

# Smlouva o poskytování služeb

## **ABSOLOOK s.r.o.**

se sídlem	Petrská 1426/1, 110 00, Praha 1 - Nové Město
IČ	24708259
DIČ	CZ24708259
Jejíž jménem jedná	<b>Jan Vyskočil</b> , jednatel společnosti

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 167732.

(dále jen “**Poskytovatel**”)

**a**

## **Botanická zahrada Liberec-LK, příspěvková organizace**

se sídlem	Purkyňova 630/1, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec
IČ	10973605
Jejíž jménem jedná	<b>Václav Lenk</b> , ředitel

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku pod spisovou značkou Pr 1192 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem

(dále jen “**Objednatel**”)

uzavřeli tuto **smlouvu o poskytování služeb**

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění  
(dále jen “**Smlouvu**”)

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

## 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 případném dopadu na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést po předchozí dohodě 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:

- technicky zajišťovat provozování Systému Markomat v rozsahu dle Přílohy č.1 po dobu: od 1.6.2025 do 31.5.2027
- 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:

- zajistit součinnost svých zaměstnanců a případných třetích stran, jejichž kooperace je nezbytná pro plnění Poskytovatele, požadavky na součinnost Objednatele jsou blíže specifikovány v Příloze č.1
- zajistit poskytnutí relevantních dat a podkladů způsobem, na kterém se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (např. grafické podklady, text všeobecných obchodních podmínek, ceník vstupného apod.),
- platit Poskytovateli odměnu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě.

## 3. PODMÍNKY PROVOZOVÁNÍ SYSTÉMU A POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 3.1. 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. (dále jen "Odstávky").
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím upozornění Objednatele.
- 3.4. Doba Odstávek ve smyslu odst. 3.2. se nezapočítává jako doba výpadku IT infrastruktury (tj. doba, kdy nebyla internetová aplikace v provozu).
- 3.5. Podmínky provozní podpory Systému Markomat jsou uvedeny v Příloze č.5 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bude využívat úroveň SLA „Podpora 6, E17-V“

#### 4. ODMĚNA

- 4.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za služby uvedené odst. 2.1. odměnu dle ceníku a platebního kalendáře 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.
- 5.3. Poskytovatel bude zasílat faktury elektronicky (emailem) na emailovou adresu Objednatele uvedenou v Příloze č.3

#### 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
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu lze vypovědět písemnou dohodou smluvních stran. Výpovědní lhůta bude činit nejméně 3 kalendářní měsíce počínaje od prvního dne měsíce, následujícího po měsíci, v němž byla dohoda o vypovězení smlouvy uzavřena.

## 9. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje, že nezpřístupní, ani nepoužije žádnou Důvěrnou informaci, se kterou se seznámí v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména nezpřístupní, ani nepoužije:
  - a) osobní údaje zákazníků Objednatele,
  - b) informace o uzavřených smlouvách a dodavatelích, zákaznících a hospodářských výsledcích Objednatele,
  - c) strategická rozhodnutí a podnikatelské záměry Objednatele.
- 9.2. Povinnost mlčenlivosti 9.1 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, stávka, 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, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

## 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 a 5
- 12.7. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádná ze smluvních stran neposkytne k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolaných rukou, s výjimkou případů uvedených v odstavci 12.10.
- 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 Objednatele je Subjektem údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. je nedílnou součástí této smlouvy Smlouva o zpracování osobních údajů, která tvoří Přílohu č. 4 této smlouvy.

**Poskytovatel**

**Objednatel**

V ..... dne .....2025

V ..... dne .....2025

.....  
**ABSOLOOK s.r.o.**  
Jan Vyskočil, jednatel

.....  
**Botanická zahrada Liberec-LK, příspěvková  
organizace**  
Václav Lenk, ředitel

## Příloha č. 1 - Popis služeb

### A) Popis Systému

#### **On-line sale modul**

On-line sale modul představuje e-shop, který umožní Objednateli prodej: jednorázových vstupenek, přenosných permanentek a nepřenositelných permanentek. E-shop bude optimalizovaný pro zobrazení na desktopu a mobilním telefonu.

