

Smlouva o poskytování služeb Zoo120/2025

Číslo smlouvy Poskytovatele: SoPS052024

Smluvní strany

Perfect System, s.r.o.

se sídlem Radlická 3301/68, 150 00 Praha 5

IČ: 26480981

DIČ: CZ26480981

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 84989

zastoupená: Ing. Petrem Novotným, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Zoo Liberec, příspěvková organizace

se sídlem Lidové sady 425/1, Liberec I-Staré Město, 46001 Liberec

IČ: 10973583

DIČ: CZ10973583

zastoupené: MVDr. Davidem Nejedlem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“),

dále též společně jako „**Smluvní strany**“

se dohodly, že jejich závazkový vztah se ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dále s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“), uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory (dále jen „**Smlouva**“).

I.

Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zajištění bezporuchového chodu software Rezervační vstupenkový systém Colosseum (dále též „**Systém**“) formou poskytování technické podpory Systému.

II.

Předmět plnění

1. Předmětem plnění je technická podpora Systému.
2. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění předmětu této smlouvy bude Objednateli poskytovat následující služby:
 - a) Technická podpora provozu Systému
 - i. Help desk – podpora v pracovní době Po - Pá 8:00 - 16:30 hod.
 - ii. Hot line – podpora mimo pracovní dobu Po – Ne 8:00 – 20:00 hod.
 - b) Garance servisního zásahu v případě závad Systému
 - c) Monitoring Systému
 - d) Pravidelný update Systému (četnost dle potřeby, min. 1 x ročně)

- e) Serverhosting Systému
 - f) Realizace nových požadavků a úprav Systému
3. Bližší specifikace poskytovaných služeb je uvedena v Příloze č.1 této Smlouvy.

III. Místo plnění

1. Místem plnění dle této smlouvy jsou místa, kde je Systém Objednatele instalován (dále též „Místo instalace“).
2. Podle povahy poskytovaného plnění mohou práce na předmětu plnění probíhat prostřednictvím vzdálené správy Systému nebo přímo v místě instalace Systému.

IV. Čas a způsob plnění

1. Plnění technické podpory dle Čl. II. odst. 2. je zahájeno dnem 1. května 2025.
2. Způsob a pravidla kontaktování technické podpory Poskytovatele ze strany Objednatele a definice pojmů jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
3. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. a) Smlouvy je poskytováno denně včetně sobot, nedělí a dnů pracovního klidu v době od 8:00 do 20:00 hod. na určeném telefonním čísle Poskytovatele pro kritické nefunkčnosti Systému a na určené e-mailové adrese pro nekritické nefunkčnosti Systému. Nejzazší doba odezvy pro kritické nefunkčnosti Systému je do 0,5 hodiny. Doba odezvy pro nekritické nefunkčnosti systému je do následujícího pracovního dne.
4. Plnění podle Čl. II. odst. 2, písm. b) je poskytováno v pracovní dny i mimo pracovní dny a pracovní hodiny v čase 8.00 – 20.00 hodin. Nejzazší doba odezvy na požadavek servisního zásahu je do 2 hodin. Servisní zásah je realizován prostřednictvím vzdálené správy Systému, případně je garantován osobní zásah servisního technika Poskytovatele.
5. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. c) Smlouvy je poskytováno nepřetržitě pomocí obslužných aplikací Systému
6. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. d) Smlouvy je poskytováno dle potřeb Objednatele a Poskytovatele, obvykle jednou ročně, případně dle požadavků legislativního prostředí ČR. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Objednatele povinný. Update Systému je realizován formou aktualizace serverové instalace Systému.
7. Plnění podle Čl II odst. 2, písm. e) je poskytováno nepřetržitě po dobu platnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje v případě poruchy služby dle tohoto odstavce tuto odstranit případně realizovat dočasné náhradní řešení nejpozději do 4 hodin od jejího nahlášení Objednatelem. V případě realizace dočasného náhradního řešení nahlásí Poskytovatel Objednateli náhradní IP adresu, na které bude služba dočasně poskytována.
8. Plnění podle Čl II odst. 2, písm. f) je poskytováno na základě písemné objednávky Objednatele v cenách dle aktuálního ceníku práce specialistů Poskytovatele.
9. Plnění podle Čl. II odst. 2, písm. a) až e) je poskytováno v rámci měsíční paušální částky stanovené v Čl. V., odst. 1, písm. a).
10. Objednatel uplatňuje svůj požadavek na plnění podle Čl. II, odst. 2, písm. f) písemně e-mailem na adrese xxx. Poskytovatel přijetí požadavku potvrdí písemně e-mailem. Poskytovatel nejpozději do třech (3) pracovních dnů od doručení požadavku vyrozumí

Objednatele o navrhovaném způsobu vyřešení požadavku a společně dohodnou další postup.

