užití, v souladu s AZ a touto Smlouvou.
   2. Počítačové programy, které tvoří součást předmětu smlouvy podle bodu 1.1 této smlouvy, jsou chráněny autorských právem. Autorské právo k těmto programům vykonává výhradně Poskytovatel. Oprávnění k výlučnému vydání a šíření předmětu smlouvy dle bodu 1.1 jako celku nebo jeho jednotlivých částí náleží Poskytovateli. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci spočívající v oprávnění používat předmět smlouvy pro vlastní potřebu a v souladu s jeho předmětem činnosti.
   3. Objednatel nesmí programy dodané podle bodu 1.1 této smlouvy použít k jinému než sjednanému účelu, zejména je nesmí jakýmkoliv způsobem zcizit nebo zastavit, popř. jakýmkoliv způsobem umožnit třetím osobám je užívat.
   4. Objednatel není oprávněn pořizovat kopie programů dodaných jako součást předmětu smlouvy dle bodu 1.1 této smlouvy za účelem jiným, než je jejich zálohování.
   5. V případě porušení kteréhokoliv ustanovení týkajícího se užívání software je Poskytovatel oprávněn po Objednateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši roční ceny poskytnutí licence a služeb dle odstavce 3.1 Smlouvy. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
   6. Další podmínky užívání software Objednatelem jsou stanoveny v Příloze V této Smlouvy.
2. Závěrečná ujednání
   1. Pro vzájemné vztahy smluvních stran platí, že pro vznik, změnu nebo zánik právního vztahu (dodatku apod.) je zapotřebí písemné formy právního úkonu. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly, že případné další dodávky zejména programového vybavení budou sjednány výhradně smlouvou v písemné formě, pro případ provozního materiálu postačí objednávka. Osobami oprávněnými za tím účelem za smluvní strany jednat jsou osoby, které jsou jejich statutárními orgány nebo jsou oprávněny jednat jménem smluvní strany ve všech věcech, popř. jsou k takovému jednání těmito osobami výslovně pověřeny nebo zmocněny.
   2. Smlouvaje platná dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinná dnem zveřejnění v registru smluv a je uzavřena na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta smlouvy o poskytování služeb je stanovena na 3 kalendářní měsíce a začíná běžet následující měsíc po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
   3. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně jejích dodatků bude uveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany prohlašují, že smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství. Zveřejnění provede Objednatel. Zveřejněním této smlouvy nejsou dotčena práva

strana 3/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

10.4

10.5

10.6

druhé smluvní strany ve smyslu Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném  
znění a oprávněná smluvní strana dává tímto souhlas Objednateli ke zpracování a zveřejnění  
osobních údajů druhé smluvní strany, dle § 5 Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních  
údajů, v platném znění.

Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, obě smluvní strany obdrží po jednom exempláři.  
Nedílnou součást této smlouvy tvoří přílohy:

* Příloha I - Cena plnění předmětu smlouvy
* Příloha II - Obchodní podmínky Objednatele
* Příloha III - Technické požadavky zadavatele na dodávaný vstupenkový prodejní systém
* Příloha IV - Harmonogram plnění
* Příloha V - Další podmínky užívání software

Zástupci účastníků této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že s jejím obsahem souhlasí, což  
stvrzují svými podpisy.

V Praze dne:

V Praze dne:



Bc. Jan Lepša

Digitálně podepsal Bc. Jan Lepša Datum: 2021.06.18 11:21:12 +02'00'

Petr Novotný  
jednatel

Perfect System, s.r.o.

Bc. Egon Kulhánek  
ředitel

Hudební divadlo v Karlíně, o.p.s.

strana 4/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

**Příloha I - Cena za předmět plnění smlouvy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Položka | Cena bez DPH | Výše DPH | Cena vč. DPH |
| Cena pro prodej vstupenek  prostřednictvím prodejní sítě  Poskytovatele (výše provize) |  |  |  |
| Cena pro prodej vstupenek  prostřednictvím webu a na  pokladnách Objednatele  (výše provize) |  |  |  |
| Cena licenčního poplatku za  užití vstupenkového  prodejního systému  Poskytovatele za 1 kalendářní  rok |  |  |  |
| nabídková cena vývojářských  a programátorských prací  v rozsahu 100 člověkohodin |  |  |  |

strana 5/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Příloha II - Obchodní podmínky Objednatele

1. Předmět zakázky

Distributor se zavazuje prodávat jménem a na účet pořadatele platné vstupenky, případně dárkové poukazy (poukázky na vstupenku, dále jen „vstupenky“) na všechny akce Hudebního divadla v Karlíně, které bude pořadatel uvádět v prostorách divadla, nebo jiných vhodných prostorách určených pořadatelem a poskytnout pořadateli další v těchto obchodních podmínkách sjednanou součinnosti při pořádání akcí.

Distributor se zavazuje k zajištění Vstupenkového prodejního systému (dále jen „systém“), resp. k poskytnutí licence k jeho užívání a jeho implementace, tj. provedení veškerých činností, které povedou k funkčnímu zprovoznění systému včetně jeho instalace, „customizace“, školení uživatelů, testovacího provozu, případně nastavení importů dat do účetnictví HDK a s tím související následné zajištění podpory provozu a „hostingu“ na dobu neurčitou (tj. „maintenance” a veškeré činnosti, které povedou k udržení systému v provozuschopném stavu v souladu s platnou legislativou a jeho aktualizací v návaznosti na požadavky vývoje jeho technických komponent atp.)

Za prodej vstupenek a poskytnutí licence pro užívání systému bude stanovena úplata stanovená dle formulářů nabídky ceny distributora (přílohy č. 3, 4 a 5 zadávací dokumentace) předložených vybraným účastníkem.

Smluvní strany se dohodly, že součástí veřejné zakázky bude i cena za člověkohodinu vývojářských a programátorských prací na systému. Každá člověkohodina bude distributorem zpoplatněna dle ceny stanovené ve formuláři nabídkové ceny vývojářských a programátorských prací (příloha č. 6 zadávací dokumentace) předložené účastníkem.

Smluvní strany berou na vědomí, že hodnoty stanovené a předložené ve formulářích nabídky ceny jsou smluvními hodnotami.

1. Dodání vstupenkového prodejního systému

Distributor se zavazuje k poskytnutí licence (územní a časový rozsah licence - neomezený) k užití vstupenkového prodejního systému.

Systém musí zajistit zejména:

rezervace a prodej vstupenek a dárkových poukazů (dále jen „vstupenky“) o v pokladně a obchodním oddělení HDK o prostřednictvím prodejní sítě distributora o prostřednictvím internetu

* prostřednictvím webových stránek HDK (s podporou responzivního designu)
* prostřednictvím webových stránek distributora
* prostřednictvím mobilní aplikace distributora (iOS nebo Android), pokud účastník takovou aplikaci provozuje
* prostřednictvím třetích stran (externí prodejci a spolupracující subjekty) práci s již uskutečněnými zakázkami/objednávkami - změny počtu vstupenek, vybraných míst, případně storno zakázky apod.

tisk a organizaci distribuce vstupenek validaci vstupenek

reporting dle zadání a požadavků HDK

marketingové a remarketingové nástroje (skripty pro tracking zákaznického chování, zasílání obchodních sdělení zákazníkům, zasílání provozních sdělení zákazníkům (změny v představeních, zrušení, apod.), věrnostní program, apod.

prodej doplňkových služeb (např. merchandise) a služeb třetích stran (např. pojištění vstupenek apod.)

strana 6/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Nedílnou součástí nabídky bude:

podrobná dokumentace příslušných funkcionalit systému

garance dostupnosti služeb

specifikace zabezpečení komunikace, zabezpečení a zálohování dat uživatelská příručka;

údržba, správa a rozvoj samotného systému;

specifikace potřebného hard-ware (čtečky/telefony, vstupenkové tiskárny).

