160/24/ÚKV

**Smlouva o poskytování služeb**

**uzavřená dle ustanovení § 1746, odst. 2 zákona**

**č. 89/2012 Sb., občanský zákoník**

**Smluvní strany**

**1. Objednatel Zoologická zahrada hl. m. Prahy, příspěvková organizace**

Se sídlem: U Trojského zámku 120/3, 171 00 Praha 7

Zastoupená: Mgr. Miroslavem Bobkem, ředitelem

IČO: 00064459

DIČ: CZ00064459

Bankovní spojení: PPF banka a. s.

Číslo účtu: 2000980001/6000

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**Zoo Praha**“)

**a**

**2. Poskytovatel EZRN Consulting, s.r.o.**

Se sídlem: U gymnázia 1233/1 Nusle, 140 00 Praha 4

Jednající/zastoupen: Filipem Humplíkem, jednatelem

IČO: 074 88 084

DIČ: CZ 074 88 084

Bankovní spojení*:*  Československá obchodní banka

Číslo účtu: 290924657/0300

Společnost je zapsána: v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze, C 301890

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále společně označovány jako „**Smluvní strany**“) uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

**ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě výsledků zadávacího řízení pro veřejnou zakázku malého rozsahu dle § 31 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů („**ZZVZ**“) s názvem „TECHNICKÁ PODPORA ON-LINE PRODEJE“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“).

Smluvní strany deklarují, že uzavřením a nabytím účinnosti této Smlouvy nevznikají Objednateli žádné náklady. Objednateli vznikají náklady dle této Smlouvy až okamžikem zahájení plnění dle Smlouvy.

1. **PŘEDMĚT PLNĚNÍ**
   1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že bude poskytovat Objednateli služby spočívající ve správě, údržbě a technické a uživatelské podpoře prodeje vstupenek do Zoo Praha, sponzorských stravenek, dárkových poukazů, zážitkových a vzdělávacích programů a příměstských táborů (dále jen „**Artikly**“), které Objednatel nabízí prostřednictvím webových stránek:

* <https://vstupenka.zoopraha.cz>
* <https://tabory.zoopraha.cz> a
* <https://stravenky.zoopraha.cz>.

Poskytovatel dále umožní obchodním partnerům Objednatele přístup do objednávkového systému B2B e-shopu partnera, ve kterém si obchodní partner pod svým přihlašovacím jménem nakoupí vstupenky v podobě URL odkazu na elektronické vstupenky (dále jen „**Přeprodej vstupenek**“)

Specifikace Artiklů a Přeprodej vstupenek je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.

* 1. V rámci služeb uvedených v odst. 1.1 výše (dále jen „**Služby**“) bude Poskytovatel technicky zajišťovat provoz a podporu při objednávání, placení vydávání a evidenci Artiklů, případně i publikaci vybraných Artiklů, a to v rozsahu, který je uveden v příloze č. 2 této Smlouvy.
  2. Poskytovatel bude poskytovat Služby prostřednictvím svého vlastního funkčního systému (dále jen „**Funkční systém**“) a zavazuje se, že bude mít Funkční systém k plné dispozici po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
  3. Poskytovatel zajistí přístup do Funkčního systému zaměstnancům Objednatele pro účely:
* kontroly stavu objednávky,
* kontroly platby,
* kontroly validace vstupenek,
* kontroly správnosti a změn údajů v objednávce,
* dotisku vstupenek a dokumentů,
* přehledu o přijatých objednávkách,
* získání údajů o prodeji,
* používání analytických nástrojů,
* vypsání turnusů příměstských táborů,
* změna kapacity,
* editace přihlášky,
* editace popisu a názvů kategorií,
* export údajů přihlášených účastníků.

K výše uvedeným účelům Poskytovatel zajistí školení zaměstnanců Objednatele v rozsahu nezbytně nutném, minimálně 2školení o délce 1 hodiny.

* 1. V rámci Služeb bude Funkční systém napojen na aplikaci Zoo Praha XXX Specifikace napojení je uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy.
  2. Pravidelné Služby jsou poskytovány každodenně po celý rok za měsíční paušál na základě ceníku Služeb, který tvoří přílohu č. 4 Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“). Paušální služby zahrnují veškeré související náklady na jejich provedení.
  3. Nepravidelné služby nad rámec Paušálních služeb (dále jen „**Další služby**“) jsou prováděny na základě objednávek vystavovaných dle aktuálních potřeb Objednatele. Cena Dalších služeb v objednávce je stanovena na základě cenové nabídky Poskytovatele, která tvoří přílohu č. 4 Smlouvy. Další služby zahrnují veškeré související náklady na jejich provedení.
  4. Objednatel se zavazuje, že zaplatí Poskytovateli za řádně poskytnuté Služby cenu ve výši a za

podmínek stanovených touto Smlouvou.

