

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB APLIKACE „V PRAZE JAKO DOMA“

Smluvní strany:

Prague City Tourism a.s.

se sídlem: Arbesovo náměstí 70/4, Smíchov, 150 00 Praha 5

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 23670

zastoupenou: Mgr. Františkem Ciprem, předsedou představenstva

Mgr. Janou Adamcovou, členkou představenstva

IČO: 07312890

DIČ: CZ07312890

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

zapsaným v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 19676

zastoupeným: Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a JUDr. Matejem Šandorem,
Ph.D., místopředsedou představenstva

IČO: 02795281

DIČ: CZ02795281

bankovní účet: č. 5920172/0800, vedený u České spořitelny, a.s.

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

- 1.1 Obě smluvní strany prohlašují, že:
- 1.1.1 jsou právníckými osobami řádně založenými hlavním městem Prahou a existujícími podle právního řádu České republiky a jejich jediným akcionářem je hlavní město Praha;
 - 1.1.2 splňují veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a jsou oprávněny tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.1.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči nim není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, přičemž se zavazují vzájemně se o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.1.4 ke dni uzavření této Smlouvy vykonávají podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch hlavního města Prahy jako veřejného zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), přičemž jsou ovládány jako vnitřní organizační jednotka hlavního města Prahy, které má zároveň v obou smluvních stranách výlučná majetková práva a disponuje samo veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v nich, čímž jsou splněny podmínky vertikální spolupráce dle § 11 odst. 4 písm. b) ZZVZ; obě smluvní strany v této souvislosti prohlašují, že budou dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto podmínky vertikální spolupráce dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy a přičemž se zavazují udržovat tato svá prohlášení dle odst. 1.1. Smlouvy v platnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy

2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je nastavení parametrů vzájemné vertikální spolupráce mezi Objednatel a Poskytovatelem, jejímž cílem je zajištění provozu, podpory a rozvoje Aplikace „V Praze jako doma“, kterou Poskytovatel vytvořil dle smlouvy o vytvoření informačního systému a o poskytnutí licence ze dne 7. 9. 2020 (dále také jen „Aplikace“).
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je úplatné poskytování služeb provozu, podpory a rozvoje Aplikace (dále jen „Služby“) tak, aby byly zajištěny potřeby Objednatele na fungování aplikace. Konkrétně se jedná o následující služby:
- 2.2.1 zajištění provozu a podpory Aplikace, a to dle požadavků uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy (dále rovněž jen „Provoz Aplikace“);
 - 2.2.2 rozvoj Aplikace dle požadavků Objednatele uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy (dále rovněž jen „Rozvoj Aplikace“);
- 2.3 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Služby, a to po poskytnutí Služeb, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.

- 2.5 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli při poskytování Služeb, nezbytnou součinnost, zejména:
- a) dodat Poskytovateli textaci emailu, který bude odeslán po rezervaci voucherů v rámci administrace hotelů a ubytovacích zařízení (dále HUZ);
 - b) dodat Poskytovateli textaci emailu, který bude odeslán na HUZ a bude obsahovat možnost volby ohledně účasti v programu v r. 2021;
 - c) dodat Poskytovateli textaci emailu, který bude odeslán po zadání kódu voucheru ze strany Objednatele;
 - d) dodat Poskytovateli nový vzhledu voucheru (ideálně se zachováním pozice pole, kam se dogenerovává platnost a počet bodů).

