



F-06-32b Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy: 1655.01
 Počet příloh: 5
 Vyhотовeno: 2

Počet listů: 13

Výtisky: 2

Smlouva o poskytování služeb

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.

se sídlem Türkova 2319/5b, 149 00 Praha 4 - Chodov
 telefon / fax [redacted]
 IČO 00174939
 DIČ CZ00174939
 Bankovní spojení UniCredit Bank CZ, a.s.
 Číslo účtu [redacted]
 Zastoupená Ing. Petrem Fialou, jednatelem společnosti

Společnost je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72.

(dále jen "Poskytovatel")

a

Zoologická zahrada hl. m. Prahy, příspěvková organizace

se sídlem U Trojského zámku 120/3
 171 00 Praha 7
 telefon / fax [redacted]
 IČO 000 644 59
 DIČ CZ 000 644 59
 Bankovní spojení PPF Banka
 Číslo účtu [redacted]
 Zastoupená Mgr. Miroslavem Bobkem, ředitelem

Společnost nezapsaná v obchodním rejstříku.

(dále jen "Objednatel" nebo "Zoo Praha"))

společně dále jen "smluvní strany"

uzavřeli tuto smlouvu o poskytování služeb

F-06-32b Smlouva o poskytování služeb
v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
(dále jen "Smlouva")

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 minimálně jednou za půl roku 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,
 - nahlašovat závady a požadavky dle Přílohy č. 4,
 - spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za půl roku 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.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele za podmínek uvedených v této Smlouvě technicky zajišťovat provozování řešení pro objednání, zaplacení, vydání a evidenci vstupenek pro návštěvu Zoo Praha (dále jen "Systém"), který bude dostupný na internetové adrese [redacted] (dále též jako "Provozování internetové aplikace") a další následující služby (dále jen jako „Technická podpora“). Podrobný popis poskytovaných služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

2.2. Objednatel se zavazuje, (i) udržovat v aktuálním stavu všeobecné obchodní podmínky předkládané Zákazníkům v rámci Systému, (ii) platit Poskytovateli odměnu za podmínek uvedených dále v této Smlouvě, (iii) propracovat vlastní prodejní kanál, provozovaný na adrese [redacted] vůči veřejnosti na svých webových stránkách a dalších komunikačních nástrojích.

3. PODMÍNKY PROVOZOVÁNÍ INTERNETOVÉ APLIKACE A POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

3.1. Poskytovatel zajistí provoz infrastruktury potřebné pro provoz Systému s výjimkou infrastruktury pro akceptaci vstupenek a přidělování jejich čísel systémem Objednatele, jakož i dalších služeb poskytovaných třetími stranami nebo dalšími systémy Objednatele. 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 9,00 hod. (dále jen "Odstávky").
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn provádět Odstávky po předchozím schválení Objednatelem.
- 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. HLÁŠENÍ POŽADAVKŮ

Objednatel bude hlásit Poskytovateli požadavky na poskytnutí Technické podpory způsobem popsaným v Příloze č.4 této Smlouvy.

5. POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

- 5.1. Poskytovatel bude přijímat požadavky Objednatele na poskytnutí Technické podpory nepřetržitě pouze v čase od 9,00 do 17,00 hodin, a to pouze v pracovní dny.
- 5.2. Požadavek doručený Poskytovateli mimo výše vymezený čas se považuje za doručený momentem počátku první následující doby, ve které je Poskytovatel povinen přijímat požadavky Objednatele.
- 5.3. Poskytovatel odešle Objednateli první reakci (zejména oznámení o přijetí požadavku) na požadavek nejpozději do 1 hodiny od doručení požadavku ve smyslu odst. 5.2.
- 5.4. Poskytovatel zahájí věcné řešení požadavku Objednatele v pracovní době (tj. v čase 8,30-17,30 v pracovní dny) a to do 4 hodin od doručení požadavku ve smyslu odst. 5.2.