1. **MÍSTA A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB** 
   1. Hlavním místem plnění dle této Smlouvy je:

Zoologická zahrada hl. m. Prahy, U Trojského zámku 120/3, 171 00 Praha 7.

* 1. Paušální služby jsou poskytovány v pravidelném denním režimu a pravidelně měsíčně vykazovány. Dokladem o poskytnutí Paušálních služeb je měsíční výkaz provedených činností podepsaný Poskytovatelem a Objednatelem. Podepsaný měsíční výkaz provedených činností bude Poskytovatelem přiložen k faktuře za poskytnuté služby v daném kalendářním měsíci.
  2. Další služby jsou poskytovány dle aktuálních potřeb Objednatele na základě objednávek (dále jen „**Objednávka**“/“**Objednávky**“). Objednávka musí být Objednatelem učiněna písemně, přičemž za písemnou formu se považuje rovněž komunikace prostřednictvím elektronické pošty (včetně datových schránek). Každá Objednávka musí obsahovat alespoň následující údaje:

(a) datum vystavení

(b) druh Dalších služeb;

(d) cenu dle přílohy č. 4 Smlouvy

(c) termín poskytnutí Dalších služeb;

(d) osobu Objednatele odpovědnou za kontrolu plnění Dalších služeb.

2.4. Poskytovatel je povinen Objednávku přijmout a písemně potvrdit Objednateli do následujícího pracovního dne ode dne jejího obdržení.

1. **PROVÁDĚNÍ SLUŽEB** 
   1. Paušální služby jsou prováděny v pravidelném denním režimu, a to 365 dnů v roce (včetně dnů pracovního klidu, tj. sobot, nedělí a svátků) od 08:00 hod. do 19:00 hod.
   2. Další služby na základě Objednávek jsou prováděny Poskytovatelem ve lhůtě stanovené v Objednávce, která počíná běžet okamžikem potvrzení Objednávky Poskytovatelem, a dle charakteru požadované služby.
   3. Veškeré Služby dle této Smlouvy se považují za uskutečněné jejich převzetím Objednatelem na základě předávacího protokolu podepsaného Poskytovatelem a Objednatelem. Předávací protokol Paušálních služeb je podepsán na základě měsíčního výkazu provedených činností, předávací protokol Dalších služeb je podepsán vždy po provedení požadované služby.

3.4. V případě, že Paušální služby nebo Další služby při převzetí Objednatelem nedosahují požadované kvality nebo neodpovídají požadované specifikaci, není Objednatel povinen podepsat předávací protokol a plnění převzít. V takovém případě Objednatel písemně vytkne vady plnění a stanoví Poskytovateli lhůtu pro jejich odstranění. Předávací protokol bude následně podepsán Objednatelem až po dodání bezvadného plnění.

1. **CENA ZA SLUŽBY**
   1. Celková cena za veškeré plnění a za celou dobu trvání Smlouvy činí 1.416.000,- Kč bez DPH. Tato celková cena je maximální a nepřekročitelná.
   2. Cena za měsíční Paušální služby je stanovena v příloze č. 4, a počítá se podle stanoveného rozsahu činností a počtu hodin práce. Cena za Paušální služby činí 28.000,- Kč bez DPH/měsíc. K ceně je připočtena DPH v zákonné výši.
   3. Cena za Další služby je stanovena v příloze č. 4, a počítá se podle počtu Objednatelem požadovaných hodin práce. K ceně je připočtena DPH v zákonné výši.
   4. Fakturaci provede Poskytovatel vždy do 3 pracovních dnů od dokončení Paušálních služeb pro daný měsíc nebo provedení Dalších služeb na základě konkrétní Objednávky. Splatnost faktury je stanovena v délce 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli. Faktury jsou zasílány Poskytovatelem na emailovou adresu [fakturace@zoopraha.cz](mailto:fakturace@zoopraha.cz).
   5. Nebude-li vystavená faktura obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a touto Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit zpět Poskytovateli s uvedením, resp. vytčením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. Nová lhůta splatnosti pak začíná běžet až doručením bezvadné faktury zpět Objednateli.

**5. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN, VČETNĚ ODPOVĚDNOSTI ZA ŠKODU A POJIŠTĚNÍ**

5.1. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost k plnění této Smlouvy.