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, včetně jím zajištěných datových center.
- 3.2 Termín zahájení poskytování Služeb Provozu Aplikace je 15.6.2021
- 3.3 Služby Rozvoje Aplikace budou poskytovány dle harmonogramu uvedeném v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 3.4 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby také vzdáleným přístupem.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU APLIKACE

- 4.1 Poskytovatel je povinen zajistit Provoz Aplikace v souladu s požadavky stanovenými ve Smlouvě., zejména její příloze č. 1, a to po celou dobu trvání Smlouvy.
- 4.2 Poskytovatel odpovídá za to, že Aplikace je způsobilá pro použití k určenému účelu.
- 4.3 Podpora bude poskytována kontinuálně ode dne uzavření Smlouvy v souladu s podmínkami stanovenými v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 4.4 V rámci podpory se Poskytovatel zavazuje udržovat Aplikaci v souladu s platnou legislativou a v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel je povinen v rámci poskytování podpory pravidelně kontrolovat, že Aplikace je v místě a čase řádně provozuschopná, v souladu s touto Smlouvou.

5. OSTATNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 5.1 Veškeré činnosti vykonávané Poskytovatelem na základě Smlouvy je Poskytovatel povinen vykonávat s odbornou péčí v souladu s procesy podle nejlepší osvědčené praxe.
- 5.2 Poskytovatel je povinen pravidelně informovat Objednatele o plnění Smlouvy, a to následujícím způsobem:
- a) Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli roční písemné zprávy o výkonu činností Poskytovatele podle Smlouvy a doručit ji Objednateli vždy do 14 dnů po skončení hodnoceného kalendářního roku. Objednatel je oprávněn vyzvat Poskytovatele k předložení mimořádné zprávy i kdykoli mimo výše uvedený interval. V rámci písemné zprávy Poskytovatel dodá informace

o rozvoji stávajících i nových funkcionalit Aplikace, včetně jejich prezentace
Objednateli.

- 5.3 Poskytovatel bude zajišťovat podstatnou část aktivit souvisejících s poskytovanými Službami vlastními kapacitami. Část Služeb zajišťovaná poddodavately bude realizována subjekty vybranými ze strany Poskytovatele jakožto zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění. Pokud však Poskytovatel pověří výkonem jakýchkoli činností podle Smlouvy jakoukoli třetí osobu, odpovídá za provádění těchto činností tak, jako by je vykonával sám.
- 5.4 Veškeré dokumenty předané Poskytovateli Objednatel v souvislosti s plněním Smlouvy je Poskytovatel povinen uchovávat s náležitou péčí. Poskytovatel je oprávněn uchovávat tyto dokumenty svěřit na své náklady i třetí osobě, je-li z její strany zajištěna náležitá úroveň péče o tyto svěřené dokumenty.
- 5.5 Poskytovatel tímto prohlašuje, že bude během trvání Smlouvy postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy a nebude svou činností sledovat jakýkoli zakázaný či nepoctivý cíl. Poskytovatel bude dále postupovat tak, aby nedocházelo k porušování jakýchkoli práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví, a prohlašuje, že užívá počítačové programy i další předměty práv duševního vlastnictví zcela po právu a jeho užívání mimo tuto Smlouvu i v jejím rámci nemůže vést k jakémukoli omezení provozu aplikace či souvisejícího plnění Poskytovatele dle Smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel se dále zavazuje:
 - 5.6.1 neprodleně oznámit písemnou formou (lze i elektronicky) Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy;
 - 5.6.2 informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 5.6.3 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb;
 - 5.6.4 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

6. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, PROPAGACE

- 6.1 V případě, že pro poskytování Služeb dle této Smlouvy je potřeba užít dílo odpovídající definici dle § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen „**Dílo**“), pak Poskytovatel v rámci ceny Služeb, při jejichž poskytování je potřeba užít Díla, poskytuje Objednateli za níže stanovených podmínek oprávnění k výkonu práva Dílo užít k účelu vyplývajícímu z této Smlouvy (dále jen „**Licence**“), a to v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 6.2 Licence podle odst. 6.1 bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově omezená na dobu poskytování Služby, bez územního omezení, a to v neomezeném počtu přístupových licencí.
- 6.3 Objednatel není samostatně oprávněn k provádění jakýchkoli úprav Díla, vyjma úprav povolených obecně závaznými právními předpisy (tzv. bezúplatné zákonné licence dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