Pořadatel bere na vědomí, že vstupenkový prodejní systém je chráněn autorskými právy dle zákona a nesmí jej žádným způsobem šířit, ani jinak zneužívat.

Pořadatel se zavazuje, že nebude žádným způsobem zasahovat do dodaného systému bez domluvy s technikem distributora.

2.1. Implementace

Distributor se zavazuje k provedení implementace systému

* Zprovoznění systému a jeho počáteční nastavení dle požadavků pořadatele, případně úprava

systému tak, aby vyhovoval vstupním požadavkům pořadatele.

* Proškolení 1T pracovníků pořadatele, obsluhy pořadatele a dalších pracovníků, včetně funkcí

a součástí systému potřebných pro prodej prostřednictvím třetích stran.

* Vytvoření jednotlivých modelů sálů s cenovými kategoriemi a specifikacemi danými

pořadatelem pro prodej v pokladnách a z webové stránky pořadatele, případně prodej přes webové stránky třetích stran (v požadovaných jazykových mutacích - ČJ a AJ).

* Vytvoření definice různých typů vstupenek a e-vstupenek.
* Zprovoznění online nákupu vstupenek z webové stránky pořadatele a napojení na platební

bránu, případně zajištění funkčnosti dalších platebních metod a to minimálně těchto: platební karty (VISA, MasterCard, Maestro), bankovní převody (Česká spořitelna, Komerční banka, ČSOB, Raiffeisen bank, UniCredit Bank, mBank, Fio banka a Poštovní spořitelna), prostřednictvím elektronických peněženek Apple Pay, Google Pay, Twisto Pay a běžnými benefitními programy používanými v ČR.

* Napojení na online marketingové nástroje pořadatele (Google tag manager, Facebook Pixel,

AdForm skripty), včetně nastavení monitoringu chování návštěvníků webové stránky.

* Vytvoření informačních sestav prodejů a tržeb ve formě strukturovaných dat dle požadavků

pořadatele

* Zprovoznění modulů a technických prostředků vyžadovaných pro napojení smluvních

prodejců a spolupracujících subjektů na jednotně sdílenou databázi vstupenek na akce, které jsou k dispozici.

* Testovací provoz Systému s kopií ostrých dat.
* Uvedení Systému do ostrého provozu včetně importů dat do účetnictví pořadatele, pokud si

toto pořadatel vyžádá.

* Výše uvedené body implementace se budou řídit dle časového harmonogramu předem

odsouhlaseného oběma smluvními stranami, který bude nedílnou součástí Smlouvy o obchodní spolupráci.

strana 7/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

1. Údržba a správa systému

Distributor se zavazuje k poskytování služeb zajištění bezporuchového chodu systému na serverech distributora s nepřetržitým online přístupem pořadatele zahrnující zejména:

* Zajištění dostatečně výkonné infrastruktury pro provozování systému s nepřetržitým

provozem serverů.

* kompletní údržbu a správu vstupenkového prodejního systému, udržování všech jeho

funkcionalit v rozsahu požadovaném smlouvou.

* technická podpora systému, servisní údržba
* technická podpora uživatelů poskytovaná účastníkem ode dne zahájení Ostrého provozu.
* aktualizaci systému např. při změně legislativy.
* realizace a vývoj dodatečných požadavků a úprav systému na základě dodatečných požadavků

pořadatele

* zajištění zálohy dat

1. Servis

Účastníkem nabídne přesnou definici reakčních dob (doba, která uplyne od oznámení problému Zadavatelem do potvrzení přijetí informace o problému ze strany Účastníka/Distributora) a dob nápravy (doba, která uplyne od oznámení problému Zadavatelem do vyřešení problému Účastníkem/Distributorem) a dostupnosti v následujících kategoriích: (zadavatel požaduje v závorce uvedené hodnoty).

• servisní zásah v případě závad systému

O Závažný problém (reakční doba do 2 hodin, doba nápravy do 4 hodin)

* systém nefunguje, nebo jsou jeho funkce omezeny tak, že mají zásadní vliv na obchodní procesy Zadavatele
* dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem
* dochází k padání systému jednou nebo vícekrát za den

o Významný problém (reakční doba do 2 hodin, doba nápravy do 8 hodin)

* funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení obchodního procesu Zadavatele.

o Malý problém (reakční doba do 24 hodin, doba nápravy do 5 dnů)

* Funkce systému je omezena, ale tato omezení mají minimální vliv na obchodní proces Zadavatele. Tuto závadu je možné dočasným způsobem obejít, uživatel ale musí například provést vícepráce pro dokončení obchodního procesu.

strana 8/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

* Závada narušuje, ale zcela neznemožňuje využití systému.
* Závada blokuje dokončení konkrétních úkonů, které ale nejsou kritické pro dokončení obchodního procesu.
* Závada způsobuje nepohodlí uživatele.

o banální problém (reakční doba do 24 hodin, doba nápravy do 14 dní)

* Systém je funkční a závada způsobuje jen minimální obtíže pro jeho používání.
* Vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy.
* Vznikne grafická chyba ve vizuálním rozhraní (řazení dat, chybný popis, nevýznamné překrytí apod.)
* Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (musí vykonat pohyby a kliky navíc, stisk více kláves atd.)

O Nedodržení uvedených dob nápravy může být ze strany Zadavatele sankcionováno pokutou ve výši až xx,- Kč za každé jednotlivé nedodržení.

* telefonická hotline pro urgentní případy (po-ne 0-24)
* servisní výjezd v urgentních případech nefunkčnosti lokálního systému (po-ne 9-19),
* email helpdesk vč. evidence řešených případů pro méně urgentní situace (reakce do 8 pracovních hodin),
* dostupnost plně funkčního systému (99.5% měsíčně),

1. Prodej vstupenek na akce pořadatele

Distributor se zavazuje, že bude pro pořadatele prodávat a distribuovat vstupenky na akce pořadatele a to jménem a na účet pořadatele. Veškeré výdaje spojené s prodejem a distribucí vstupenek dle těchto obchodních podmínek, které vzniknou na straně distributora, hradí distributor. Distributor prohlašuje, že vyvine maximální úsilí v rámci svých možností k dosažení co nejvyššího počtu prodaných vstupenek. Minimální počet prodaných vstupenek však distributor negarantuje.

Vstupenky budou distributorem prodávány za cenu stanovenou pořadatelem. Distributor nemůže v žádném případě cenu vstupenek měnit, aniž by k tomuto dostal písemný pokyn od pořadatele.

Prodej vstupenek bude probíhat v celé prodejní síti distributora, tj. ve všech dostupných prodejních kanálech distributora. Za prodej vstupenek náleží distributorovi sjednaná úplata.

Distributor se zavazuje vstupenky zakoupené prostřednictvím prodejní sítě doručit zákazníkům na vlastní náklady.

strana 9/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Distributor je povinen vést evidenci prodaných vstupenek a veškerých operací, které vznikly v průběhu rezervace, prodeje či storna vstupenek. Tuto evidenci je povinen zpřístupnit pořadateli a to buď v podobě sestav generovatelných pořadatelem v systému přímo, nebo tuto evidenci poskytne distributor na vyžádání pořadatele ve formě strukturovaných dat nejpozději do 1 pracovního dne od vznesení požadavku pořadatelem.

