

1. ZÁKLADNÍ POJMY

1.1. Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele vyhodnocovat plnění služeb,
- jednat se zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy.

1.2. Zástupce Objednatele

Je pověřenou osobou Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v Příloze č. 1,
- spolu se zástupcem Poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb,
- jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na servisní linku Poskytovatele.

1.3. Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou uvedeni v Příloze č.3.

- 1.4. Markomat je Systém (software) vlastněný Poskytovatelem, který Poskytovatel provozuje a poskytuje Objednateli jako službu.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě:

- (i) technicky zajišťovat provozování Systému Markomat v rozsahu dle Přílohy č.1 po dobu od 1. 2. 2025 do 31. 1. 2026
- (ii) poskytovat služby rozvoje Systému, konzultační služby k Systému a k jeho zakomponování do informačního systému Objednatele

Bližší popis služeb Poskytovatele je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

2.2. Objednatel se zavazuje:

- (i) zajistit součinnost třetích stran, jejichž kooperace je nezbytná pro plnění Poskytovatele,
- (ii) zajistit poskytnutí relevantních dat a podkladů způsobem, na kterém se Poskytovatel a Objednatel dohodnou,
- (iii) platit Poskytovateli odměnu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

3. PODMÍNKY PROVOZOVÁNÍ INTERNETOVÉ APLIKACE A POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 3.1. Poskytovatel zajistí provoz infrastruktury potřebné pro provoz Systému s výjimkou služeb poskytovaných Objednateli třetími stranami. Poskytovatel nebude zajišťovat konektivitu do internetu pro Objednatele a pro zákazníky Objednatele.
- 3.2. Poskytovatel má právo provádět odstávky IT infrastruktury, na které probíhá provoz Systému, a to v čase od 22,00 hod. do 8,00 hod. (dáte jen "Odstávky").
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele.
- 3.4. Doba Odstávek se pro účely ustanovení odst. 3.2. nezapočítává jako doba výpadku IT infrastruktury (tj. doba, kdy nebyla internetová aplikace v provozu).

4. ODMĚNA

- 4.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za služby uvedené odst. 2.1. odměnu dle platebního kalendáře a ceníku uvedeného v Příloze č.2 této Smlouvy.
- 4.2. Za poskytnutí služeb nad rozsah zahrnutý ve službách dle odst. 2.1 se Objednatel zavazuje platit Poskytovateli odměnu dle ceníku uvedeného v Příloze č.2 této Smlouvy.
- 4.3. Poskytovatel má právo na odměnu v plné výši, i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah služeb Poskytovatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě trvání této smlouvy pouze po část kalendářního měsíce má Poskytovatel právo na celou část odměny (za celý měsíc).
- 4.4. Odměna za provoz Systému, jakož i odměna za služby nad rozsah zahrnutý do služeb dle odst.2.1 budou vyúčtovány vždy společně za každý kalendářní měsíc.
- 4.5. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH, která k nim bude přičtena v den Fakturace v zákonem stanovené výši.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Odměnu dle této Smlouvy uhradí Objednatel na základě daňového dokladu Poskytovatele s dobou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli.
- 5.2. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Způsob zdanění, výše a sazba DPH se řídí platnou legislativou.

6. SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1. V případě, že se Objednatel dostane do prodlení se zaplacením odměny nebo její části podle této Smlouvy, zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do úplného zaplacení.

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 7.1. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše částky 30 000 Kč.
- 7.2. Smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:
- a) Pracovníkem (pracovníky) Poskytovatele;
 - b) Plněním, které je odchylné od této smlouvy;
 - c) Dle ustanovení § 2615 a následujících občanského zákoníku

8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce uvedené v odst.2.1 bod. (i)
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu nelze vypovědět.

9. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní, ani nepoužije žádnou informaci obchodní povahy, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní, ani nepoužije
- a) žádnou takovou informaci obsaženou v této Smlouvě,
 - b) cenovou politiku Objednatele,
 - c) marketingovou strategii Objednatele,
 - d) informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích, zákaznících a hospodářských výsledcích Objednatele,
 - e) strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele (dále jen „Důvěrná informace“).
- 9.2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 12.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy
- a) Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím

Důvěrné informace,

- b) právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít

Důvěrnou informaci,

- c) takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,

- d) je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami
dovoleno.

9.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.