- 6.4 Veškerá data vzniklá během trvání Smlouvy, se stávají vlastnictvím Objednatele, Poskytovatel je však oprávněn s nimi zákonným způsobem libovolně nakládat.
- 6.5 Objednatel je po dobu trvání Smlouvy oprávněn využívat Aplikace pro vlastní propagační účely.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli odměnu za poskytování Služeb dle Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Smlouvy.
- 7.2 Výše odměny Poskytovatele za poskytování Služeb Provozu Aplikace dle pododst. 2.2.1 Smlouvy je fixní částka za jeden měsíc výkonu činnosti Poskytovatele, v němž byly Služby poskytovány, a to ve výši **29.000,- Kč bez DPH**.
- 7.3 Výše odměny Poskytovatele za poskytování Služeb Rozvoje Aplikace dle pododst. 2.2.2 Smlouvy je **370.000,- Kč bez DPH**.
- 7.4 K odměnám dle odst. 7.2 a 7.3 Smlouvy bude připočtena DPH.
- 7.5 Faktura za Služby dle odst. 7.2 bude vystavena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po stanoveném měsíčním období, v němž byly poskytovány Služby, a doručena na adresu odboru informatiky Magistrátu hlavního města Prahy uvedenou v záhlaví Smlouvy. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění anebo právního předpisu, který uvedený zákon v budoucnu nahradí, a dále musí obsahovat tyto údaje:
- 7.5.1 číslo Smlouvy, popřípadě číslo jejího dodatku;
 - 7.5.2 identifikace Smlouvy a jejího případného dodatku; a
 - 7.5.3 popis plnění.
- 7.6 Faktura za činnosti dle odst. 7.3 Smlouvy bude vystavena samostatně nezávisle na faktuře dle odst. 7.5 této Smlouvy, nejdříve po dokončení poskytnutých činností, které bude potvrzeno Objednatelem.
- 7.7 Lhůta splatnosti faktur dle Smlouvy činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli.
- 7.8 Objednatel je (a to i opakovaně) oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje dohodnuté náležitosti nebo náležitosti požadované podle obecně závazných právních předpisů, nebo budou-li takové náležitosti v dané faktuře uvedeny nesprávně. Poskytovatel je povinen fakturu opravit nebo nově vyhotovit, a to vždy s novou lhůtou splatnosti. Nová lhůta splatnosti začne běžet zcela od počátku ode dne doručení řádně opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.
- 7.9 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odesání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

8. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1 Zpracování osobních údajů

Aplikace může obsahovat osobní údaje koncových uživatelů, kteří je využívají. Při zpracování osobních údajů koncových uživatelů užívajících Aplikaci či dalších osob (dále jen „subjekty údajů“) tak vystupuje Objednatel jako správce či zpracovatel a Poskytovatel jako zpracovatel či další zpracovatel (dle konkrétních kategorií údajů a

konkrétního případu), a to za podmínek uvedených níže v tomto článku Smlouvy. Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 8 této Smlouvy.

8.2 Pověření

Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů subjektů údajů poskytovaných Objednatelem v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Objednatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy. Objednatel výslovně uděluje Poskytovateli právo udělit podzpracovatelské oprávnění i třetím subjektům, avšak pouze pro účely plnění této Smlouvy.

8.3 Předmět zpracování

- a) Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů údajů uložených v systému (dále jen „**osobní údaje**“).
- b) O rozsahu zpracování rozhoduje vždy výhradně Objednatel.

8.4 Povaha a účel zpracování

- a) Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat.
- b) Účel zpracování je definován účelem plnění Smlouvy, přičemž se jedná zejména o zpracování neoddělitelně spojené a nezbytné nutné pro provádění Služeb dle této Smlouvy, zejména pak zpracování spojené s tvorbou záloh či nastavení Aplikace.