Pořadatel se zavazuje alespoň 5 pracovních dní před zahájením prodeje vstupenek na konkrétní akci kontaktovat distributora na kontaktní e-mailovou adresu a dodat mu veškeré potřebné informace a materiály týkající se akce a prodeje vstupenek na akci, především pak název, datum a čas konání, místo konání a program akce. Dále pak definici cenových a slevových kategorií, specifikace modelu sálu, vizuál na vstupenku, loga apod.

Pořadatel je povinen kontaktovat distributora na kontaktní e-mailovou adresu ohledně všech změn, především pak změny data, času nebo místa konání, změny cen apod.

Pořadatel se zavazuje zajistit zákazníkům, kteří zakoupili vstupenky prostřednictvím prodejní sítě distributora stejná práva jako zákazníkům, kteří zakoupili vstupenky jakýmkoliv jiným způsobem.

1. Reklamace

* případě, že zákazník v důsledku chyby jedné ze smluvních stran utrpí újmu, je povinna smluvní strana, která chybu způsobila, nahradit zákazníkovi vzniklou a řádně uplatněnou škodu, popřípadě mu poskytnout jiné plnění či satisfakci. Způsobí-li vadné plnění obě smluvní strany, nesou škodu podle poměru své účasti na jejím způsobení.

Dojde-li k oprávněné reklamaci vůči distributorovi ještě v době, kdy lze zajistit náhradní řešení, je smluvní strana, na kterou se zákazník s reklamací obrátil povinna toto náhradní řešení zákazníkovi nabídnout. Je-li důvodem reklamace pochybení druhé smluvní strany, vzniká právo na vypořádání této škoda vůči této smluvní straně.

Dojde-li ke zrušení akce či změně termínu jejího konání, popř. k jiné změně, která opravňuje zákazníky k vrácení vstupného, jsou smluvní strany vždy oprávněny použít příjmy na vrácení vstupného zákazníkům. Dojde-li ke zrušení akce či změně termínu jejího konání z důvodu nezávislého na vůli pořadatele v důsledku tzv. vyšší moci (např. přírodní katastrofy, epidemie, rozhodnutí orgánu veřejné moci atd.), jsou obě smluvní strany oprávněny vrátit zákazníkovi zaplacené vstupné prostřednictvím poukazu na další nákup. V případě neodehrání akce má distributor právo požadovat administrativní poplatek ve výši maximálně xx % bez DPH z každé vstupenky na zrušení představení na úhradu vlastních nákladu spojených s přesunem akce či vracením vstupného. Výjimku tvoří představení neodehraná z důvodu nezávislého na vůli pořadatele, tedy z důvodu tzv. vyšší moci.

* takovém případě právo na náhradu distributorovi zaniká.

1. Odpovědnost za škodu

Každá ze smluvních stran odpovídá za škodu způsobenou porušením Smlouvy o obchodní spolupráci a těchto Obchodních podmínek podle obecně závazných předpisů způsobem uvedeným v tomto článku.

Odpovědnosti se smluvní strana sprostí jen v případě, že škoda byla způsobena okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc).

Za okolnosti vylučující odpovědnost se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění povinností vyplývajících ze Smlouvy o obchodní spolupráci, případně těchto Obchodních podmínek, pokud nastaly po uzavření Smlouvy nezávisle na vůli povinné smluvní strany a jestliže

strana 10/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.

Za okolnosti vylučující odpovědnost se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle Smlouvy o obchodní spolupráci, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení.

Za okolnost vylučující odpovědnost se rovněž nepovažuje okolnost, kterou mohla a měla povinná strana při uzavření smlouvy předvídat, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit.

1. Platební podmínky

Ceny vstupenek na jednotlivé akce určuje pořadatel.

Smluvní strany se dohodly, že pořadatel bude distributorovi hradit odměnu za služby prodeje vstupenek ve formě procentuální provize z každé prodané vstupenky a to ve výších uvedených ve smlouvě a stanovených formuláři nabídkové ceny distributora za prodej vstupenek prostřednictvím prodejní sítě distributora a prostřednictvím webových stránek zadavatele, které jsou součástí smlouvy.

Výší provize se pro účely smlouvy rozumí rozdíl mezi celkovou cenou za vstupenku (vč. DPH), kterou zaplatí zákazník a částkou (vč. DPH), kterou obdrží divadlo. V případě, že účastník v rámci prodeje vstupenek účtuje poplatky (např. poplatek za platbu kartou, rezervační poplatek, manipulační poplatky, poplatek za zpracování elektronické vstupenky, apod.) přímo koncovému zákazníkovi, pak jsou tyto poplatky považovány za součást nabídkové ceny a účastník je povinen je zahrnout do výše provize, resp. nabídkové ceny, i když je skutečně zadavatel hradit nebude. Výjimkou z tohoto jsou expediční poplatky účastníkem, za které se považuje poštovné, případně balné, (v případě, že zákazník nevyužije elektronické doručení vstupenek) které hradí koncový zákazník, a které nesmí překročit 1,5 násobek běžné ceníkové ceny poskytovatele těchto poštovních služeb. Žádné další poplatky nesmí být účtovány.

Odměnu je distributor oprávněn odečíst včetně příslušné daně z přidané hodnoty z příjmů za prodej vstupenek a ponechat si ji předtím, než tyto příjmy distributor poukáže na bankovní účet pořadatele. Distributor je povinen vždy vystavit pořadateli běžný daňový doklad (fakturu) k odměně za prodej vstupenek.

Vyúčtování prodejů bude realizováno samostatně v závislosti na tom, zda se bude jednat o jednorázovou, nebo opakující se akci. U jednorázových akcí bude vyúčtování provedeno do 5 dnů po jejich skončení. U opakovaných akcí do 5 dnů následujícího kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém byly akce odehrány. Distributor je povinen zaslat vyúčtování společně s fakturami na provizi elektronicky (e-mailem).

Platby na základě vyúčtování dle předchozího bodu jsou prováděny distributorem do 5 dnů od jejich odsouhlasení (e-mailem) pořadatelem.

Smluvní strany se dále dohodly, že pořadatel bude distributorovi hradit odměnu za poskytnutou licenci opravňující pořadatele k využívání vstupenkového prodejního systému a to ve výši uvedené ve smlouvě a stanovené formulářem nabídkové ceny za poskytnutí licence k užití vstupenkového

strana 11/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

prodejního systému, který je nedílnou součástí smlouvy. Celková výše odměny za tento licenční poplatek nesmí překročit částku xx,- Kč bez DPH za 1 rok plnění veřejné zakázky.

Licenční poplatek bude vyúčtován samostatným daňovým dokladem a uhrazen samostatně.

Smluvní strany se dohodly, že za „customizaci“ vstupenkového prodejního systému si distributor může účtovat poplatky. Na požádání pořadatele vytvoří distributor cenovou nabídku požadované „customizace“ obsahující mj. počet jednotek člověkohodin vývojářských a programátorským prací. Cena za jednotku člověkohodiny vývojářských a programátorských prací se řídí dle ceny stanovené a předložené distributorem ve formuláři nabídkové ceny vývojářských a programátorských prací, který je nedílnou součástí smlouvy.

Smluvní strany jsou povinny vystavit ke každé finanční transakci příslušné doklady, jak ukládají platné právní normy ČR.

Smluvní strany jsou povinny uskutečňovat veškeré platby na bankovní účty uvedené na daňových dokladech, popř. na bankovní účty jiným způsobem prokazatelně sdělené druhé smluvní straně.