9.4. Objednatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka a aby prezentoval řešení Systému jako ukázkou své práce v rámci svých obchodních aktivit.

10. VYŠŠÍ MOC

10.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

10.2. Za vyšší moc je pro účely této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli Smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávková akce, nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu Smluvních stran.

10.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

11. ROZHODNÉ PRÁVO

11.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zák. č.89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu této Smlouvy.

12.2. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.

12.3. Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými Smluvními stranami.

12.4. Tato Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, kdy každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.

12.5. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.

- 12.6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1, 2, 3, 4
- 12.7. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádána ze smluvních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolných rukou, s výjimkou případů uvedených v odstavci 12.2.
- 12.8. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku jejího podpisu Smluvními stranami.
- 12.9. Smluvní strany si Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem, prohlašují, že je ujednána vážně a svobodně a na důkaz toho připojují své podpisy. Podpisem této Smlouvy objednatel potvrzuje, že si Smlouvu přečetl, s jejím obsahem souhlasí a závazky v ní uvedené přebírá. Objednatel dále prohlašuje, že Smlouva neobsahuje doložky, které by bylo možné přechíst jen se zvláštními obtížemi ani doložky, které by pro něj byly nesrozumitelné a že mu byl obsah Smlouvy dostatečně vysvětlen. Objednatel dále prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje doložky, které by pro něj byly zvláště nevýhodné.
- 12.10. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je vázán zákonem Č.340/2015 Sb., o registru smluv, a souhlasí s tím, že text této smlouvy bude zveřejněn prostřednictvím Objednatele v registru smluv. Poskytovatel dále prohlašuje, že nic z obsahu této smlouvy nepovažuje za obchodní tajemství, a také souhlasí se zveřejněním osobních údajů ve smlouvě obsažených, vyjma Přílohy č. 3 Smlouvy.
- 12.11. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v plném rozsahu včetně osobních údajů ve smlouvě obsažených - s výjimkou údajů obsažených v Příloze č.3 - jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou souvisejících, 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 smlouvy nepovažují za obchodní tajemství, vyjma skutečností uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.

13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 13.1. Vzhledem k tomu, že (i) Objednatel je Správcem údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. a (ii) Poskytovatel bude v postavení Zpracovatele ve smyslu zákona 101 /2000 Sb. a (iii) zákazník objednatel je Subjektem údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. je nedílnou součástí této smlouvy Smlouva o zpracování osobních údajů, která tvoří Přílohu č. 5 této smlouvy.

Poskytovatel

Objednatel

V Praze dne 29.1.2025

V Liberci dne 16.1.2025

.....
ABSOLOOK s. r. o.

.....
Zoo Liberec, příspěvková organizace

Jan Vyskočil, jednatel

MVDr. David Nejedlo

Příloha č. 1 – Popis služeb

Popis služeb Markomat zahrnutých v měsíčním poplatku, který je uveden v Příloze č.2 Smlouvy

- 1) Eshop umožňující prodej:
 - jednorázových vstupenek
 - přenosných permanentek
 - nepřenositelných permanentek prodávaných pro členy Klubu přátel zoodostupný na url adrese XXX ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy.
- 2) E-shop umožňující odbavení zákazníka v rámci služby „Mecenáš chovu“ ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy.
- 3) E-shop umožňující odbavení zákazníka v rámci služby „Mecenáš projektu“ ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy.
- 4) Mobilní validační aplikace provozovaná na mobilních telefonech s operačním systémem Android 9.0 a vyšším Objednatele umožňující on-line validaci vstupenek a permanentek prodaných Eshopem Markomat ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy. Součástí služeb Poskytovatele není zajištění konektivity mobilních telefonů Objednatele do veřejného internetu.
- 5) Webová validační aplikace dostupná pro uživatele na adrese XXX umožňující on-line validaci vstupenek a permanentek prodaných Eshopem Markomat ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy. Součástí služeb Poskytovatele není zajištění konektivity mobilních telefonů Objednatele do veřejného internetu.
- 6) Vyhodnocení dat o prodaných a použitých vstupenkách v prostředí webové konzole Markomat (xxx) ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy.
- 7) Správa objednávek a zákaznických dat v prostředí webové konzole Markomat ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy.
- 8) Řešení digitální karty zaměstnance spravované v prostředí webové konzole Markomat ve funkčním rozsahu, který je oběma smluvními stranám znám ke dni podpisu této smlouvy.
- 9) Integrace 1ks samoobslužného kiosku.
- 10) Vytváření digitální karty (KPZ, klub přátel Zoo) včetně registrace jejího držitele a distribuce karty.
- 11) Systém eLpass

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že:

- Import všech dat do Systému Markomat je podmíněn technickými možnostmi jednotlivých systémů, které data poskytují a součinností ze strany jejich poskytovatelů resp. součinností Objednatele
- Validace ticketů vydaných jinými systémy je podmíněna nastavením datové komunikace se systémem Markomat, která umožní systému Markomat sdílet a využívat informace o platnosti jednotlivých ticketů.