8.5 Doba zpracování

Zpracování osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

8.6 Obecné zásady zpracování osobních údajů

Poskytovatel

- a) se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- b) zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Smlouvy, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- c) v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či

jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě

- d) Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;
- e) poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;
- f) nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;
- g) nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
- h) zohledňuje povahu zpracování,
- i) je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- j) je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též koncovým uživatelům, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- k) v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
- l) poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
- m) není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy, či pokud ho k tomu nevyzval Objednatel;
- n) umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 8 Smlouvy;
- o) umožní Objednateli přístup do Aplikace a k probíhajícím operacím zpracování.

8.7 V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:

- a) jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
- b) kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;
- c) informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;

- d) popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- 8.8 Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.
- 8.9 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za
- a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
 - b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
 - d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
 - e) V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
 - f) Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
 - g) Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinnosti Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.
 - h) V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a předat Objednateli veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
- 8.10 Zabezpečení osobních údajů
- a) Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
 - b) Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.

- c) Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 8.11 Poskytovatel přijal a udržuje zejména následující opatření k zajištění úrovně zabezpečení:
- a) zajištění toho, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;
 - b) zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - c) pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
 - d) zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;
 - e) schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
 - f) schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů; a
 - g) proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
 - h) antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
 - i) šifrovaný přenos dat prostřednictvím IT technologií;
 - j) přístup k osobním údajům mají pouze pověřené osoby Poskytovatele;
 - k) servery s osobními údaji jsou uzamčeny v serverovně.
- 8.12 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 8.13 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 8.14 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 8.13 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 8.15 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, Objednateli.

9. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE

- 9.1 V případě porušení smluvní povinnosti smluvní stranou je tato smluvní strana povinna nahradit druhé smluvní straně jakoukoli újmu vzniklou v důsledku takového porušení v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to včetně újmy nemajetkové.
- 9.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou za okolností vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 9.3 Objednateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty:
- 9.3.1 poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle článku 12. Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;
- 9.3.2 poruší-li Poskytovatel povinnost zjednat nápravu incidentu typu A ve stanovené lhůtě, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti;
- 9.3.3 poruší-li Poskytovatel povinnost zjednat nápravu vadného stavu incidentu typu B nebo C ve stanovené lhůtě, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti;
- 9.3.4 poruší-li Poskytovatel zásadním způsobem své povinnosti ochrany osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 9.4 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty, poruší-li Objednatel povinnost zaplatit Poskytovateli odměnu dle článku 9. Smlouvy, a to ve výši 0,05 % z výše odměny stanovené v dané faktuře za každý započatý den prodlení.
- 9.5 Zaplacením smluvních pokut dle Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k jejímu uhrazení.
- 9.6 Není-li ve Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit závazek, s nímž vznikla povinnost zaplatit smluvní pokutu.

10. PRAVIDLA KOMUNIKACE

- 10.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 10.2 Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná komunikace podle této Smlouvy bude realizována písemnou formou, pokud tato Smlouva výslovně nepovoluje formu jinou. Oznámení, žádosti nebo jiná sdělení budou považována za řádně učiněná, pokud budou doručena osobně, prostřednictvím kurýra, zaslána poštou nebo datovou schránkou smluvní straně, vůči níž mají nebo mohou být učiněna, a to k rukám oprávněné osoby ve smyslu odst. 10.4 této Smlouvy nebo na jiné kontakty, které příslušná smluvní strana písemným oznámením sdělí smluvní straně zasílající příslušné oznámení, žádost nebo jiné sdělení. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv

na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na čísla a adresy oprávněných osob uvedených v odst. 10.4 této Smlouvy.

10.3 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu.

10.4 Ve věcech technických a organizačních jsou oprávněny zastupovat smluvní strany následující oprávněné osoby:

a) na straně Objednatele:

- ve věcech obchodních:

[REDACTED]

- ve věcech technických:

[REDACTED]

b) na straně Poskytovatele:

- ve věcech obchodních:

[REDACTED]

- ve věcech technických:

[REDACTED]

10.5 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.