1. Ostatní ujednání

Veškerá korespondence mezi distributorem a pořadatelem bude probíhat buď osobním předáním, doporučeně poštou, případně na e-mailové adresy uvedené ve Smlouvě o obchodní spolupráci.

Smluvní strany se zavazují po celou dobu platnosti Smlouvy o obchodní spolupráci a po dobu 5 let po jejím skončení zachovávat mlčenlivost o obsahu Smlouvy o obchodní spolupráci, těchto Obchodních podmínkách, včetně jejich finančních ujednání. Veškerá ustanovení těchto Obchodních podmínek a Smlouvy o obchodní spolupráci jsou považována za důvěrná a za předmět obchodního tajemství. V případě porušení mlčenlivosti jednou smluvní stranou má druhá smluvní strana nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši xx,- Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti. Smluvní pokuta je splatná na výzvu a jejím zaplacením není dotčen případný nárok na náhradu škody. Distributor bere na vědomí, že pořadatel je povinen Smlouvu o obchodní spolupráci zveřejnit ve veřejně přístupném registru smluv, jak mu ukládá obecně závazný právní předpis. I v tomto případě pořadatel smlouvu zveřejní pouze v rozsahu, který mu zákon ukládá.

Smluvní strany se zavázaly informovat protistranu o všech případných změnách údajů, které jsou potřeba pro plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy o obchodní spolupráci a těchto Obchodních podmínek.

1. Doba trvání Smlouvy o obchodní spolupráci, ukončení Smlouvy a změny Obchodních podmínek

Smlouva o obchodní spolupráci se uzavírá na dobu neurčitou.

Každá ze smluvních stran je oprávněna Smlouvu o obchodní spolupráci vypovědět a to písemně nebo elektronicky zaslanou výpovědí Smlouvy s tím, že výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Vypovězením a ukončením Smlouvy o obchodní spolupráci nejsou dotčena práva a závazky smluvních stran, včetně nároku na finanční vyrovnání vzájemných pohledávek, případně zaplacení smluvních pokut.

Obchodní podmínky a podmínky Smlouvy o obchodní spolupráci jsou smluvní strany oprávněny měnit pouze ve formě písemných dodatků podepsanými oběma smluvními stranami.

1. Zpracování osobních údajů

strana 12/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Smluvní strany zpracovávají v rámci vstupenkového prodejního systému osobní údaje zákazníků za účelem prodeje vstupenek. Dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubne 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES tzv. GDPR jsou smluvní strany společnými správci a ujednáními obsaženými v tomto článku plní svoji povinnost dle č. 26 GDPR.

Zpracovávanými údaji se rozumí osobní údaje zákazníků při nákupu vstupenek prostřednictvím vstupenkového prodejního systému. Jedná se o údaje v rozsahu jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo a adresa, případně další údaje vyžadované pořadatelem, které jsou nezbytné za účelem řádného uskutečnění akce.

Distributor se zavazuje zajistit standardy technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů v poskytovaném vstupenkovém prodejním systému dle nařízení GDPR, zejména pak elektronické zabezpečení, přístupová práva, antivirovou ochranu, bezpečnostní zálohy dat a přidělení přístupu pouze autorizovaným osobám.

Pořadatel se zavazuje zajistit standardy technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů ve vstupenkovém prodejním systému dle nařízení GDPR, zejména pak elektronickým zabezpečením a antivirovou ochranou všech zařízení, prostřednictvím kterých bude vstupenkový systém využívat a přidělením přístupu do systému pouze autorizovaným osobám.

Smluvní strany se zavazují, že při zpracování osobních údajů zákazníků budou dodržovat zásady GDPR a nečinit nic, co by ve vztahu k zákazníkům mohlo mít za následek porušení zásad jak ze strany distributora, tak ze strany pořadatele.

Smluvní strany se zavazují přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

Každá ze smluvních stran se zavazuje oznámit druhé smluvní straně neprodleně veškeré případy náhodného nebo neoprávněného přístupu k zpracovávaným osobním údajům.

Smluvní strany se zavazují zpracovávat osobní údaje zákazníků pouze pro účely prodeje vstupenek a řádné uskutečnění akce.

Smluvní strany se zavazují zpracovávat a uchovávat osobní údaje zákazníků nejdéle po dobu 5 let a umožnit po celou tuto dobu zákazníkům jejich souhlas s tímto zpracováním kdykoli jednoduchým způsobem odvolat.

Smluvní strany se zavazují, že budou zpracovávat osobní údaje v souladu s příslušnými právními předpisy a tímto článkem Obchodních podmínek. Nebude-li některá ze smluvních stran moci z jakýchkoliv důvodů zajistit dodržování povinností stanovených příslušnými právními předpisy, tímto článkem Obchodních podmínek či pokyny druhé smluvní strany v dohodnutých případech, zavazuje se o tom neprodleně informovat druhou smluvní stranu, která je v takovém případě oprávněna pozastavit dotčené zpracování osobních údajů a případně odstoupit od smlouvy.

V případě, že distributor poruší své povinnosti týkající se zpracování osobních údajů zákazníků stanovené Nařízením, dalšími právními předpisy nebo tímto článkem Obchodních podmínek, je povinen zaplatit pořadateli smluvní pokutu ve výši xx,- Kč za každé jednotlivé porušení, a to do 10 dnů od písemné výzvy k úhradě. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé porušením povinnosti, které se smluvní pokuta týká, a to v plné výši. Současně je distributor zavázán plnit povinnost, jejíž splnění bylo zajištěno smluvní pokutou i po jejím zaplacení.

strana 13/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Právní vztahy smluvních stran týkající se zpracování osobních údajů, které nejsou blíže upraveny tímto článkem Obchodních podmínek se řídí příslušnými ustanoveními GDPR a jinými právními předpisy České republiky.

1. Závěrečná ustanovení

Vztahy neupravené těmito Obchodními podmínkami nebo Smlouvou o obchodní spolupráci se řídí platnými ustanoveními Občanského zákoníku.

Veškeré změny Smlouvy o obchodní spolupráci nebo těchto Obchodních podmínek lze činit jen písemně ve formě číslovaných dodatků.

V případě, že se kterékoli ustanovení Smlouvy o obchodní spolupráci včetně těchto Obchodních podmínek stane neplatným, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy o obchodní spolupráci platná, pokud z povahy Smlouvy o obchodní spolupráci nebo z jejího obsahu či okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy o obchodní spolupráci.

Tyto Obchodní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o obchodní spolupráci k plnění nadlimitní veřejné zakázky na služby „Distribuce vstupenek a dodání vstupenkového prodejního systému pro Hudební divadlo v Karlíně".

strana 14/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Příloha III - Technické požadavky zadavatele na dodávaný vstupenkový prodejní systém

Technické požadavky zadavatele na dodávaný  
vstupenkový prodejní systém

Základní informace

Součástí předmětu zakázky je zajištění Vstupenkového prodejního systému (dále jen ,,systém“), resp. licence k jeho užívání a jeho implementace, tj. provedení veškerých činností, které povedou k funkčnímu zprovoznění informačního a prodejního systému včetně jeho instalace, ,,customizace“, školení uživatelů, testovacího provozu, importů dat do účetnictví HDK) - a následného zajištění podpory provozu a „hostingu“ na dobu neurčitou (tj. „maintenance14 a veškeré činnosti, které povedou k udržení systému v provozuschopném stavu v souladu s platnou legislativou a jeho aktualizací v návaznosti na požadavky vývoje jeho technických komponent atp.)