Nutná součinnost Objednatele pro plnění této smlouvy zahrnuje zejména:

- Zajistit jednorázové i průběžné poskytování dat k importu do Systému Markomat
- Předem informovat Poskytovatele o aktualizacích nebo změnách na straně Objednatele, které mohou mít vliv na správné fungování Systému Markomat.

- Zajištění textu podmínek služby, Souhlasu se zpracováním osobních údajů, Darovací smlouvy a Potvrzení o přijetí daru
- Zajištění textů pro šablony emailových zpráv
- Zajištění čísla účtu pro poukazování darů a součinnosti poskytovatele platební brány popř. příslušné banky
- Zajištění údajů pro přístup na testovací a produkční prostředí příslušné instance platební brány
- Zajištění url adresy a nastavení pro nasměrování eshopu
- Zajištění propagace služby na webu a sociálních sítích
- Zajištění překladů pro jednotlivé jazykové mutace
- Konektivitu do internetu pro návštěvníky
- Další požadavky na součinnost budou specifikovány v případě potřeby mezi zástupci smluvních stran během realizace servisní podpory a provozu Markomat.

Služby dle bodu (ii) odstavce 2.1

Strany se dohodly, že plnění dle bodu (ii) odstavce 2.1 bude popsáno Poskytovatelem v nabídce nebo ve výkazu činnosti. Nabídku Poskytovatel připraví na základě poptávky zástupce Objednatele. Konzultační služby budou poskytovány na základě poptávky Objednatele.

Odsouhlasení nabídky Poskytovatele se oběma stranami bude považovat za objednávku služeb Poskytovatele dle této Smlouvy. Odsouhlasení je možné elektronicky emailovou zprávou zaslou zástupcem Objednatele na emailovou adresu Poskytovatele uvedenou ve smlouvě.

Služby dle bodu (ii) odstavce 2.1 budou zakončeny některým z následujících způsobů:

- zápisem o dokončení požadavku, nebo
- podpisem předávacího či akceptačního protokolu
- oprávněnými zástupcem Objednatele.

Odsouhlasení výkazu činnosti Poskytovatele se oběma stranami bude považovat za formální potvrzení ukončení konzultačních služeb a podklad pro jejich fakturaci.

Příloha č. 2 – Platební kalendář a ceník služeb

Položka	Období fakturace	Cena bez DPH*
Poskytování služeb Markomat (zajištění provozu Systému) – Paušál**	Měsíčně zpětně, k ultimu měsíce v němž byly služby poskytovány	xxx
Další služby a služby nad rámec Paušálu***	Na základě předání rozšíření systému nebo poskytnutí služby	xxx
Karty nad rámec počtu zahrnutých v Paušálu**	Měsíčně zpětně, k ultimu měsíce v němž byly služby poskytovány	xxx

Pro fakturaci bude ke všem částkám připočtena DPH v zákonem stanovené výši v době fakturace.

** V rámci měsíční částky (Paušál) má Objednatel nárok na vytvoření 1.000 ks karet ve formátu pkpass za měsíc a čerpání max. 1 člověkohodiny uživatelské podpory Poskytovatele za měsíc. Karty nad tento limit budou zpoplatněny částkou 1 Kč bez DPH za každou kartu. Částka za karty vytvořené nad limit 1 000 ks bude připočtena k částce měsíčního Paušálu. Člověkohodiny nad rámec 1 člověkohodiny zahrnuté v měsíčním poplatku budou zpoplatněny částkou 1 000 Kč za člověkohodinu. Částka za člověkohodiny poskytnuté Poskytovatelem nad rámec 1 člověkohodiny měsíčně bude připočtena k částce měsíčního Paušálu a bude vycházet z případných písemných mailových objednávek ze strany Objednatele Na každou takovou objednávku bude Poskytovatel reagovat alespoň rámcovým odhadem časové náročnosti na realizaci dané objednávky.