Digitální vstupenky a permanentky budou vydávány ve formátu PKPASS nebo PDF. Vstupenky ve formátu PKPASS uložené v aplikaci Apple Wallet případně YourWallet budou nastavené tak, aby umožňovaly NFC validaci spolu se čtečkou Elatec TWN4. Vstupenky a permanentky ve formátu PDF i PKPASS bude možné validovat na základě načtení ID z jejich QR kódu.

Systém umožní Zákazníkovi úhradu on-line platební kartou s využitím platební brány GoPay. Finanční prostředky z nákupu budou poukazovány na účet Objednatele.

Po zaevidování úhrady objednávky odešle Systém vstupenky a permanentky spolu s dokladem na Zákazníkem zadanou emailovou adresu a současně umožní jejich stažení ve formátu PDF nebo PKPASS.

#### **Validační modul:**

Webová validační aplikace bude provozována v internetovém prohlížeči. Webová validační aplikace bude on-line napojena na autorizační modul Systému. Pokud bude k zařízení, na němž je webová validační aplikace provozována, připojena čtečka ticketů (NFC nebo QR kódů), umožní aplikace automatický vstup načteného ID ticketu a jeho odeslání na autorizační modul Systému. Aplikace umožní uživateli obsluhu rovněž ruční zápis čísla ticketu.

Systém umožní validaci ticketů prostřednictvím rovněž prostřednictvím mobilní validační aplikace pro zařízení s OS Android. On-line konektivitu zajišťuje Objednatel. Přihlášený uživatel bude moci načítat ID ticketů fotoaparátem telefonu nebo zadat ID ticketu ručně. Na základě připojení příslušné čtečky RFID může mobilní validační aplikace validovat také NFC tickety.

Na základě načtení ID ticketu zobrazí aplikace uživateli obsluhy informace o platnosti ticketu. Pokud je ticket platný, umožní mu potvrdit vstup.

Součástí customizace je poskytnutí 1ks indoor čtečky pro čtení NFC ticketů a RFID karet.

#### **Administrační modul**

Administrační modul představuje centrální back-office Systému. Pro uživatele je dostupný ve formě webové aplikace (console Markomat). Administrační modul poskytuje přihlášenému uživateli zejména přehled zákazníků, objednávek, vytvořených vstupenek nebo permanentek, dokladů, i odeslaných emailů. Modul eviduje objednávky, vstupenky a emaily u kmenového záznamu Zákazníka. Přihlášený uživatel může v administračním modulu změnit ceny jednotlivých ticketů a naplánovat datum jejich platnosti.

Součástí administračního modulu je reporting pro účely analytické účetní evidence Objednatele. Administrační modul poskytuje přehled tržeb z on-line sale modulu a připojené pokladny, zejména:

- Tržby (Sales) = souhrnný přehled tržeb za zvolené období. E-shop i Pokladna mají vlastní číselnou řadu objednávek a faktur. Sestavu lze exportovat do formátu CSV nebo XLSX.
- Transakce = podrobný přehled jednotlivých prodejních transakcí. Sestavu lze exportovat do formátu CSV nebo XLSX.

Administrační modul poskytuje podrobné přehledy validačních transakcí ticketů. K dispozici jsou pro přihlášeného uživatele následující přehledy:

- Denní vstup = poskytuje podrobný přehled jednotlivých validačních transakcí (validace jednotlivých vstupenek)
- Celkový vstup = poskytuje souhrnný přehled validovaných vstupenek za zvolené období. Data lze exportovat do formátu CSV nebo XLSX.

#### **Pokladna:**

Pro řešení pokladny bude využit systém OctoPOS 3 (<http://octo-technology.cz/>). Obchodní systém OctoPOS 3 je universálním obchodním nástrojem pro prodej zboží a služeb. Jedná se o řešení z produktové řady OCTO sestávající se z několika navzájem spolupracujících systémů, které je integrováno na systém Markomat.