11. Dobou odezvy se rozumí doba, která uplyne od nahlášení problému/požadavku Objednatelem do doby, kdy Poskytovatel započne s řešením daného problému/požadavku. Pro účely této Smlouvy se pracovní dobou rozumín čas mezi 8.00 – 16.30 hodin v pracovní den.
12. Způsob kontaktování technické podpory ze strany Objednatele a vymezení pojmů je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
13. Poruchou předmětné služby není:
 - a) porucha služby vzniklá za okolností vylučující odpovědnost (vyšší moc),
 - b) plánovaná, Objednateli předem oznámená a Objednatelem odsouhlasená odstávka Systému z důvodu aktualizace operačních systémů, aplikace opravných patchů operačních systémů, případně z důvodu aktualizace programového vybavení,
 - c) porucha připojení k síti internet na straně Objednatele,
 - d) odstávka prováděná na žádost Objednatele a výpadky způsobené Objednatelem,
 - e) nedostupnost způsobená nefunkčností služeb třetích stran využívaných k poskytování služby (zejména poskytovatelé telekomunikačních služeb, apod.).

V.

Cena plnění a platební podmínky

1. Obě strany se dohodly, že:
 - a) Za poskytnutá plnění podle Čl. II. odst. 2. písm. a) až e) zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši 8.500,- Kč bez DPH, která bude účtována v zákonné výši. Tato cena zahrnuje již veškeré náklady, mimo cestovních, Poskytovatele souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, není-li uvedeno jinak.
 - b) Cena za plnění podle čl. II. odst. 2. písm. f) se řídí ceníkem práce specialistů Poskytovatele v aktuálním znění. Aktuální ceník práce specialistů Poskytovatele je k vyžádání na e-mailové adrese xxx.
2. Smluvní strany souhlasí s tím, že ceny za plnění dle této Smlouvy mohou být po vzájemné dohodě obou smluvních stran stanoveny dodatkem k této Smlouvě; nedojde-li k úpravě ceny dodatkem, platí ujednání uvedená v odst. 1 a 8 tohoto článku.
3. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu plnění dle odst. 1. písm. a/ a b/ tohoto článku vždy na základě faktury Poskytovatele.
4. Fakturu na cenu plnění dle odst. 1. písm. a) tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy konci kalendářního měsíce, kterého se plnění Smlouvy týká. První faktura bude vystavena za měsíc květen 2025.
5. Fakturu za plnění dle čl. II. odst. 2. písm. f) je Poskytovatel oprávněn vystavit po akceptaci tohoto plnění Objednatelem - pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.
6. Doba splatnosti faktur vystavených Poskytovatelem je dohodnuta na 14 dnů od data vystavení faktury, přičemž splatností se rozumí připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.
7. Faktura musí mít vždy náležitosti daňového dokladu podle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

8. Počínaje rokem 2026 je Poskytovatel oprávněn navýšit aktuálně platnou paušální měsíční částku uvedenou v bodě a), odstavci 1., článku V. této Smlouvy o úředně přiznaný roční klouzavý průměr celkové inflace (dále jen "inflace") za předchozí rok. Obě smluvní strany se zavazují respektovat pro tento účel oficiální údaje Českého statistického úřadu. Veškeré výpočty valorizací provádí Poskytovatel.

VI.

Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovat služby v rozsahu a termínech stanovených touto Smlouvou.
- b) Práce prováděné v Místě instalace uskutečňovat v pracovní době Objednatele, tzn. v pracovní dny od 8. do 16:30 hod., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- c) Informovat Objednatele s dostatečným předstihem o plánovaných zásazích, které mohou mít vliv na provoz Systému, jako jsou pravidelné i nepravidelné profylaxe, změny stavů služeb, které využívá Systém, změny bezpečnostní politiky. V případě provozní potřeby Objednatele termíny výše uvedených plánovaných zásahů přeplánovat.
- d) Brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat a v úzké součinnosti s Objednatelem při plnění této Smlouvy.
- e) Informovat Objednatele o jakýchkoli zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal.
- f) Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Objednatele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících ze Smlouvy.

2. Povinnosti Objednatele:

- a) Provádět platby v termínech a výši určených touto Smlouvou.
- b) Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy, zejména oznámit písemně vznik závady resp. potřeby provedení zásahu do Systému bez zbytečného prodlení, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup na místo instalace Systému v rozsahu, který je v těchto případech obvyklý, umožnit dále pracovníkům Poskytovatele přístup ke všem prostředkům, které ovlivňují funkci Systému.
- c) Přijmout veškerá opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníků Poskytovatele pohybujících se v Místě instalace.
- d) Zachovávat mlčenlivost o technologiích a know-how Poskytovatele.

