**Servisní smlouva**

**I. Smluvní strany**

**Název :** Feli, v.o.s.

**IČO :** 43222820

**DIČ :** CZ43222820

**Sídlo :** Spojovací 12, 466 02 Jablonec nad Nisou

Zapsána v obch. rejstříku KS Ústí n.L, oddíl A XXIII, vložka 482

**Zastoupená:** Ing. Liborem Kopáčikem, společníkem

dále jen **dodavatel**

a

**Název :** Zoologická zahrada hl. m. Prahy, příspěvková organizace

**IČO** : 00064459

**DIČ :** CZ00064459

**Sídlo :** U Trojského zámku 120/3, 171 00 Praha 7

**Zastoupená:** Mgr. Miroslavem Bobkem, ředitelem

dále jen **odběratel nebo Zoo Praha**

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce tuto smlouvu:

**II. Předmět smlouvy**

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat odběrateli servisní služby výpočetní techniky zahrnující:

* instalaci, opravy, dodávky, údržbu software a hardware provozované na jeho pracovištích,
* softwarové řešení propojení systému SHOPTRONIC s eShopem v části komunikace datový server systému SHOPTRONIC – vnitřní webserver,
* poradenské a konzultační služby v oblasti výběru, využití a optimalizace hardware a software.

Pracoviště dodavatele zahrnuje 10 prodejen upomínkových předmětů s informačním systémem SHOPTRONIC, stanici SHOPTRONICu na skladovém počítači, stanici pro e-shop Zoo Praha a další pracovní stanice (tedy celkem 21 pracovních stanic) a centrální instalaci systému SHOPTRONIC na datovém serveru v areálu Zoologické zahrady U Trojského zámku 120/3, 171 00 Praha 7.

Servis u odběratele bude prováděn formou výměny potřebných dílů. Použité náhradní díly jsou ve vlastnictví dodavatele až do okamžiku uhrazení odměny odběratelem.

Odběratel je dále oprávněn čerpat telefonické konzultace v celkovém rozsahu 4 hodiny měsíčně.

Z hlediska rychlosti odezvy budou softwarové činnosti prováděny vzdálenou správou pomocí zabezpečeného komunikačního kanálu.

2. Odběratel se zavazuje za poskytované služby zaplatit dodavateli dohodnutou odměnu dle čl. VIII.

odst. 1. této smlouvy.

**III. Podmínky plnění smlouvy**

1. Dodavatel zaručuje dobu odezvy na žádost odběratele o provedení řešení softwarových problémů  
v pracovní době do druhého pracovního dne. Hardwarové závady budou vyřešeny v co nejkratším termínu, v závislosti na dostupnosti náhradních dílů. Servisní výjezdy na žádost odběratele budou účtovány dle ceníku dodavatele (Příloha č. 1).

Při nedodržení reakční doby bude vůči dodavateli uplatněna smluvní pokuta ve výši 1.000,- Kč za každý jednotlivý případ nedodržení reakční doby.

Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat. Dodavatel je povinen v případě nedodržení podmínek této smlouvy okamžitě oznámit objednateli charakter překážky a jeho důsledky na plnění smlouvy. V těchto případech zajistí dodavatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

2. Na žádost odběratele může být tato odezva zkrácena na dobu kratší nebo může být uskutečněna mimo pracovní dobu dodavatele, případně ve dnech pracovního klidu, za což bude fakturována částka dle ceníku dodavatele (Příloha č. 1).

3. Pracovní doba dodavatele je stanovena na pondělí až pátek od 8:00 do 17:00 hodin.

4. Odběratel určuje pro jednání s dodavatelem ve věcech týkajících se plnění dle této smlouvy tyto oprávněné osoby:

Oprávněná osoba č. 1 XXX, náměstkyně ÚOS, e-mail: XXX.   
Oprávněná osoba č. 2 XXX, vedoucí oddělení prodeje, e-mail: XXX.   
Oprávněná osoba č. 3 XXX, projektant ICT, e-mail: XXX.

Všechny výše určené oprávněné osoby jsou oprávněny jednat samostatně.

5. Odběratel určuje pro podepisování objednávek a přebírání náhradních dílů tyto oprávněné osoby:

Oprávněná osoba č. 1 oprávněná podepisovat objednávky   
(jméno, příjmení, podpisový vzor) XXX …………………………  
Oprávněná osoba č. 2 oprávněná podepisovat objednávky   
(jméno, příjmení, podpisový vzor) XXX …………………………

Všechny výše určené oprávněné osoby jsou oprávněny jednat samostatně.

6. Po každém poskytnutí služby (v rámci servisní smlouvy) odběratel, respektive osoby k tomu oprávněné, potvrdí zástupci dodavatele na přiloženou přílohu provedení konkrétní služby.

7. Dodavatel zaručuje poskytovat odběrateli telefonické konzultace v jeho pracovní době v rozsahu uzavřené servisní smlouvy. Na žádost odběratele může být poskytnuta také telefonická konzultace mimo pracovní dobu, případně ve dnech pracovního klidu, za což bude fakturována částka podle ceníku dodavatele – viz Příloha č. 1.