10.6 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně oznámit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

10.7 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, platí, že adresami smluvních stran pro doručování jsou adresy jejich sídla uvedené na titulní straně této Smlouvy.

11. OCHRANA INFORMACÍ

11.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:

11.1.1 si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné nebo získat informace důvěrného charakteru (osobní údaje třetích osob) (dále jen „**Důvěrné informace**“);

11.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé smluvní strany;

11.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nepřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění Smlouvy získala od druhé smluvní strany.

11.3 Za třetí osoby podle odst. 11.2 Smlouvy se nepovažují:

11.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

11.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,

11.3.3 ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,



11.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele v rámci poskytování konkrétních Služeb,

11.3.5 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám ve Smlouvě.

11.4 Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího souhlasu Objednatele neužije důvěrné informace pro jiné účely než pro účely poskytování Služeb a splnění povinností podle této či jiné smlouvy uzavřené s Objednatelem a nezveřejní ani jinak neposkytne důvěrné informace žádné třetí osobě, vyjma svých zaměstnanců, členů svých orgánů, poradců a právních zástupců a subdodavatelů. Těmto osobám však může být důvěrná informace poskytnuta pouze za té podmínky, že budou zavázáni udržovat takové informace v tajnosti, jako by byly stranami Smlouvy.

11.5 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu. Poskytovatel může za Důvěrné informace označit i další dokumenty, informace nebo data, které nejsou výslovně výše uvedeny.

11.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:

11.6.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,

11.6.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

11.6.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

11.6.4 po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

11.6.5 pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.

11.7 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným

způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podléjícími se na plnění Smlouvy.

- 11.8 V případě, že při poskytování Služeb dle Smlouvy přijde Poskytovatel do styku s jakýmkoli osobními údaji, zavazuje se k jejich ochraně v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění.

12. ZMĚNA SMLOUVY

- 12.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků, podepsaných osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

13. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 13.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 8. 2021.
- 13.2 Smluvní strana je oprávněna bez zbytečného odkladu odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana poruší tuto Smlouvu podstatným způsobem ve smyslu ustanovení § 2002 občanského zákoníku. Z oznámení musí být zřejmé, v čem odstupující Smluvní strana spatřuje podstatné porušení této Smlouvy včetně odkazu na konkrétní porušenou smluvní povinnost. Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 13.3 Odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ujednání týkající se ochrany informací, řešení sporů, smluvních pokut, náhrady škody a ujednání týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy. V případě odstoupení ze strany Objednatele je tento oprávněn určit, zda si již akceptovaná plnění ponechá nebo budou vrácena Poskytovateli.

14. POVINNOSTI STRAN V SOUVISLOSTI S UKONČENÍM SMLOUVY

- 14.1 Ke dni ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednatelem předané dokumenty obsahující Důvěrné informace Objednatele. Poskytovatel o provedení těchto úkonů předá Objednateli potvrzení, podepsané osobou oprávněnou jednat za Poskytovatele.
- 14.2 Ukončením účinnosti Smlouvy nebo její části nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran týkající se ochrany Důvěrných informací, ochrany osobních údajů, smluvních pokut, náhrady škody a jiných nároků (vč. zajištění přetrvávajících povinností), licence, rozhodného práva a řešení sporů přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.
- 14.3 Ke dni ukončení Smlouvy je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o převod na Objednatele za v místě a čase obvyklou úplatu a v míře maximálně přípustné dle obecně závazných právních předpisů:
- 14.3.1 právo výkonu majetkových práv ve vztahu k aplikaci a veškerým jejím částem, které mají povahu autorského díla, a v případě nemožnosti takové postupu oprávnění k výkonu majetkových a osobnostních autorských práv (licenci) k takovým dílům (v nejširším možném rozsahu přípustném dle obecně závazných právních předpisů);
- 14.3.2 aktuální verzi všech zdrojových kódů všech částí aplikace v jejich aktuálním rozsahu a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.) v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí,