VII.

Záruky a služby

1. Způsob a podmínky, za kterých se služby dle předmětu plnění této Smlouvy poskytují, jsou uvedeny v Příloze č. 1.
2. Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Tato záruka platí po dobu

platnosti této smlouvy. Výhradním oprávněným prostředkem a výlučným plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky bude opětovné a bezplatné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb.

VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Poskytovateli s okamžitou platností, pokud:
 - a) Poskytovatel ohlásí úpadek nebo mu úpadek hrozí a hrozba nepomine do šedesáti dnů od zahájení řízení, nebo žádá o ustavení správce nebo likvidátora, nebo učiní všeobecný příděl ve prospěch svých věřitelů.
 - b) Došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení Smlouvy, které - pokud je napravitelné, nebylo napraveno do třiceti dnů od písemného upozornění Poskytovatele Objednatelem.
2. Poskytovatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Objednateli s okamžitou platností, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou dvou nebo více faktur, které byly vystaveny na základě této Smlouvy.
3. Po písemném oznámení o odstoupení od Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku nebude poskytováno žádné plnění uvedené v čl. II. Toto ukončení poskytování plnění nezprošťuje Objednatele povinnosti uhradit všechny pohledávky Poskytovatele vůči Objednateli, které vznikly před odstoupením, a neomezuje žádnou stranu v použití nápravy, která je jí dostupná. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky, a to včetně vrácení předem zaplacené úhrady za plnění, na kterou jim již nevznikl nárok.
4. Opominutí nebo otálení kterékoli strany uvést v platnost nějakou lhůtu uvedenou v tomto článku nebude považováno za vzdání se této lhůty.

IX. Sankce

1. Objednatel v případě prodlení se zaplacením faktur vystavených Poskytovatelem na základě této Smlouvy zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Poskytovatel v případě proměškání některé ze lhůt stanovených v čl. IV. zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny dle čl. V., odst. 1, písmeno a) za každý započatý den prodlení.
3. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na jejich vymáhání od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec, pokud bude právo uplatněno v promlčecí době.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti ke dni 1. května 2025.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 kalendářní měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla doručena druhé smluvní straně písemná výpověď Smlouvy.

3. Veškeré změny a doplňky týkající se Smlouvy budou provedeny formou písemných, pořadově číslovaných dodatků, které musí být podepsány zástupci smluvních stran oprávněnými k podpisu smlouvy.
4. Doručování písemností týkajících se této Smlouvy se řídí ustanovením § 46 a násl. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným jednáním. V opačném případě k řešení případných sporů určují smluvní strany příslušný obecný soud.
6. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se ve Smlouvě případné mezery.
7. V případě odlišné úpravy této Smlouvy a jejích dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná smluvním dodatkem.
8. Vztahy vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí obchodním zákoníkem v platném znění. Vztahy související s uplatněním autorských práv se řídí autorským zákonem.
9. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
10. Smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu sdělí druhé smluvní straně všechny změny v údajích uvedených v této smlouvě, jakož i další změny, které by mohly mít vliv na plnění dle smlouvy.
11. Tato Smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a. Příloha č. 1 – Specifikace předmětu smlouvy
 - b. Příloha č. 2 – Pravidla kontaktování technické podpory

V Praze dne 28.4.2025

V Liberci dne 25.4.2025

Poskytovatel:

Objednatel:

.....

Petr Novotný
jednatel společnosti
Perfect System, s.r.o.

.....

MVDr. David Nejedlo
ředitel
Zoo Liberec, příspěvková organizace

Příloha č. 1 – Detailní specifikace plnění služeb:

Plnění dle Čl. II. odst. 2. písm. a) až f) Smlouvy

1. Předmět plnění technické podpory

Tyto podmínky zajistí komplexní podporu Objednatele denně včetně sobot, nedělí a svátků, a to zejména prostřednictvím dálkového přístupu. Dále garantuje v případě potřeby osobní zásah servisního technika.

Technická podpora je rozdělena na tzv. servisní pohotovost, garantující připravenost technika Poskytovatele řešit a vyřešit požadavky Objednatele, a na pravidelné servisní činnosti, zajišťující předcházení případných poruch.