8. Dodavatel zajistí, aby v rámci aktualizace systému SHOPTRONIC byly nahrávány aktuální verze programů.

**IV. Způsob a podmínky žádosti o zásah**

1. Veškeré požadavky a problémy, které nejsou akutního rázu, budou oprávněné osoby dle čl. III. odstavce 4, posílat na e-mail [software@felicz.cz](mailto:software@felicz.cz).

2. Akutní problémy budou sděleny na telefonní číslo XXX popř. XXX, a to   
s upřesněním naléhavosti řešení (např. nutno řešit do 1 hod) a zároveň zaslány na   
e-mail: [software@felicz.cz](mailto:software@felicz.cz).

3. V případě využívání telefonických konzultací, může být dodavatel kontaktován jen některou z oprávněných osob, konzultace jiným pracovníkem musí být oprávněnou osobou předem schválena.

**V. Povinnosti dodavatele**

1. Dodavatel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru a počítačích předmětu této smlouvy, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložená mimo prostor vyhrazený za tímto účelem nebo za data na lokálních stanicích. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že odběratel nemá nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat navržené dodavatelem a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.

2. Dodavatel se zavazuje učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití uložených dat třetí osobou.

3. Dodavatel zachová mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty odběratele.

**VI. Povinnosti odběratele**

1. Odběratel umožní dodavateli přístup k hardwaru a jeho veškeré dokumentaci a ke každému originálnímu balíku softwaru, které odběratel používá v IT infrastruktuře související jen s provozem pokladen.

2. Odběratel je povinen oznámit dodavateli veškeré změny v IT, mající vazbu na provozovaný systém.

3. Odběratel nesmí povolit jakýkoliv zásah do hardwaru a softwaru souvisejícímu s provozem pokladen zaměstnancům a ostatním zástupcům odběratele bez vědomí a spolupráce dodavatele po dobu trvání smluvního vztahu, vyjma případů, že tím bude zabráněno havárii nebo škodám na majetku odběratele.

**VII. Doba účinnosti smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou na období od 1. 1. 2025 do 31. 12. 2025.

2. I před uplynutím doby specifikované v předchozím odstavci je možné tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je 2 měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

3. Po ukončení smlouvy předá dodavatel odběrateli veškerou dokumentaci, přístupová jména a hesla, HW klíče a ostatní informace o struktuře a funkci systému SHOPTRONIC na oddělení ICT odběratele, kterou získal nebo vytvořil po dobu účinnosti smlouvy.

**VIII. Stanovení ceny a odměny za servisní služby**

1. Odběratel se zavazuje vyplácet dodavateli za poskytované služby měsíční paušální odměnu ve výši 10.955,- Kč bez DPH (slovy: deset tisíc devět set padesát pět korun českých). Odměna zahrnuje veškeré služby specifikované v čl. II. Odměna nezahrnuje ostatní náklady dodavatele vynaložené ve prospěch odběratele v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb (náhradní díly, spotřební materiál, doprava atd.).

2. Odměna za každý uplynulý kalendářní měsíc je splatná na účet dodavatele vždy do čtrnáctého kalendářního dne aktuálního měsíce na základě daňového dokladu - faktury. Faktura bude odběrateli doručena nejpozději do 4. dne aktuálního měsíce na e-mailovou adresu 1. a 2. oprávněné osoby   
a na adresu: fakturace@zoopraha.cz. V případě nedodržení splatnosti faktury náleží dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši.

**IX. Závěrečná ustanovení**

1. Případné reklamace či problémy spojené s plněním této smlouvy budou okamžitě sděleny na tel: XXX či formou SMS odeslanou na toto telefonní číslo.
2. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v plném rozsahu včetně osobních údajů ve Smlouvě obsažených či poskytnutím informace třetím osobám o této Smlouvě či podstatných částech této smlouvy za podmínek definovaných zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu   
   k informacím, ve znění aktuálním ke dni požadavku na informace či zveřejnění, a rovněž prohlašují, že nic z obsahu této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství.
3. Dodavatel bere na vědomí, že Zoo Praha je vázána zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a souhlasí s tím, že text této smlouvy bude zveřejněn prostřednictvím Zoo Praha v registru smluv. Dodavatel prohlašuje, že nic z obsahu této smlouvy nepovažuje za obchodní tajemství a také souhlasí se zveřejněním osobních údajů ve smlouvě obsažených. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva nabyde účinnosti nejdříve uveřejněním v registru smluv.
4. Dodavatel 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.
5. Tato smlouva se sepisuje ve dvou vyhotoveních. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
6. Změny této smlouvy lze provádět pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

V Praze

Datum: 21.12.2024 Datum: 18.12.2024

Za dodavatele: Za odběratele:

…………………………….. ………………………………

Feli, v.o.s. Zoologická zahrada hl. m. Prahy

Ing. Libor Kopáčik, společník Mgr. Miroslav Bobek, ředitel

Příloha č. 1

Ceník služeb

pro služby objednávané nad rámec servisní smlouvy

(Ceny bez DPH)

Softwarové práce – běžné - 1190,- Kč/hod

Softwarové práce – atypické, měnící funkcionalitu prodejního systému - 1 390,- Kč/hod

Konzultace, školení, návrh řešení 1 390,- Kč/hod

Příplatek za práci mimo pracovní dobu (8:00 – 17:00) +50%

Cena výjezdu na pracoviště odběratele (doprava) 3.810,- Kč