Pro instalaci pokladny bude využit HW Poskytovatele v následujícím rozsahu:

- 17" dotykový monitor s počítačem,
- tiskárna účtenek Epson,
- zákaznický displej 2x20 znaků
- pokladní zásuvka Virtuos
- čtečka čárových kódů.

K pokladně bude připojena čtečka NFC karet a ticketů.

Platební terminál zajišťuje Objednatel samostatně.

Spotřební materiál pro provoz pokladny není součástí Paušálu. Objednatel jej bude objednávat samostatně.

HW bude po celou dobu majetkem Poskytovatele. Objednatel je získává formou služby.

Pokladna bude nastavena tak, že:

- Tickety (vstupenky a permanentky) nebudou na pokladně samostatně tištěny, případně budou tištěny ve formě QR kódu jako součást pokladního dokladu (účtenky). Prodej vstupenky na pokladně bude považován současně za její validaci. Účtenka vydaná z pokladny bude představovat současně vstupenku.
- Pokladna umožní rovněž prodej pohlednic, průvodce a knih (doplňkový sortiment) v rozsahu, který je znám ke dni uzavření této Smlouvy.
- Transakce uskutečněné na pokladně budou přenášeny do Markomat a zahrnuty do centrálního reportingu v administračním modulu Systému.
- Pokladna umožní Zákazníkovi provést úhradu v hotovosti nebo platební kartou s využitím platebního terminálu Komerční banky (dle součinnosti Objednatele).

## **B) Zajištění provozu Systému**

Představuje plnění ve smyslu bodu (i) odstavce 2.1 Smlouvy. Zajištěním provozu Systému se rozumí služby zahrnuté v měsíčním poplatku, který je uveden v Příloze č.2 (tzv. Paušál). Zajištění provozu zahrnuje:

- On-line sale modul ve smyslu kapitoly A) této Přílohy.
- Pokladna ve smyslu kapitoly A) této Přílohy.
- Validací modul ve smyslu kapitoly A) této Přílohy.
- Administrační modul ve smyslu kapitoly A) této Přílohy

- Zajištění provozu Systému dle dohodnuté úrovně SLA (viz kapitola 3 Smlouvy)

Součástí služeb Poskytovatele není zajištění konektivity systému v místě Objednatele do veřejného internetu.

## C) Služby nad rámec Paušálu

Představuje plnění ve smyslu bodu (ii) odstavce 2.1 Smlouvy.

Služby nad rámec Paušálu zahrnují zejména:

- Změny funkčního rozsahu, konfigurace nebo HW Systému
- Konzultační služby odbavovacímu systému Objednatele
- Tickety vydané nad rámec Paušálu
- Spotřební materiál
- Zajištění dalších plnění, na nichž se smluvní strany dohodnou

Změny customizace Systému a konzultační služby nejsou zahrnuty v Paušálu. Cena za tyto služby bude stanovena vždy individuálně na základě dílčích poptávky Objednatele.

Pro stanovení ceny služeb bude využita jednotková cena za člověkohodinu Poskytovatele uvedená v Příloze č.2 Pokud budou součástí služeb rovněž položky HW, materiálu, nebo služeb třetích stran bude pro ně kalkulována cena podle aktuálních podmínek v době přípravy nabídky. V případě změny customizace Systému Poskytovatel v nabídce uvede, zda realizací změny dochází ke změně jeho provozních podmínek.

Odsouhlasení nabídky Poskytovatele se oběma stranami bude považovat za objednávku služeb Poskytovatele dle této Smlouvy.

Poskytování služeb dle této kapitoly C) bude zakončeno zápisem o dokončení nebo předávacím/akceptačním protokolem, který bude obsahovat schválení/převzetí Objednatelem, nebo výkazem činnosti Poskytovatele.