- 14.3.3 vlastnické právo ve vztahu ke všem částem aplikace, které nemají povahu autorského díla;
- 14.3.4 veškeré smlouvy, které Poskytovatel uzavřel se třetími osobami za účelem poskytování Služeb dle Smlouvy, zajištění provozu aplikace, nebo v souvislosti s uvedeným účelem.
- 14.4 Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem Smlouvy sepíší strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz Aplikace, bude-li k ní po zániku Smlouvy docházet.
- 14.5 Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele, aby nejpozději deset (10) kalendářních dnů před zánikem Smlouvy:
 - 14.5.1 připravil aktualizovanou dokumentaci k aplikaci; a
 - 14.5.2 připravil soupis případných nedokončených plnění týkajících se aplikace k předpokládanému dni zániku Smlouvy a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- 14.6 V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto článku splnit před okamžikem zániku Smlouvy z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), výše uvedené lhůty začínají plynout až od okamžiku zániku Smlouvy a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku Smlouvy.
- 14.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout v souvislosti s ukončením Smlouvy a převzetím poskytování Služeb Objednatelem nebo třetí osobou služby součinnosti spočívající zejména, nikoli však výlučně, v:
 - 14.7.1 proškolení určených pracovníků Objednatele co do provozu a údržby Aplikace;
 - 14.7.2 vyhrazení služeb expertního zástupce Poskytovatele na výzvu Objednatele ke koordinaci činností zajišťujících stabilní a spolehlivý aplikace novým poskytovatelem služeb; a
 - 14.7.3 poskytování odborné telefonické podpory po dobu přiměřenou po ukončení Smlouvy.
- 14.8 Služby dle odst. 14.7 Smlouvy budou poskytovány na vyžádání Objednatele, a to v rozsahu navrženém Objednatelem a schváleném Poskytovatelem. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za skutečně poskytnuté služby součinnosti ve výši v místě a čase obvyklé.
- 14.9 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování jednotlivých služeb součinnosti výlučně na základě písemného pokynu Objednatele. Písemný pokyn Objednatele k poskytnutí určité služby součinnosti bude obsahovat datum zahájení poskytování příslušné služby součinnosti, dobu, po kterou má být poskytována, a její rozsah.

15. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 15.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 15.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.

- 15.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 30 dnů od započetí řešení dle odst. 15.2 této Smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti jejím zveřejněním v registru smluv.
- 16.2 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Poskytovatel.
- 16.3 Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit či převést tuto Smlouvu ani jednotlivá práva či povinnosti z nich vyplývající bez souhlasu druhé Smluvní strany.
- 16.4 Ukáže-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Smlouvy, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany se v takovém případě zavazují nahradit takové ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jedna strana předloží druhé straně návrh takového ustanovení.
- 16.5 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Rozsah podpory provozu a SLA
Příloha č. 2: Požadavky na Rozvoj Aplikace
- 16.6 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

Příloha č. 1
Rozsah podpory provozu a SLA

V rámci podpory provozu jsou poskytovány následující služby:

- Provoz HW, SW a poskytování telefonní linky pro řešení incidentů, výpadků či jiného omezení kvality služby
- Zálohování pomocí služby Google Cloud