Systém musí zajistit zejména:

* rezervace a prodej vstupenek a dárkových poukazů (dále jen „vstupenky“)

o v pokladně a obchodním oddělení HDK

o prostřednictvím internetu

* z webových stránek HDK (a to v desktopové verzi a mobilní verzi stránek)
* prostřednictvím webových stránek účastníka
* prostřednictvím mobilní aplikace účastníka (iOS nebo Android), pokud účastník takovou aplikaci provozuje
* prostřednictvím třetích stran (externí prodejci a spolupracující subjekty)
* práci s již uskutečněnými zakázkami/objednávkami - změny počtu vstupenek, vybraných míst, případně storno zakázky apod.
* tisk a organizaci distribuce vstupenek a dárkových poukazů
* validaci vstupenek a poukazů
* reporting dle zadání a požadavků HDK, včetně importů dat (tržeb) do účetnictví HDK
* marketingové a remarketingové nástroje (skripty pro trackování chování zákazníků, zasílání obchodních sdělení zákazníkům, zasílání provozních sdělení zákazníkům (změny v představeních, zrušení, apod.), věrnostní program)
* prodej doplňkových služeb (např. merchandise) a služeb třetích stran (např. pojištění vstupenek apod.)

Účastník musí jednoznačně prokázat, že jím nabídnutý systém řeší v dostatečném rozsahu a kvalitě stanovené požadavky (předmět výběrového řízení). Uvedené požadavky jsou definovány jako minimální.

Nedílnou součástí nabídky bude:

podrobná dokumentace příslušných funkcionalit systému garance dostupnosti služeb

strana 15/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

specifikace zabezpečení komunikace, zabezpečení a zálohování dat uživatelská příručka;

údržba, správa a rozvoj samotného systému.

Implementace:

* Zprovoznění systému a jeho počáteční nastavení dle požadavků zadavatele, případně úprava systému tak, aby vyhovoval vstupním požadavkům Zadavatele.
* Proškolení IT pracovníků zadavatele, obsluhy zadavatele a dalších pracovníků, včetně funkcí a součástí systému potřebných pro prodej prostřednictvím třetích stran.
* Vytvoření jednotlivých modelů sálů s cenovými kategoriemi a specifikacemi danými zadavatelem pro prodej v pokladnách a z webové stránky zadavatele, případně prodej přes webové stránky třetích stran (v požadovaných jazykových mutacích - ČJ a AJ).
* Vytvoření definice různých typů vstupenek a e-vstupenek.
* Zprovoznění online nákupu vstupenek z webové stránky zadavatele a napojení na platební bránu, případně zajištění funkčnosti dalších platebních metod a to minimálně těchto: platební karty (VISA, MasterCard, Maestro), online bankovní převody (Česká spořitelna. Komerční banka, ČSOB, Raiffeisen bank, UniCredit Bank, mBank, Fio banka a Poštovní spořitelna), bankovním převodem, prostřednictvím elektronických peněženek Apple Pay, Google Pay, Twisto Pay a běžnými benefitními poukázkami, používanými v ČR.
* Napojení na online marketingové nástroje zadavatele (Google tag manager, Facebook Pixel, AdForm skripty), včetně nastavení monitoringu chování návštěvníků webové stránky.
* Vytvoření datového rozhraní do ekonomického systému zadavatele ve formě strukturovaných dat dle zadání zadavatele.
* Zprovoznění modulů a technických prostředků vyžadovaných pro napojení smluvních prodejců a spolupracujících subjektů na jednotně sdílenou databázi vstupenek na akce, které jsou k dispozici.
* Testovací provoz Systému s kopií ostrých dat.
* Uvedení Systému do ostrého provozu včetně importů dat do účetnictví HDK.
* Implementaci dle výše uvedených bodů bude provedena na základě časového harmonogramu předem odsouhlaseného oběma smluvními stranami. Tento časový harmonogramu bude nedílnou součástí smlouvy.

Služby zajišťující bezporuchový chod vstupenkového prodejního systému  
na serverech Účastníka s nepřetržitým online přístupem Zadavatele

zahrnující zejména:

* Zajištění dostatečně výkonné infrastruktury pro provozování systému s

nepřetržitým provozem serverů

* kompletní údržbu a správu Vstupenkového systému, udržování všech jeho

funkcionalit v rozsahu požadovaném touto Smlouvou.

* technická podpora Vstupenkového systému, servisní údržba

strana 16/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

* technická podpora uživatelů poskytovaná účastníkem ode dne zahájení Ostrého

provozu.

* aktualizaci Vstupenkového systému např. při změně legislativy.
* realizace a vývoj dodatečných požadavků a úprav vstupenkového prodejního

systému na základě dodatečných požadavků Zadavatele

* zajištění zálohy dat

Kvalitativní parametry systému

Základní vlastnosti a administrace

Systém se bude skládat z:

1. administrativního prostředí využívaného zadavatelem (včetně partnerského prostředí pro smluvní prodejce a další třetí strany spolupracující na prodeji vstupenek),
2. prostředí pro zákazníky.
3. Back-end účastníka (DBS, logické funkce systému, záloha dat)

* Administrativní a partnerské prostředí a veškeré jejich výstupy musí být stejně jako zákaznické prostředí a veškeré jejich výstupy lokalizované do českého i anglického jazyka.
* Administrativní a partnerské prostředí, bude stejně jako zákaznické prostředí vytvořeno graficky přehledně, dle zadání Zadavatele, zejména pak jednotlivé divadelní scény/sály.
* Systém bude moci v rámci administrativního prostředí paralelně využívat minimálně 50 uživatelů na úrovni plné administrace (typicky pracovníci zadavatele).
* Systém umožní uživatelsky přidělit jednotlivým uživatelům v rámci administrativního a partnerského prostředí různá specifická práva na základě jejich oprávnění k funkcím systému např. administrace, pokladna, editace akcí/předprodejů, fakturace, prodejní přehledy aj.).
* Součástí administrační části systému bude editor jednotlivých akcí/předprodejů, tzn. umožní nastavovat nové akce, prodejní kategorie, konkrétní ceny, slevy atp. Stanovení cen bude řešeno tak, aby bylo možno je variabilně definovat, stanovovat a upravovat i po zahájení prodeje/akce, aby bylo možno definovat uživatelsky různé typy slev (procentní ve vztahu k původní ceně, snížení o stanovenou částku ve vztahu k původní ceně, snížení na stanovenou částku) s omezením časovým, s omezením početním, s platností pro různé cenové kategorie, případně s platností pro různé uživatelské kategorie apod.
* Systém umožní automatické párování plateb převodem (zároveň zajistí automatické storno objednávky po uplynutí vymezené doby a následnou refundaci uhrazené částky) a plateb kartou na základě elektronického výpisu z banky. Zároveň automaticky odešle informaci klientům o přijetí platby a možnosti vytištění e-vstupenky.
* Dočasné rezervace vstupenek a kontingentů ze strany zadavatele

strana 17/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Nadstavbové vlastnosti a funkcionality