6. ROZSAH TECHNICKÉ PODPORY NAD RÁMEC

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje mít zajištěné kapacity pro poskytování Technické podpory Objednateli v rozsahu nejvýše 4 člověkohodin měsíčně.
- 6.2. Požadavky, jejichž řešení by znamenalo překročení výše sjednaného rozsahu, má Poskytovatel právo odmítnout.
- 6.3. V případě odmítnutí řešení požadavku podle předchozího odstavce, se řešení daného požadavku přesouvá do následujícího měsíce, pokud Objednatel nesdělí Poskytovateli, že o vyřešení požadavku v takovém případě již nemá zájem.

7. ODMĚNA

- 7.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za Provozování internetové aplikace a za poskytování Technické podpory odměnu dle ceníku uvedeného v příloze č.2 této Smlouvy za každý jeden kalendářní měsíc provozování.
- 7.2. Odměna Poskytovatele v podobě Paušálu v sobě zahrnuje služby zajištění Provozu internetové aplikace a poskytování Technické podpory v rozsahu vyplývajícím z Přílohy č.2.
- 7.3. Za poskytnutí služeb nad rozsah zahrnutý v Paušálu dle Přílohy č. 2 (na základě samostatné písemné objednávky) se Objednatel zavazuje platit Poskytovateli odměnu dle ceníku uvedeného v Příloze č.2 této Smlouvy.
- 7.4. Poskytovatel má právo na paušální odměnu v plné výši, i pokud Objednatel nevyužije plný rozsah vstupů a člověkohodin poskytování Technické podpory zahrnutý do paušálu. Nevyčerpaný rozsah vstupů a nevyužitá doba Technické podpory se nepřevádí do dalšího období.
- 7.5. Doba vykázaná na řešení každého požadavku v rámci člověkohodin musí být přiměřená rozsahu a jeho náročnosti.
- 7.6. Odměna za Provozování internetové aplikace a za poskytování Technické podpory nad rozsah zahrnutý do paušálu bude vyúčtována vždy společně s paušálem za každý kalendářní měsíc.
- 7.7. Všechny částky uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH.
- 7.8. V případě trvání této smlouvy pouze po část kalendářního měsíce má Poskytovatel právo na poměrnou část této odměny.

8. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Odměnu dle této Smlouvy uhradí Objednatel na základě daňového dokladu Poskytovatele za každý kalendářní měsíc s dobou splatnosti 14 dnů ode dne doručení Objednateli. Daňový doklad vystaví Poskytovatel nejpozději do 15 dnů po uplynutí kalendářního měsíce v němž byly služby poskytovány.
- 8.2. Faktura musí obsahovat veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejm. ustanovením § 28 a 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Způsob zdanění, výše a sazba DPH se řídí platnou legislativou.

9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1. 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.
- 9.2. V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s řešením požadavku Objednatele podle odstavce 5.4 této Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z Paušálu za každý započatý den prodlení.

10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 10.1. Smluvní strany tímto ujednávají limitaci náhrady škody neúmyslně způsobené Poskytovatelem Objednateli porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele uvedené v této Smlouvě do celkové výše jednonásobku Paušálu dle této smlouvy.
- 10.2. 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

11. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 11.1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce trvání 24 (dvacetičtyř) měsíců od 1.5.2018.
- 11.2. Bez ohledu na výše uvedené má kterákoliv Smluvní strana právo vypovědět tuto Smlouvu písemnou výpovědí s výpovědní dobou 3 měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Smluvní straně.

12. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 12.1. 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“).

- 12.2. Povinnost mlčenlivosti podle odstavce 12.1 této Smlouvy platí s výjimkou případů, kdy
- Objednatel udělil předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace,
 - právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit nebo použít Důvěrnou informaci,
 - takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy,
 - je to podle jakékoliv smlouvy nebo dohody uzavřené mezi Smluvními stranami dovoleno.
- 12.3. Mezi Důvěrné informace nepatří žádné informace, které jsou v době jejich zpřístupnění nebo použití běžně dostupné veřejnosti.
- 12.4. Objednatel tímto dává Poskytovateli souhlas k tomu, aby jej Poskytovatel uváděl jako svého zákazníka

13. VYŠŠÍ MOC

- 13.1. 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.
- 13.2. 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.
- 13.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků podle této Smlouvy pozastavuje do doby odstranění následků vyšší moci.