** Tato částka bude použita pro stanovení cen plnění dle odstavce 2.1 bod (ii).

Příloha č. 3 – Oprávněné osoby

Za Objednatele pro věci smluvní

Jméno	Telefon	E-mail
xxx	xxx	xxx

Za Poskytovatele pro věci smluvní

Jméno	Telefon	E-mail
xxx	xxx	xxx
		xxx

Příloha č. 4

Smlouva o zpracování osobních údajů

1. UJEDNÁNÍ O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.1 Ujednání tohoto Článku představuje smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu ustanovení §6 ZOOÚ.
- 1.2 Objednatel v rámci své činnosti zpracovává z pozice správce osobní údaje zejména Držitelů vstupenek (návštěvníků areálu Objednatele), Osobní údaje jsou zpravidla v rozsahu: e-mailová adresa, jméno a příjmení a zpravidla se vztahují k osobě Držitele ("**Osobní údaje**").
- 1.3 Za účelem toho, aby Poskytovatel pro Objednatele na základě Smlouvy splnil své povinnosti ze Smlouvy, pověřuje Objednatel Poskytovatele zpracováním Osobních údajů.
- 1.4 Zpracování Osobních údajů bude zahrnovat zejména vyhodnocení dat objednávek vstupenek popř. dat sponzorských darů v rozsahu dle Customizace Systému Markomat a zpřístupnění údajů oprávněným osobám Objednatele v Systému Markomat.
- 1.5 Ujednání tohoto Článku trvá po dobu trvání Smlouvy. Po ukončení trvání Smlouvy je Poskytovatel povinen nejpozději do devadesáti (90) dnů po ukončení trvání Smlouvy upustit od zpracovávání Osobních údajů. Do doby upuštění od zpracovávání Osobních údajů platí povinnosti Poskytovatele dle tohoto článku.
- 1.6 Poskytovatel se zavazuje při zpracovávání Osobních údajů postupovat v souladu s ZOOÚ a Smlouvou.
- 1.7 Poskytovatel musí zachovávat mlčenlivost ve vztahu k Osobním údajům a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení Ochrany osobních údajů, Poskytovatel nesmí Osobní údaje zveřejňovat, šířit, či předávat dalším osobám, mimo osob poskytujících subdodavatelské služby Poskytovateli a za předpokladu, že s těmito subdodavateli Poskytovatel sjedná ujednání odpovídající tomuto Článku. Poskytovatel musí každé zamýšlené předání Osobních údajů oznámit Objednateli. Bez ohledu na uvedené, Poskytovatel vždy odpovídá Objednateli, jako by zpracování prováděl sám.
- 1.8 Poskytovatel musí přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému nahlížení, přenosu, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.
- 1.9 Poskytovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany Osobních údajů v souladu s úpravou ZOOÚ a případně i jinými právními předpisy.
- 1.10 Strany se zavazují se navzájem bez prodlení informovat o všech okolnostech významných pro splnění povinností dle tohoto ujednání Článku.

2. SOUHLASY SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1 V souvislosti s plněním dle Smlouvy, se Objednatel zavazuje formulovat Souhlas se zpracováním osobních údajů, pokud takový Souhlas je potřeba, a zajistit prostřednictvím Poskytovatele jeho umístění v rámci Systému. Poskytovatel se současně zavazuje takové umístění Souhlasu v rámci Systému zajistit.

3. ODŠKODNĚNÍ

- 3.1 Objednatel prohlašuje, že:
 - 3.1.1 Osobní údaje budou získávány v souladu s ZOOÚ a Objednatel pro jejich získání splnil veškeré povinnosti ZOOÚ tak, aby Osobní údaje mohl zpracovávat a předat Poskytovateli a poskytovatel tak mohl řádně plnit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy; a

- 3.1.2 data, údaje a soubory Objednatelem určená k umístění na Karty nebudou nijak zasahovat do autorských, osobnostních a jiných práv třetích stran.

Pokud by se kterékoli prohlášení Objednatele v tomto Článku ukázalo jako nepravdivé či zavádějící, Objednatel se ve smyslu ustanovení § 2890 a násl. Občanského zákoníku zavazuje uhradit Poskytovateli újmu, která poskytovateli vznikne.