* Systém bude podporovat uživatelskou definici slev a příplatků v různých kategoriích (student, senior, ZTP, ZTP/P, VIP, případně sponzorská vstupenka, zaměstnanecké benefity, čerpání dárkové poukázky v celé výši apod.) s nastavitelností pro prodej v pokladně, obchodním oddělení, prostřednictvím internetu a smluvních prodejců s diferenciací až na úroveň omezení časových či podle způsobu prodeje, případně dalších nastavení.
* Součástí systému bude evidence zákazníků, jejich kontaktů, provedených nákupů, obratu, slev atd. a dalších objednatelů (firem i jednotlivých fyzických osob), systém zamezí tvorbě duplicitních záznamů (u fyzických osob dle e-mailové adresy, u firem dle IČ a / nebo DIČ). Účastník se zavazuje, že s těmito daty bude zacházet v souladu s platnými nařízeními EU a ČR v oblasti GDPR.
* Systém umožní vytvářet a zasílat vybraným registrovaným uživatelům slevové/dárkové poukázky podle uživatelsky nastavených parametrů přes internet a to formou emailu nebo uživatelského profilu formou notifikace (v uživatelském modulu).
* Systém bude evidovat prodeje různých typů vstupenek (VIP, sponzorské, s různými typy slev atd.) a načítat tyto evidence do kvót jejich čerpání, pokud si zadavatel takové kvóty pro různé externí subjekty nastaví.
* Systém bude obsahovat databázi dokladů (pokladních příjmových dokladů a faktur) s evidencí jejich úhrady a zajistí vystavování (zálohové) faktury resp. daňového dokladu, umožní zaplacení bankovním převodem, hotově, případně platební kartou online či dalšími platebními metodami.
* Systém umožní kontaktovat zákazníky Zadavatele pro své vlastní účely marketingu, PR, propagace budoucích akcí, popř. pro účely technických a organizačních sdělení (zrušená, přesunutá představení, apod.) a to minimálně formou automatizovaných emailů, případně push zpráv do mobilní aplikace (pokud ji Účastník provozuje) a současně export databáze těchto zákazníků pro případné oslovení prostřednictvím nástrojů třetích stran (MailChimp, sms brána).

Další vlastnosti

* Systém musí být navržen a předán zadavateli tak, aby jej mohl sám udržovat a spravovat jako uživatel.
* Systém musí umožňovat plný provoz prostřednictvím standardních prostředků internetu.
* Webové rozhraní systému bude vždy bez funkčního a grafického omezení fungovat bez geografického omezení na běžně používaných webových prohlížečích (Internet Explorer 11.0, Google Chrome 88.X, Safari 14.0.X, Microsoft Edge 88.X, Mozilla Firefox 85.X), a to jak v operačních systémech Microsoft Windows/Mac OS, tak z mobilních zařízení, zejména pak z iOS, Google Android apod., bude tedy plně responzivní.

- Bude zajištěna aktualizace podpory nových verzí uvedených internetových prohlížečů po dobu platnosti maintenance.

strana 18/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

* Pokud bude administrativní modul samostatnou aplikací, bude tato aplikace spustitelná na OS Microsoft Windows.
* systém bude mít již integrované moderní marketingové nástroje, například sledování konverze, remarketing a podobné. Pokud systém tyto nástroje nepodporuje, zavazuje se Účastník je doplnit do termínu stanoveném v časovém harmonogramu implementace, který je bude nedílnou součástí smlouvy.
* systém bude podporovat datovou integraci skrze API např. pro dopojení CRM, newsletterových služeb apod. Pokud systém toto nepodporuje, zavazuje se účastník tuto funkcionalitu doplnit do termínu stanoveném v časovém harmonogramu implementace, který bude nedílnou součástí smlouvy.
* Účastník může nadstandardně nabídnout takové součásti a funkcionality systému, o nichž je přesvědčen, že i když nejsou součástí tohoto popisu, mohou být z logiky zadání předmětu výběrového řízení pro zadavatele užitečné k realizaci prodejního procesu v jakékoli z jeho fází a/nebo souvislostí.

Data a informace

* Součástí dokumentace systému bude podrobný uživatelský návod, popis vazeb v systému a jím využívaná datová schémata.
* Systém bude zabezpečen proti neoprávněnému přístupu, přenos citlivých dat bude probíhat po šifrovaném kanálu (https).
* Veškerá data systému vzniklá při jeho provozování budou sdílená se zadavatelem.
* Zadavatel bude mít kdykoli přístup ke všem vlastním datům, a to buď automatizovaným nástrojem pro export a/nebo na vyžádání. Exportovaná data budou takto poskytnuta do 4 pracovních hodin ve smysluplném strukturovaném formátu (např. XLS, XLSX, PDF, XML, CSV), aby mohla být využita pro další účely zadavatele.
* Zadavatel bude mít plnou kontrolu nad uskutečněnými prodeji a jejich strukturou a bude mít přímý přístup k monitoringu online prodejního a rezervačního procesu ve všech jeho fázích, a to spojitě s chováním na webových stránkách zadavatele, a to za využití standardního nezávislého nástroje webové analytiky Google Analytics.
* Součástí statistických výstupů ze systému bude podpora manažerských sestav prodejnosti a návštěvnosti, zejména pak:

1. podle data prodeje a data představení/akce,
2. na období (zpětně i prodejů na budoucí představení)
3. za období
4. v jednotlivých cenových kategoriích
5. v rozpadu do maximální detailní struktury až na úroveň detailu prodejních kanálů (pokladna a obchodní oddělení, včetně jednotlivých uživatelů, prodejní místa, nákupy z webové stránky zadavatele, nákupy z mobilních aplikací, nákupy prostřednictvím smluvních partnerů atd.),
6. podle úrovní slev a typů vstupenek (plné vstupné, snížené vstupné, slevy atd.),
7. podle typu platby,

strana 19/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

1. podle typu dokladu,
2. podle zdroje a typu podpory prodeje (např. affiliate partner, kampaň, newsletter atd.),
3. přehled prodaných dárkových nebo slevových poukázek a přehled uplatněných dárkových a slevových poukázek

* Systém umožní statistický výstup dle výše uvedených minimálních specifikací i v rámci jejich kombinace, kdy uživatel bude schopen nadefinovat uživatelsky různé šablony statistických výkazů prodejnosti a návštěvnosti
* Systém funguje v rámci statistických výstupů bez časových omezení, tedy po celou dobu využívání systému je možné získat statistické výstupy událostí vytvořených za jakékoli období od počátku fungování HDK v rámci prodejního systému.
* Systém bude evidovat aktivity uživatelů systému pro kontrolní a diagnostické účely.

Prodej vstupenek

10.1. Prodej online

* Systém umožní rezervace a nákup vstupenek prostřednictvím internetu (na webových stránkách i sociálních sítích), zákazník musí mít možnost vybrat si konkrétní akci v konkrétním termínu a/nebo další možné nabízené kombinace. Úhrada vstupenek nakupovaných přes internet bude moci být provedena prostřednictvím bankovní platební karty online, bankovním převodem, Google Pay, Apple Pay, případně pak dalšími platebními kanály (typicky úhrada online benefitní kartou třetí strany apod.)
* Systém umožní rezervace a nákup vstupenek prostřednictvím mobilní aplikace (minimálně pro platformy Android a iOS) účastník nebo vlastní mobilní aplikace zadavatele. Zákazník musí mít možnost vybrat si konkrétní akci v konkrétním termínu a/nebo další možné nabízené kombinace. Úhrada vstupenek nakupovaných přes aplikaci bude moci být provedena prostřednictvím bankovní platební karty online, bankovním převodem, Google Pay, Apple Pay, případně dalšími platebními kanály (typicky např. úhrada online benefitní kartou třetí strany atd.)
* Online rezervace a prodej vstupenek nebude nutně podléhat registraci zákazníka do systému, tzn. zákazník si pro uskutečnění objednávky nebude muset vytvářet uživatelský účet.
* Online rezervace a prodej vstupenek budou integrovány do webové stránky zadavatele za použití konzistentní grafiky (v souladu s jednotným individuálním stylem HDK) a logiky ovládání s přímou návazností na data webové stránky zadavatele (např. popis akce/představení).
* Při nákupu vstupenky přes internet (na webových stránkách i sociálních sítích) umožní systém zákazníkovi po úhradě vstupenek tisk elektronické vstupenky (e-vstupenky) nebo její zobrazení v chytrém telefonu, případně její stažení do elektronické peněženky (např. Apple Wallet).

strana 20/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

* Systém umožní automaticky informovat zákazníky o tom, že jejich dosud neuhrazené rezervace vstupenky končí dle nastavení zadavatele (minimálně ve dvou cyklech a s možností okamžité úhrady)
* Požadavky na internetový prodej platí také při využití chytrých telefonů, tabletu a dalších srovnatelných zařízení majících aktuální a plnohodnotný internetový prohlížeč (minimálně pro platformy Android a iOS) a to s automatickým přizpůsobením uživatelského rozhraní pro tento typ zařízení, tzn. rozhraní bude plně responsivní.