5.2. Objednatel se zavazuje, že zajistí nezbytná data u následujících Artiklů, a to:

(a) u vstupenek:

* + - vizuál vstupenky
    - popis vstupenky (text)
    - cenu vstupenky

(b) u stravenek:

* + - ikona zvířete,
    - anotace o množství stravy a její cenu,
    - cenu za 1 ks stravenky,
    - widget pro úvodní fotku soc. sítě typu Facebook, Instagram LinkedIn, Twitter/X,
    - šablonu certifikátu,
    - darovací smlouvu.

5.3. Objednatel dále zajistí:

- dostatečné množství vstupenek k nahrání do zásobníku,

- znění souhlasu se zpracováním osobních údajů,

- aktuální stav všeobecných obchodních podmínek (VOP),

- texty na Artiklech,

- funkční možnost úhrady vstupenek prostřednictvím GP Webpay,

- funkční propojení pokladního systému  s Funkčním systémem,

* informování Poskytovatele o změnách pokladního systému.

5.4. Kromě dalších povinností vyplývajících z jiných ustanovení Smlouvy a obecně závazných právních předpisů Poskytovatel uhradí ze svých prostředků veškeré škody, které způsobí svojí činností v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy, a to jak na majetku Objednatele, tak i třetím osobám.

5.5. Poskytovatel prohlašuje, že má ke dni uzavření této Smlouvy uzavřené platné a účinné pojištění profesní odpovědnosti u pojišťovny Generali, pojistnou smlouvou č. XXX za škodu způsobenou třetím osobám při výkonu povolání s pojistným limitem minimálně ve výši **XXX**). Toto pojištění se Poskytovatel zavazuje udržovat v účinnosti po celou dobu trvání Smlouvy. Porušení této povinnosti je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

5.6. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli na jeho žádost originál pojistné smlouvy k nahlédnutí, případně také předložit příslušné a aktuální znění všeobecných pojistných podmínek k předmětné smlouvě. Kopie pojistné smlouvy nebo pojistného certifikátu byla Poskytovatelem doložena v jeho nabídce v předmětném zadávacím řízení a poté ověřena v rámci součinnosti před uzavřením Smlouvy v souladu s požadavkem Objednatele uvedeném v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky. Kopie této pojistné smlouvy je   
přílohou č. 5 této Smlouvy.

5.8. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zajistí dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), a dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění Smlouvy podílejí.

**6. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA**

* 1. Poskytovatel odpovídá za vady plnění podle této Smlouvy dle ust. § 1914 a násl. občanského zákoníku.
  2. Záruční doba Paušálních služeb a Dalších služeb činí 6 měsíců azačíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu dle článku 3., odst. 3.3. Smlouvy
  3. Jestliže se v záruční době vyskytnou vady plnění, je Objednatel povinen každé zjištění vady u Poskytovatele písemně (lze i elektronickou poštou) reklamovat, a to bezodkladně po jejím zjištění, nejpozději však do konce záruční doby sjednané v odst. 6.2. tohoto článku.
  4. Každá prokázaná vada plnění, která se projeví během záruční doby, bude odstraněna Poskytovatelem bez zbytečného odkladu zcela na jeho náklady. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bude trvat odstraňování vad Poskytovatelem.
  5. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené dodržením nevhodných pokynů daných mu Objednatelem, jestliže Poskytovatel na nevhodnost těchto pokynů upozornil a Objednatel na jejich dodržení trval.
  6. Poskytovatel je povinen nastoupit k odstranění reklamovaných vad do 24 hodin od okamžiku jejich oznámení Objednatelem. Pokud v této lhůtě Poskytovatel k odstranění vady nenastoupí, je Objednatel oprávněn zajistit opravu jiným subjektem na náklady Poskytovatele. Poskytovatel je povinen odstranit reklamované vady do 24 hodin od nastoupení k jejich odstranění.

1. **OCHRANA INFORMACÍ** 
   1. Poskytovatel je povinen zajistit utajení důvěrných informací získaných v průběhu plnění této Smlouvy způsobem obvyklým pro utajování takových informací. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

* 1. „Důvěrné informace“ znamená veškeré údaje a sdělení, které Poskytovatel získá od Objednatele jak během obchodních jednání před samotným uzavřením této Smlouvy, tak na základě plnění této Smlouvy, a které představují určitou hodnotu pro Objednatele a nejsou obecně známy třetím stranám, vyjma údajů, které jsou obsahem této Smlouvy.
  2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace má Poskytovatel pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy.