14. ROZHODNÉ PRÁVO

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

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami ve vztahu k předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předchozí ujednání ohledně předmětu této Smlouvy.
- 15.2. Jakoukoliv změnu této smlouvy lze provést jen písemným dodatkem podepsaným zástupci obou smluvních stran s podpisy smluvních stran na téže listině. Pro případ uzavření této smlouvy či jakýchkoli dodatků k této smlouvě smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, které stanoví, že smlouva je uzavřena i v případě, že mezi smluvními stranami nebylo dosaženo úplné shody projevu vůle o jejím obsahu.
- 15.3. Tato Smlouva je vyhotovena v 2 stejnopisech, kdy každá Smluvní strana obdrží 1 stejnopis této Smlouvy.
- 15.4. Každá ze Smluvních stran nese své vlastní náklady vzniklé v důsledku uzavírání této Smlouvy.
- 15.5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5.
- 15.6. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 15.7. Smluvní strany si Smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem, prohlašují, že je ujednána vážně a svobodně a na důkaz toho připojují své podpisy.

- 15.8. Poskytovatel 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 Objednatele v registru smluv. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v plném rozsahu včetně osobních údajů ve smlouvě obsažených, 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.
- 15.9. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 15.10. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu §2 písm. e) zák. 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.
- 15.11. Smluvní strany výslovně ujednaly, že ustanovení této Smlouvy jsou sjednána jako oddělitelné části ve smyslu § 576 občanského zákoníku. Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno příslušným soudem nebo jiným orgánem zdánlivým, neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, bude takové ustanovení považováno za vypuštěné ze Smlouvy a ostatní ustanovení Smlouvy budou nadále trvat, pokud lze předpokládat, že by smluvní strany Smlouvu uzavřely i bez takového ustanovení, pokud by zdánlivost, neplatnost nebo nevymahatelnost rozpoznaly včas. Smluvní strany v takovém případě bez zbytečného odkladu uzavřou takové dodatky ke Smlouvě, které umožní dosažení výsledku stejného, a pokud to není možné, pak co nejbližšího tomu, jakého mělo být dosaženo zdánlivým, neplatným, nebo nevymahatelným ustanovením.
- 15.12. Poskytovatel není oprávněn postoupit, převést, ani zastavit tuto Smlouvu ani jakákoliv práva, povinnosti, dluhy, pohledávky nebo nároky vyplývající z této Smlouvy a v souvislosti s ní bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Tato Smlouva je závazná rovněž pro právní nástupce smluvních stran.

16. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 16.1. Vzhledem k tomu, že (i) Objednatel je Správcem údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. a (ii) Poskytovatel je v postavení Zpracovatele ve smyslu zákona 101/2000 Sb. a (iii) zákazník Objednatele, který využívá Systém poskytovaný Poskytovatelem je Subjektem údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, je nedílnou součástí této smlouvy Smlouva o zpracování osobních údajů, která tvoří Přílohu č. 5 této smlouvy.
- 16.2. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel provede anonymizaci emailových adres Zákazníků Objednatele nejpozději do 1 měsíce od uplynutí doby platnosti všech vstupenek, které byly obsahem objednávky Zákazníka. Ustanovení se vztahuje na uhrazené i neuhrazené objednávky.