**10.2.** Prodej offline

* Systém bude jednoduchý pro obsluhu vzhledem k potřebě hladkého odbavování zákazníků. Musí plnit i funkce pokladny (tj. například ukazovat obsluze pokladny, kolik má vrátit peněz v případě přijetí hotovosti, kolik má zákazník doplatit v případě uplatnění dárkové poukázky nebo v případě platby benefitní kartou atd.).
* Systém bude připravený na přímé propojení s bankovním platebním terminálem.
* Systém umožní okamžitou denní uzávěrku pokladny zahrnující prodej/storna vstupenek.

1. Prodej skrze třetí strany

* Systém zajistí řešení prodeje vstupenek prostřednictvím třetích stran (objednávkový proces, evidence provizí, vystavování platebních předpisů, fakturace).
* Externí prodejci budou mít rovný přístup ke všem dostupným vstupenkám pro prodej ve svých pobočkách a/nebo integrované prostřednictvím jejich webových stránek či jiných srovnatelných platforem. Dodavatel (účastník) poskytne třetím stranám pro tyto účely API, aby mohli své napojení na jednotnou volnou kapacitu vstupenek automatizovat, resp. integrovat do vlastního systému prodejního klienta webových stránek, aby mohlo být využito případně jejich předprodejní sítě pro generování, tisk a / nebo distribuci vstupenek. Díky tomuto řešení bude zadavatel schopen nabídnout zákazníkovi možnost zaplacení a převzetí vstupenky na definovaných odběrných místech zadavatele a smluvních partnerů při nákupu vstupenek z jeho webu a mobilních aplikací. Tato funkce zajistí potřebnou evidenci transakcí se smluvními prodejci, včetně účtování provizí a elektronické kontroly vstupenek.
* Součástí procesu generování vstupenek je umožnění tisku a předávání e-vstupenek zákazníkům prostřednictvím externích prodejců.
* Účastník musí disponovat zákaznickým call-centrem, které je schopné vyřešit jakékoliv požadavky zákazníků spojené s prodejem vstupenek zadavatele.

Vstupenky, jejich vlastnosti a kontrola

strana 21/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

* Systém umožní potisk vstupenek relevantními údaji (zejména názvem akce, termínem včetně času, cenou, místem konání akce, typem slevy, unikátním kódem definovatelným a generovatelným v Systému atd.) a volitelnými údaji (např. Doplňující informace o akci, logo partnera atd.) běžnou tiskárnou, distribuci e-vstupenky při online nákupu, tisk vstupenek i distribuci e-vstupenek obsluhou zadavatele nebo třetí strany. Systém eviduje typy vstupenek, umožňuje uživatelskou definici, tvorbu a úpravy vzhledu vstupenek.
* Vstupenky musí být možné upravit tak, aby byly v souladu s jednotným vizuálním stylem HDK.
* Systém umožní tisk duplicitních vstupenek s možností distribuovat jednotlivým uživatelům právo na jejich tisk.
* Systém umožní tisk skupinové vstupenky s tím, že následná validace zaeviduje reálnou návštěvnost.
* Validace e-vstupenky bude provedena pomocí specializovaného zařízení za využití číselných kódů, zabezpečených QR kódů, čárových kódů, nebo jiné srovnatelné technologie.

Údržba a správa

* Systém bude v kompletní správě účastníka s předáním potřebných oprávnění pro jeho užívání zadavatelem.
* Backend systému musí splňovat tyto nebo srovnatelné podmínky:
* infrastruktura je dostatečně výkonná a dostupná pro potřeby provozování systému (cca 500.000 ks prodaných vstupenek ročně, ve špičce provedení minimálně 200 prodejů/rezervací vstupenek za minutu garantovaných pro zadavatele),
* jeho veřejná část je umístěna přímo na páteřní síti českého internetu,
* bude zajištěn nepřetržitý provoz serverů, přístup k datům a aplikacím serverů prostřednictvím sítě internet (24 hodin denně x 365 dnů v roce), zadavatel po dohodě umožní technologické odstávky pro potřebu údržby či aktualizace systému,
* servery jsou zabezpečeny proti neoprávněnému přístupu,
* servery jsou napojeny na nepřetržitý monitoring dostupnosti a běhu klíčových služeb, chybové stavy budou bez prodlení reportovány zadavateli,
* servery jsou napájeny ze zálohovaného zdroje napájení,
* na operační systémy serverů jsou do 48 hodin instalovány opravné aktualizace vydané výrobcem operačních systémů,
* centrální zálohování dat serverů probíhá minimálně jednou za 24 hodin, k obnově dat v případě jejich ztráty dochází z poslední zálohy, historie záloh se udržuje pro každý z posledních 30 dní a dále pak 1x za 14 dní za posledních 31-90 dní.
* data zadavatele jsou oddělena od prostoru dat jiných uživatelů tak, aby bylo minimalizováno riziko kompromitace dat v ní uložených.
* Veškeré poplatky spojené s provozem serverů, jejich údržbou apod. nebudou Zadavateli účtovány zvlášť. Tyto poplatky jsou již zahrnuty v poplatku za licenci k Systému.

strana 22/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

- Údržba a správa systému bude poskytována minimálně následovně:

* aktualizace systému při změně legislativy (DPH, splatnost faktur aj.) v základní ceně,
* realizace nových požadavků a úprav systému s rozlišením cen za programování a úkony dalších specialistů a cen za úkony, kde se pouze zastupuje role zadavatele, pokud o to zadavatel požádá, tj. vykonává se zástup činností na úrovni obsluhy uživatelem. K těmto dodatečným pracím účastník dodá v nabídce ceník.

Servis

Účastník nabídne přesnou definici reakčních dob (doba, která uplyne od oznámení problému Zadavatelem do potvrzení přijetí informace o problému ze strany Účastníka/Distributora) a dob nápravy (doba, která uplyne od oznámení problému Zadavatelem do vyřešení problému Účastníkem/Distributorem) a dostupnosti v následujících kategoriích: (zadavatel požaduje v závorce uvedené hodnoty).

• servisní zásah v případě závad systému

O Závažný problém (reakční doba do 2 hodin, doba nápravy do 4 hodin)

* systém nefunguje, nebo jsou jeho funkce omezeny tak, že mají zásadní vliv na obchodní procesy Zadavatele

• dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem

* dochází k padání systému jednou nebo vícekrát za den

o Významný problém (reakční doba do 2 hodin, doba nápravy do 8 hodin)

* funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení obchodního procesu Zadavatele.