1. **SMLUVNÍ SANKCE** 
   1. V případě prodlení se zaplacením faktury nebo její části je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli maximálně úrok z prodlení v zákonem stanovené výši. Jiné sankce nejsou vůči Objednateli přípustné.
   2. V případě prodlení Poskytovatele s Paušálními službami, případně objednanými Dalšími službami, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05% z hodnoty objednaného plnění. Tím není dotčen ani omezen nárok příslušné Objednatele na náhradu vzniklé škody.
   3. V případě, že Poskytovatel nenastoupí k odstranění reklamovaných vad nebo reklamované vady neodstraní ve lhůtách stanovených v článku 6., odst. 6.6. Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení ve výši 0,1% z ceny reklamovaného plnění.
   4. V případě porušení povinnosti k ochraně informací dle článku 7. Smlouvy zaplatí Poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý případ porušení.
   5. V případě, že je že Poskytovatel v prodlení s  poskytováním plnění déle než patnáct (15) kalendářních dní a nezjedná nápravu ani do tří (3) kalendářních dní od doručení písemné výzvy Objednatele k nápravě, je Objednatel oprávněn vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností bez výpovědní doby.
2. **KONTAKTNÍ OSOBY**
   1. Kontaktní osobou odpovědnou za Objednatele v záležitostech věcného plnění Smlouvy je XXX, vedoucí oddělení návštěvnického servisu, e-mail: XXX, tel. XXX, nebo jím pověřená osoba.
   2. Kontaktní osobou odpovědnou za Poskytovatele ve všech záležitostech Smlouvy je Filip Humplík,  e-mail: XXX, tel.: XXX, nebo jím pověřená osoba.
   3. O případných změnách kontaktních osob musí být vždy písemně informována druhá smluvní strana.
3. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

10.1. Smlouva je uzavřena na dobu 4 let nebo do vyčerpání částky uvedené v článku 4., odst. 4.1., podle toho, co nastane dříve.

* 1. Každá ze Smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu i bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 (tři) měsíce, která počíná běžet prvého dne následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
  2. Smluvní strany prohlašují, že předem souhlasí, v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, s možným zpřístupněním, či zveřejněním celé této Smlouvy v jejím plném znění, jakož i všech úkonů a okolností s touto Smlouvou souvisejících, ke kterému může kdykoliv v budoucnu dojít, a rovněž prohlašují, že nic z obsahu této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství.
  3. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly u Objednatele.
  4. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je vázán zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a souhlasí s tím, že text této Smlouvy, případně jejích dodatků, bude zveřejněn prostřednictvím Objednatele v registru smluv. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této Smlouvy v plném rozsahu včetně osobních údajů ve Smlouvě obsažených.
  5. Jakákoli změna této Smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými jednat a podepisovat za Objednatele a Poskytovatele nebo osobami jimi zmocněnými. Změny Smlouvy se sjednávají zásadně jako dodatek ke Smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny Smlouvy s podpisy smluvních stran na téže listině.
  6. Spor případně vzniklé z této Smlouvy budou řešeny obecnými soudy. Právní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí obecně platnými právními předpisy právního řádu České republiky.
  7. Smlouva se vyhotovuje ve 2 stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze stran obdrží 1 stejnopis.
  8. Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
  9. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace Artiklů

Příloha č. 2: Specifikace Služeb

Příloha č. 3: Specifikace napojení na Aplikaci Zoo Praha ZooBrain

Příloha č. 4: Ceník Paušálních služeb a Dalších služeb

Příloha č. 5: Kopie pojistné smlouvy

Smluvní strany prohlašují, že Smlouvu přečetly a na důkaz svého souhlasu s jejím obsahem podepsaly.

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

V Praze, dne: 19.03.2024 V Praze, dne: 19.03.2024

………………………………….. ………………………………

Mgr. Miroslav Bobek Filip Humplík

ředitel Zoologické zahrady hl. m. Prahy jednatel

**Příloha č. 1**

**Specifikace Artiklů**

* XXX
* XXX
* XXX
* XXX

**Příloha č. 2**

**Specifikace Sužeb**

* XXX
* XXX
* XXX
* XXX
* XXX

**Příloha č. 3**

**Napojení na aplikaci Zoo Praha XXX**

XXX

XXX

XXX

XXX

XXX.

XXX

XXX

XXXX

**Příloha č. 4**

**Ceník Paušálních služeb a Dalších služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY ZA 1 MĚSÍC V KČ BEZ DPH**  **(výše měsíčního paušálu)** | **XXX** |
| **CENA ZA 1 člověkohodinu V KČ BEZ DPH**  **(vícepráce: analýzy, programové úpravy, testování a školení, pouze na základě položkového rozpočtu)** | **XXX** |