225 700 P
[Redacted signature]

Ing. Petr Prata, jednatel

25-04-2018
V Praze dne

[Redacted signature]

príspevková organizace
Mgr. Miroslav Bobek, ředitel

Příloha č. 1 - Popis služeb

1. Provozování internetové aplikace a Technická podpora

Služby Poskytovatele:

- a. Služba bude poskytována z webové stránky na adrese [REDACTED]
- b. udržování provozuschopnosti a funkčnosti Systému
- c. poskytování Technické podpory formou
 - i. konzultací provozních záležitostí Objednatele prostřednictvím Help Desku
 - ii. provádění konfiguračních změn nastavení Systému dle požadavků Objednatele
 - iii. úpravy stávajícího vzoru vstupenky
 - iv. vložení další jazykové mutace do vstupenky

Nutná součinnost Objednatele:

- a. akceptovat vstupenky vystavované Systémem, evidovat použití vstupenky prostřednictvím příslušného zařízení (čtečka čárových kódů), s napojením na informační systém Objednatele dle doporučení Poskytovatele
- b. udržovat funkční možnost úhrad cen vstupenek prostřednictvím systému GP Webpay
- c. udržovat funkční propojení svého pokladního systému se systémem Poskytovatele
- d. předem informovat Poskytovatele o aktualizacích nebo změnách svého pokladního systému

Popis základní funkce Systému:

Zákazník Objednatele (dále jen „zákazník“) si na stránce [REDACTED], kam byl případně přeměřován z jiné vhodné internetové stránky, vybere typ digitální vstupenky (dále jako vstupenka) z před-nastavených typů vstupenek (rozlišení dle počtu osob, event. věku osob). Po výběru požadované vstupenky, zadání emailové adresy a výběru platební metody je zákazník přeměřován na platební systém GP Webpay, kde provede úhradu objednávky. Před úhradou vstupenky zavolá Systém webovou službu poskytovatele pokladního systému pro Zoo Praha, která mu poskytne číslo vstupenky, které je nezbytné pro akceptaci vstupenky u čtečky vstupního turniketu do areálu Zoo Praha. Údaj o provedení úhrady je registrován v rámci systému GP Webpay. Zákazníkovi je odeslán e-mail s dokladem o zaplacení a s odkazem pro stažení vstupenky; vstupenka je poskytnuta jako digitální ve formátu "pkpass", s možností stažení též v podobě dokumentu ve formátu PDF. Pokladní systém Objednatele automaticky (na základě dohodnutých principů generování čísla vstupenky) akceptuje vydané vstupenky vytvořené Poskytovatelem.

Vstupenku zákazník použije předložením zobrazené vstupenky na mobilním elektronickém zařízení s možností zobrazení passu ve formátu "pkpass", nebo předložením vytištěné vstupenky k akceptačnímu zařízení Objednatele. Systém Objednatele načtením příslušným zařízením zaregistruje vstupenku jako použitou a zneplatní ji pro další použití. Údaj o použití vstupenky nahrává uživatel Zoo Praha do Systému dávkově prostřednictvím webové aplikace Systému. Po té, kdy uživatel Zoo Praha nahraje soubor s informacemi o použitých vstupenkách do Systému, vytvoří aktualizaci dané vstupenky, která po stažení aktualizuje vstupenku do podoby „použitá“ (typicky je vstupenka označena textem "Tato vstupenka byla použita." nebo je označení realizováno odstraněním QR kódu nebo čárového kódu obsahujícího číslo vstupenky). Podmínkou pro aktualizaci vstupenky v zařízení jejího držitele je, aby vstupenka byla uložena v aplikaci typu Wallet, zákazník měl zapnutou automatickou aktualizaci na vstupence a byl připojený k internetu. Pro zohlednění míry čerpání služeb je rozhodující celkový počet možných vstupů dle vstupenek vydaných v daném období. Vstupenka je považována za vydanou odesláním e-mailu (na adresu zadanou kupujícím při tvorbě objednávky) s dokladem o zaplacení a odkazem pro stažení vstupenky.

Součástí služby není dodání žádného HW ani SW.