## Příloha č. 2 Platební kalendář a ceník služeb

Typ	Položka	Cena bez DPH*
Paušál za měsíc	Zajištění provozu systému ve smyslu bodu (i) odst. 2.1**	7.350 Kč
On-demand	Tickety nad rámec kontingentu zahrnutého v Paušálu**	1 Kč / pass (ticket)
On-demand	Služby nad rámec Paušálu ve smyslu bodu (ii) odst. 2.1	1.000 Kč / člověkohodina

\* Při 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 objednávek ze strany Objednatele dle.

Příloha č. 3 Oprávněné osoby

**Za Objednatele:**

Jméno	Telefon	E-mail
[REDACTED]		

**Za Poskytovatele:**

Jméno	Telefon	E-mail
[REDACTED]		

## 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.

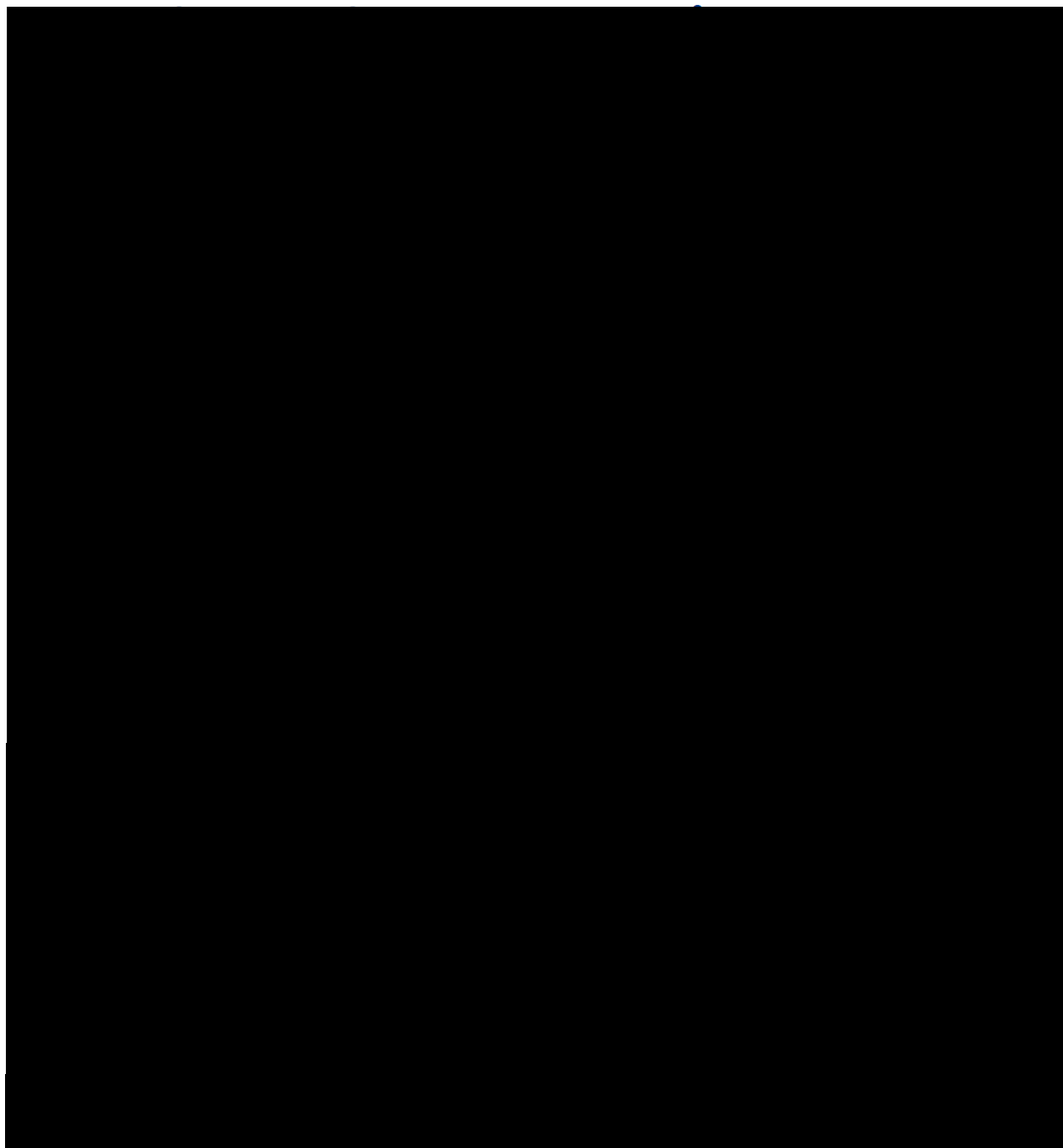
## 2. SOUHLASY SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 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.