Provoz systému, včetně řešení incidentů, výpadků či jiného omezení kvality služby					
Popis služby	Provoz a podpora systému (HW, SW), včetně řešení incidentů.				
Předpokládaný rozsah služby	Provoz HW, SW a poskytování telefonní linky pro hlášení incidentů				
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury.				
SLA parametry					
Služba	Provozní doba podpory		Reakční doba (h)		
Poskytování telefonní linky pro hlášení incidentů	Po-Pá 8:00 – 22:00		0,5		
	So-Ne + svátky 6:00 – 22:00		1		
Služba	Dostupnost	Reakční doba (h)	Priorita požadavku		
			A	B	C
Provoz HW	98 %	Odpověď	1	1	1
		Vyřešení	8	24	240*
Provoz SW	95 %	Odpověď	1	1	1
		Vyřešení	24	96	240*
* V případě požadavku priority C je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin. Vyřešení incidentu je zahájeno převzetím incidentu od Objednatele.					
SLA parametry – Incident Management					
	Priorita	Definice			
Definice priorit incidentů	Priorita A	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem.			
	Priorita B	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze jednotky uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin. nebo			
	Priorita C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je			

		nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká.
Plánované odstávky		
1x měsíčně 00:00 – 5:00, maximálně na dobu 3 hodin		
Měření dostupnosti		
Měření bude prováděno vyhodnocováním incidentů nahlášených na kontaktní telefonní číslo a zároveň zaslány do emailové schránky vprazejakodoma@operatorict.cz.		
Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:		
$D = \frac{TS - (TV - TO)}{TS - TO} \times 100$		
D	Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo	
TS	Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní.	
TV	Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD objednatel s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených monitoring systémem.	
TO	Plánovaná odstávka	

Postup při hlášení incidentu:

Pro hlášení incidentu je telefonní linka a email.

- Telefonní číslo: +420 246 030 966
- Email: vprazejakodoma@operatorict.cz

V případě výpadku či omezení kvality služby je potřeba postupovat v následujících krocích:

- 1) VŽDY NEJPRVE zatelefonovat na telefonní linku a nahlásit nový incident
- 2) Následně odeslat email s popisem incidentu a dalšími informacemi, které by mohli být pro vyřešení situace nápomocné (např. detailní popis chyby, postup pro její vyvolání, množina dotčených uživatelů, atd.)

Příloha č. 2
Požadavky na Rozvoj Aplikace

Nové pojmy

- **Živá akce** – živé představení, typicky koncert či divadlo, kdy návštěvníci nejčastěji nakupují vstupenky již v předstihu, nikoliv až při příchodu u pokladny (tak jako tomu bylo vždy v roce 2020)
- **Slevový kód** – kód vygenerovaný prodejcem vstupenek na Živé představení, který slouží k získání slevy při nákupu vstupenek, návštěvník jej získá po zatelefonování na infolinku
- **PCT** – zástupci Prague City Tourism (transformace z Pražské informační služby)

Základní informace pro rok 2021

- **Termín spuštění všech funkcionalit programu je 1.7.2021 – 31.8.2021**
 - Možnost rezervace voucherů v HUZ – již od 15.6.2021
 - Možnost akceptace na Atraktivitách – od 1.7.2021
 - Výjimka – žádost o slevové kódy na infolince – již od 15.6.2021
- **Migrace HUZ a Atraktivit**
 - Všechny HUZ a Atraktivity (včetně účtů a produktů) z minulého roku budou migrovány do nového ročníku
 - Všechny HUZ i Atraktivity budou v systému blokovány a nebude možné přihlášení (není možné přihlášení)
 - **Administrátoři HUZ**
 - obdrží email s informacemi o novém ročníku, součástí tohoto emailu bude i předgenerovaná smlouva pro nový ročník, která bude mít vyplněné údaje o konkrétním HUZ
 - pokud došlo ke změně údajů, budou si HUZ moci tyto údaje samostatně upravit, případně doplnit
 - vyplněný a podepsaný návrh smlouvy následně HUZ odešle na mail vp्राzejakodoma@prague.eu
 - po posouzení smlouvy pracovníky PCT helpdesku bude HUZ manuálně odblokováno
 - **Atraktivity** budou odblokovány v rámci administrace zástupci PCT (po uzavření smlouvy)
- **Migrace interních uživatelů PCT**
 - Všichni uživatelé budou automaticky migrovány,
 - PCT bude informovat OICT o účtech, které již nemají být aktivní, nebo mají nově vzniknout
- **Logika rezervace a vydávání voucherů**
 - **NOVĚ** – při rezervaci bude možno zadat email (nepovinně), kam jsou vouchery po kliknutí na tlačítko Rezervovat odeslány
 - **Přidělování bodů** - zůstane zachováno, tzn. 1 voucher max. 8 bodů, 2 body za noc, lze využít pouze po dobu pobytu, max. po dobu 7 dní od příjezdu hosta
- **Limit počtu bodů**
 - Množství bodů, které lze využít bude pro rok 2021 upraven
 - Historie využitých bodů z minulého ročníku se nepřenáší (začne se od 0)