Příloha č. 2 Ceník služeb

Položka	Cena
Služby Provozování internetové aplikace a Technická podpora Zahrnuté v Paušálu	
<ul style="list-style-type: none"> 2500 ks vstupů v kalendářním měsíci (nevyčerpaný rozsah vstupů krytých paušální cenou se nepřenáší do dalšího měsíce) Technická podpora v rozsahu 4 člověkohodiny /měsíčně 	5000,-Kč/ měsíčně
Služby Provozování internetové aplikace a Technická podpora nezahrnuté v Paušálu	
Vstupy nad 2500 vstupů v daném kalendářním měsíci (účtované v následujícím měsíci) - maximální platnost 1 vstupu je – 6 měsíců od data vydání delší platnost je vypočítána násobkem základní ceny krát počet požadovaných měsíců platnosti vstupu.	1,- Kč/ za vstup
Prodloužení platnosti vydané vstupenky nad 6 měsíců v případě jejího nepoužití 6 měsíců od vydání vstupenky.	1,- Kč/ za vstup / měsíc
Technická podpora second level (vývojový pracovník, product manager, konzultant) nad rozsah dle 7.4 Smlouvy	1000,-Kč / 1 člověkohodina
Technická podpora first level (pracovník Help desk) nad rozsah dle 7.4 Smlouvy	500,-Kč/ 1 člověkohodina
Vytvoření nového vzoru vstupenek v základní jazykové mutaci (ČJ, ANG)	2500,-/ Ks
Vložení extra jazyku do vzoru vstupenky	250,-/ jazyk
Úpravy stávajících vzorů (template) vstupenek	500,-Kč/ hod
Help Desk 24/7	
Nastavení Beacon dle požadavku	500,-Kč/kus

Cenou za Technickou podporu second level bude účtováno poskytnutí jakékoli další služby, která je nad rozsah služeb zahrnutých v Paušálu, a která není v ceníku služeb uvedena.

Příloha č. 3 Oprávněné osoby

Za Objednatele pro věci smluvní

Jméno	Telefon	E-mail
Jan Honek	[REDACTED]	[REDACTED]
Martin Dušička	[REDACTED]	[REDACTED]

Za Objednatele pro věci provozní

Jméno	Telefon	E-mail
Jan Honek	[REDACTED]	[REDACTED]
Hana Dvořáková	[REDACTED]	[REDACTED]

Za Poskytovatele pro věci smluvní

Jméno	Telefon	E-mail
Petr Fiala	[REDACTED]	[REDACTED]
David Podzimek	[REDACTED]	[REDACTED]

Za Poskytovatele pro věci provozní

Jméno	Telefon	E-mail
Jiří Bláha	[REDACTED]	[REDACTED]
David Podzimek	[REDACTED]	[REDACTED]

Příloha č. 4 Pravidla pro hlášení požadavků

- Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
- Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou:
 - a. telefonní číslo [REDACTED]
 - b. záložní GSM spojení [REDACTED] 3
 - c. e-mailová adresa [REDACTED]
 - d. webové rozhraní na adrese [REDACTED]
- Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
- Kontaktní body c) a d) je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
- Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Objednatele, které jsou uvedeny v Příloze č.3 této Smlouvy.
- Operátor Helpdesk přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
- Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
- V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Objednatelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
 - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
 - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
 - d) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - e) Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - f) Přesný popis požadavku, závady
- Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro poskytnutí Technické podpory. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
- Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
- Průběh celého servisního případu je zaznamenán v informačním systému Poskytovatele, kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení.

Příloha č.5

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 zák. č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“).
- 1.2 Objednatel v rámci své činnosti zpracovává z pozice správce osobní údaje zejména Držitelů. Osobní údaje jsou zpravidla v rozsahu: e-mailová adresa, 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 odeslání vstupenek a zjednodušeného daňového dokladu na emailovou adresu zadanou Zákazníkem a dále zpřístupnění údajů oprávněným osobám Objednatele v Systému.
- 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. Za oznámené dle přechozí věty se považuje předání Osobních údajů společností YOUR PASS, s.r.o., se sídlem: Praha 4 - Chodov, Tůrkova 2319/5b, PSČ 14900, IČO: 24809888, spisová značka: C 176332 vedená u Městského soudu v Praze. 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 zpracovávat 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 splní 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.