O Malý problém (reakční doba do 24 hodin, doba nápravy do 5 dnů)

* Funkce systému je omezena, ale tato omezení mají minimální vliv na obchodní proces Zadavatele. Tuto závadu je možné dočasným způsobem obejít, uživatel ale musí například provést vícepráce pro dokončení obchodního procesu.
* Závada narušuje, ale zcela neznemožňuje využití systému.
* Závada blokuje dokončení konkrétních úkonů, které ale nejsou kritické pro dokončení obchodního procesu.
* Závada způsobuje nepohodlí uživatele.

o banální problém (reakční doba do 24 hodin, doba nápravy do 14 dní)

strana 23/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

* Systém je funkční a závada způsobuje jen minimální obtíže pro jeho používání.
* Vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy.
* Vznikne grafická chyba ve vizuálním rozhraní (řazení dat, chybný popis, nevýznamné překrytí apod.)
* Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (musí vykonat pohyby a kliky navíc, stisk více kláves atd.)

O Nedodržení uvedených dob nápravy může být ze strany Zadavatele sankcionováno pokutou ve výši až xx,- Kč za každé jednotlivé nedodržení.

* telefonická hotline pro urgentní případy (po-ne 0-24)
* servisní výjezd v urgentních případech nefunkčnosti lokálního systému (po-ne 9-19),
* email helpdesk vč. evidence řešených případů pro méně urgentní situace (reakce do 8 pracovních hodin),
* dostupnost plně funkčního systému (99.5% měsíčně),

strana 24/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Příloha IV - Harmonogram plnění

Role zástupců Prodávajícího při implementaci a zprovoznění RS:

* Vedoucí projektu (VP): zodpovídá za dodržení harmonogramu, kvality a termínu
* Analytik: specialista na jednotlivé oblasti
* Specialista IT: provádí instalace a nastavení jednotlivých modulů, zaškolení obsluhy
* Grafik: úpravy grafiky WebSale podle grafiky zadavatele Role zástupců Kupujícího při implementace a zprovoznění systému:
* Vedoucí projektu (VP): kontroluje harmonogram a kvalitu, zajišťuje součinnost na straně zadavatele
* Specialista IT

**Harmonogram, DO = datum podpisu smlouvy zástupci obou smluvních stran**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Činnost | Zodpovídá  (Prodávající) | Součinnost  (Kupující) | Popis | Termín  (dny) |
| Harmonogram  implementace | VP | VP | Odsouhlasení harmonogramu a přidělení odpovědných osob. | Dl |
| Instalace a zprovoznění  systému | Specialista IT |  | V cloudu Prodávajícího se založí nová organizace, čímž se vytvoří nová databáze a všechny potřebné struktury a soubory. Nastaví se IP adresy a firewall pro přístup klientských aplikací k aplikačnímu serveru Colossea. Na pracovní stanice se nakopíruje updater, který po spuštění ze serveru stáhne a nainstaluje klientskou aplikaci. | D5 |
| Základní nastavení | Specialista IT |  | Aktivují se odpovídající moduly systému a dojde k základnímu nastavení svstémových číselníků | D5 |
| Kompletní nastavení | Analytik  Specialista IT | VP | Kompletní nastavení, parametrizace systému, nastavení systémových a uživatelských číselníků. Analytik Prodávajícího společně se zástupcem Kupujícího popíše obchodní model Kupujícího a poté projde a nastaví všechny parametry a číselníky systému. Zvlášť naplní tabulku uživatelů systému a přidělí jim role a práva. | D30 |
| Vytvoření definic  vstupenek a  eVstupenek | Specialista IT | VP/specialista  IT | Definice tisku vstupenek, definice eVstupenek v potřebných variantách, čárové kódy, jazykové mutace. Kontrolní tisky a případné úpravy nastavení tiskáren. Zkušební kontrola vstupenek přes čárový kód dodanými PDA čtečkami. | D30 |
| Prodej přes internet  (modul WebSale) | Analytik/grafik | VP/specialista  IT | * Úprava grafiky modulu WebSale dle grafiky Kupujícího * Integrace WebSale do webových stránek Kupujícího * Další nastavení integrace WebSale do webu Kupujícího: přihlašování klientů, košík, sekce „Mé rezervace“ * Konfigurace platební brány | D30 |
| Monitoring  návštěvníků | Analytik | Specialista  IT/VP | Nastavení Google analytics v modulu WebSale a jeho napojení účet Kupujícího. | D40 |
| Školení | Specialista IT /  analytik | VP | * Pokladny * Manažer * Obchodní oddělení * IT * Prodej přes internet | D40 |
| Datové exporty do  systémů Kupujícího | Analytik/prog  ramátor | Specialista  IT | • Zprovoznění a zpřístupnění datového rozhraní pro systémy třetích stran | D40 |
| Napojení Systému na  kontrolní hardware,  který Kupující  provozuje | Analytik/prog  ramátor | Specialista  IT/ | * Nastavení * Přizpůsobení * Testování | D50 |
| Zprovoznění systému na | Specialista IT | Specialista  IT | • | D50 |

strana 25/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| pokladních místech,  doškolení obsluhy |  |  |  |  |
| Zahájení zkušebního  provozu | Specialista IT /  analytik | Specialista  IT/VP | • | D51 |
| Zahájení ostrého  provozu | Specialista IT /  analytik | Specialista  IT/VP | • | D60 |

strana 26/27

Smlouva o poskytnutí licence a služeb číslo SoPLS2021-0059-CD

Příloha V - Další podmínky užívání software

1. OCHRANNÉ ZNÁMKY, AUTORSKÁ PRÁVA
2. Softwarový produkt je chráněn zákony a dohodami o duševním vlastnictví. Softwarový produkt se neprodává, pouze se uděluje licence k jeho užívání.
3. Výrobce produktu, společnost Perfect System, s.r.o., zaručuje, že je výhradním majitelem dodaného produktu a všech autorských práv s produktem spojených, a že je ze zákona oprávněna poskytnout licenci bez souhlasu třetí strany.
4. Objednatel je srozuměn se skutečností, že držitelem veškerých autorských práv spojených s rezervačním systémem je společnost Perfect System, s.r.o., která Objednateli poskytuje licenci pro využívání programu.
5. COLOSSEUM a logo společnosti Perfect System, s.r.o. jsou ochranné známky zapsané ve známkovém rejstříku Úřadu průmyslového vlastnictví pod spisovými čísly 185364 a 185365. Program Colosseum H je registrován u firmy aura - pont s.r.o. zabývající se právní ochranou počítačových programů pod číslem 02/41/01/1.
6. OMEZENÍ
7. Objednatel se zavazuje používat rezervační systém Colosseum tak, aby nedošlo k porušení či ohrožení autorských práv výrobce.
8. Objednatel nesmí postoupit licenci k užívání Rezervačního systému Colosseum třetí osobě.
9. Objednatel nesmí provádět žádné změny do Rezervačního systému Colosseum ani do doprovodných souborů vyjma takových změn, které jsou prováděny obslužnými programy dodanými s instalací rezervačního systém.
10. Objednatel smí pořizovat archivní kopie programu a instalačních médií pouze pro potřeby archivace a vytvoření záložních kopií.
11. ZÁRUKA
12. Výrobce poskytuje záruku na Rezervační systém Colosseum po dobu trvání záruční lhůty. Záruční lhůta je shodná s dobou platnosti Smlouvy.
13. Záruka není platná, jestliže uživatel umožní použití nebo užívání rezervačního systému nebo jeho části třetí osobě.

strana 27/27