- **Vzhled voucheru**

- bude upraven v souvislosti s aktualizací informací o novém ročníku, pokud PCT nedodá novou verzi, zůstane verze z roku 2020

- **Statistiky a data za minulý rok**

- OICT připraví export surových dat, samotná DB nebude dále archivována

Nové funkce systému

- **Možnost zadávat email při rezervaci voucherů v rámci administrace HUZ**

- **Odesílání voucherů na email automaticky po rezervaci (je-li zadán email)**

- POZOR – pro využití voucheru na Atraktivitách bude nutné jeho vydání v rámci administrace HUZ při příjezdu návštěvníka do hotelu
- Pokud rezervovaný voucher nebude vydán v den příjezdu hosta, nebude možné jej dále využít k uplatnění bodů na živé akce – tj. automaticky se zablokuje

Možnost využít voucher i při nákupu vstupenek na Živé akce

- Z rezervovaného voucheru bude možné ještě před příjezdem (check-inem) využít body na nákup vstupenek na živou akci (**ale pouze na živé akce**)

- Postup:

- Držitel voucheru volá na infolinku PCT a diktuje svůj kód voucheru.
- PCT eviduje využití tohoto voucheru a to následovně:
 - Do rozhraní Administrace (sekce Vouchery) zadá číslo voucheru
 - Zobrazí se základní údaje o voucheru, včetně možnosti doplnit slevový kód a vybrat prodejce, pro kterého je kód určen (slouží k pozdější fakturaci)
 - Po doplnění obsluha PCT potvrzuje odeslání (v BE se ukládá informace o tom, že daný voucher byl využit a obdržel daný slevový kód, zároveň je tento slevový kód automaticky odeslán systémem VPJD na stejný email, jako byl zadán při rezervaci na straně HUZ)

- Další vlastnosti:

- Možnost zažádat o slevový kód bude možná ihned po doručení voucheru (tj. po rezervaci voucheru)
- Návštěvníci mohou vyměnit všechny body za slevové kódy ještě před svým příjezdem
 - Pokud by návštěvník cestu zrušil (= HUZ zruší voucher v administraci), bude možné stornovat spárování slevových kódů v rámci administrace PCT
 - Pro to, aby administrátoři PCT získali informaci o zrušeném voucheru (nevyzvednutém při check-inu), který ale již čerpal výhodu na Živou akci, bude zobrazeno upozornění na takové vouchery v rámci administrace
 - U tabu Vouchery bude grafický symbol, že tam takový voucher je
 - V rámci Voucherů bude možné takové vouchery filtrovat (poté se pak vystornují operace)

- Operátor K I, a.s.
Dělnická 2
170 00 Praha 7 - Holešovice
IČ: 2785281
- Další návazné procesy – tzn. například zrušení zakoupených vstupenek jde již mimo systém VPID
 - Email při rezervaci voucheru nebude povinný, bude možné jej doplnit zpětně
 - **Možnost generovat nový report v adminu – zobrazoval by celkový počet dosud vydaných bodů za danou firmu (tzn. ne za jednotlivé provozovny)**
 - Současně ponechat dosavadní report za provozovny