---

<sup>1</sup> Řešením se rozumí odstraňování nestandardních provozních stavů a uživatelská konzultace k ŘS.

<sup>2</sup> Místem se rozumí místo instalace Řídicího systému.

<sup>3</sup> Platný ceník náhradních dílů je odběratelům rozesílán při každé změně nebo na vyžádání.

## VARIANTY PODPORY (SLA)

Položka	Podpora 1 J24	Podpora 2 J24-V	Podpora 3 J17	Podpora 4 J17-V	Podpora 5 E17	Podpora 6 E17-V	Bez podpory
<b>SLA</b> <b>Provozní podpora</b>	<b>Jistota</b> <b>24x7</b>	<b>Jistota</b> <b>24x7</b>	<b>Jistota</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Jistota</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Ekonom</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>Ekonom</b> <b>Po-Ne 6-23</b>	<b>bez SLA</b> <b>Po-Pá 8-17</b>
Dostupnost Helpdesku, telefonické, emailové konzultace	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Monitoring řídicího systému na obslužné čerpací stanici	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Monitoring a podpora provozovatele bezobslužné čerpací stanice nonstop <sup>4</sup>	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Softwarová podpora (odstranění chyb, aktualizace)	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Garance reakční doby	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Garance doby řešení - vzdáleně	ano	ano	ano	ano	ano	ano	ne
Garance doby řešení - na místě	ano	ano	ano	ano	ne <sup>5</sup>	ne <sup>5</sup>	ne
Cesta na místo opravy	ano	ne <sup>6</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ne
Práce technika v místě opravy	ano	ne <sup>6</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ano	ne <sup>6</sup>	ne
Cena náhradního dílu	ne	ne	ne	Ne	ne	ne	ne

<sup>4</sup> Parametry SLA jsou uplatňovány v rámci doby provozní podpory.

<sup>5</sup> Doba řešení „Na místě“ je garantována pouze během záruční doby.

<sup>6</sup> Cesta a práce technika v místě opravy je zdarma pouze během záruční doby.

## ÚROVNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (SLA)

Priorita	Dopad a specifikace	SLA	Provozní podpora	Reakce	Řešení	
					Vzdáleně	Na místě
Kritická, StopStav	Zastavení produktivního provozu. Systém nefunguje vůbec nebo jeho je funkčnost omezena tak, že má tento stav zásadní dopad na obchodní procesy zákazníka.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	10 min	3,5 hod	5 hod
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	60 min	7 hod	10 hod <sup>7</sup>
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 min	0 min
Vysoká	Vážné narušení produktivního provozu. Urgentní požadavky. Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu a obchodních procesů zákazníka.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	15 min	5 hod	12 hod
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	60 min	10 hod	17 hod <sup>7</sup>
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 min	0 min
Střední	Částečné narušení produktivního provozu. Funkce systému nebo některá z jeho částí je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na obchodní procesy zákazníka.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	30 min	10 hod	15 hod
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	90 min	20 hod	30 hod <sup>7</sup>
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 min	0 min
Nízká	Bez narušení produktivního provozu. Běžné servisní požadavky, nevýznamné chyby způsobující jen minimální omezení při používání.	Jistota	Po-Ne 0:00-24:00	60 min	5 dní	5 dní
		Jistota	Po-Ne 6:00-23:00			
		Ekonom	Po-Ne 6:00-23:00	120 min	10 dní	10 dní
		Bez SLA	Po-Pá 8-17	0 min	0 dní	0 dní

<sup>7</sup> Doba řešení „Na místě“ je garantována pouze během záruční doby.