1.1. Technická podpora provozu systému

Plnění je poskytováno denně včetně sobot, nedělí a dnů pracovního klidu v době od 8:00 do 20:00 hod. na určeném telefonním čísle Poskytovatele pro kritické nefunkčnosti Systému a na určené e-mailové adrese pro nekritické nefunkčnosti Systému. Nejzazší doba odezvy pro kritické nefunkčnosti Systému je do 0,5 hodiny. Doba odezvy pro nekritické nefunkčnosti systému je do následujícího pracovního dne.

1.2. Garance servisního zásahu

Technik řeší požadavky ihned, bez zbytečného odkladu, a to prostřednictvím telefonu nebo vzdáleného přístupu. V případě nutnosti a po dohodě s objednatelům vyjíždí k osobnímu servisnímu zásahu v době plnění. Osobní servisní zásah je garantován pro případ kritické nefunkčnosti (viz. Příloha č. 2) Systému.

1.3. Monitoring, pravidelná údržba

Toto plnění předpokládá zachycení a předcházení většiny chyb, vad a nefunkčností Systému na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen chyby, vady a nefunkčnosti Systému identifikované v rámci monitoringu Systému odstranit okamžitě. Nepřetržité napojení Systému na dohledové centrum Poskytovatele, Systém je pod neustálým dohledem (umožňují-li to technické podmínky v místě instalace Systému) a části případných problémů je proto možno předejít. Dále pravidelná kontrola a údržba Systému.

1.4. Pravidelný update

Je k dispozici nejméně 1x ročně úprava stávající verze Systému obsahující vylepšení stávajících funkcí a případné legislativní změny. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Odběratele povinný. Update Systému je realizován formou aktualizace serverové instalace Systému.

1.5. Serverhosting Systému

Služba je poskytována za těchto podmínek:

- ✓ Servery jsou dostatečně výkonné pro potřeby Objednatele
- ✓ datové centrum Poskytovatele je umístěno přímo na páteřní síti českého internetu
- ✓ Servery jsou přímo a neblokovaně připojeny do internetu prostřednictvím páteřní sítě
- ✓ Servery při své komunikaci využívají veškerou dostupnou kapacitu připojení páteřní sítě
- ✓ bude zajištěn nepřetržitý provoz Serverů, přístup k datům a aplikacím Serverů prostřednictvím sítě internet (24 hodin denně x 7 dnů v týdnu x 365 dnů v roce)
- ✓ Servery jsou chráněny firewallem, vzdálený přístup na Servery pouze pro vyhrazené hostitele
- ✓ Serverům bude přidělena vlastní IP adresa

- ✓ Servery jsou napojeny na nepřetržitý monitoring
- ✓ Servery jsou napájeny z nepřetržitého zdroje napájení, který je zajištěn motorgenerátorem
- ✓ místnost kde jsou umístěny Servery je dvojitě klimatizována
- ✓ na operační systémy Serverů jsou do 48 hodin instalovány opravné aktualizace vydané výrobcem operačních systémů
- ✓ centrální zálohování dat Serverů. Zálohování probíhá každý den v 0.00 hodin. Dojde-li ke ztrátě dat, budou data obnovena ze zálohy provedené v 0.00 hodin příslušného dne

1.6. Realizace nových požadavků a úprav Systému

Nové požadavky a úpravy Systému realizuje Poskytovatel dle časových možností a za ceny dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.

Příloha č. 2 – Pravidla kontaktování technické podpory:

Vymezení pojmů

Kritickou nefunkčností Systému se rozumí jakýkoliv výpadek přímého nebo online prodeje vstupenek, který je příčinou úplné nefunkčnosti Systému. Kritickou nefunkčností Systému je např. nemožnost prodávat vstupenky na pokladně způsobená chybou Systému apod.

Nekritickou nefunkčností Systému se rozumí všechny ostatní případy chyb či omezeného provozu Systému, které nemají přímý vliv na prodej vstupenek. Nekritickou nefunkčností Systému je např. chyba ve výkazech poskytovaných Systémem, delší odezvy Systému neznemožňující prodej vstupenek způsobené na straně Systému apod.

Způsob kontaktování technické podpory

Problém	Způsob hlášení
Nekritické nefunkčnosti Systému	Nefunkčnost hlásit na emailovou adresu Poskytovatele xxx . Doba odezvy do následujícího pracovního dne.
Kritické nefunkčnosti systému	Nefunkčnost hlásit přímo na tel.: xxx v době 8.00 – 20.00 hodin. Doba odezvy je do 30 minut od nahlášení. Garantována doba vyřešení kritické nefunkčnosti (za vyřešení se považuje i zajištění náhradního řešení) do 8 hodin od přijetí hlášení, v pracovní době do 4 hodin od přijetí hlášení