

# SMLOUVA O VYTVOŘENÍ APLIKACE PRO DOPRAVNÍ SYSTÉM IDOL A POSKYTOVÁNÍ SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB

Smluvní strany:

**Operátor ICT, a.s.**

se sídlem: Dělnická 213/12, PSČ 17000 Praha 7

IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 19676

[REDAKCE]  
zastoupená: Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a Ing. Janem Ladinem, členem představenstva

(dále jen „Objednatel“)

číslo smlouvy Objednatele: 2020\_084

a

**GLOBDATA a.s.**

se sídlem: Na příkopě 393/11, Staré město, 110 00 Praha 1

IČO: 05642361, DIČ: CZ05642361

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 23165

[REDAKCE]  
zastoupená: Ing. Jan Koloušek, předseda představenstva a Roman Florián, místopředseda představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

číslo smlouvy Objednatele:

číslo smlouvy Poskytovatele: 2351/2020

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

(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. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky, a
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu státu České republiky,
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.3 Objednatel zahájil veřejnou zakázku s názvem „**Dodávka, podpora a rozvoj mobilní aplikace pro dopravní systém IDOL**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) administrovanou jako zakázku malého rozsahu mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“). Na základě tohoto řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu se zásadami dle ZZVZ.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tj. zejména dodání SW řešení pro zajištění služeb prodeje a odbavení cestujících ve veřejné hromadné dopravě pomocí aplikace pro dopravní systém IDOL (dále jen „**Aplikace**“ nebo „**mobilní aplikace**“), včetně ověření jejich vlastností formou testování, jejího nasazení do pilotního a ostrého provozu a zajištění její podpory a rozvoje, to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou.

2.2 Účelem této Smlouvy je dále úprava podmínek pro zajištění oprávnění Objednatele k užití a rozvoji Předmětu plnění tak, aby byl otevřený ve smyslu možnosti Objednatele provádět jeho další podporu provozu a rozvoj samostatně či zadávat tyto služby v otevřené soutěži co nejširšího počtu Poskytovatelů bez toho, aby byl Objednatel omezen výhradními právy Poskytovatele či třetích osob vázavými bez řádného důvodu na předmětu plnění, a pro zajištění oprávnění Objednatele umožnit užívat Předmět plnění dalším subjektům.

2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací,
- 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace,
- 2.3.3 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

### 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje provést pro Objednatele Dílo, které spočívá v (ve):
  - 3.1.1 vytvoření detailního návrhu Aplikace (dále jen „Návrh realizace“), který bude odpovídat popisu použitých technologií, který byl součástí nabídky Poskytovatele v rámci Veřejné zakázky a tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy, (dále jen „Návrh řešení“) a závazným požadavkům Objednatele na funkčnost a parametry Aplikace, které jsou uvedeny v rámci Technické specifikace, která tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy (dále jen „Technická specifikace“);
  - 3.1.2 vytvoření, dodání a zprovoznění klíčových komponent, editačního nástroj, UX a následně Aplikací jako celku, v prostředí Objednatele v souladu s Návrhem realizace a udělení příslušných uživatelských a souvisejících oprávnění dle odst. 13.1 této Smlouvy a provedení požadovaných testů (dále jen jako „Implementace“);
  - 3.1.3 vytvoření a dodání administrátorské, uživatelské, provozní a školicí dokumentace vztahující se k Aplikaci (dále jen „Dokumentace“), vč. zajištění školení zaměstnanců Objednatele;  
  
(dále vytvoření Návrhu realizace, Implementace, vytvoření a dodání Dokumentace a zajištění školení společně jen „Dílo“).
- 3.2 Dále se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli služby provozu a správy Aplikace a podpory jejích uživatelů po jejím uvedení do provozu v rozsahu a způsobem popsaným v této Smlouvě a v Technické specifikaci, a to od data stanoveného ve výzvě Objednavatele (dále též jen jako „Služby podpory provozu“). Rozsah Služeb podpory provozu je uveden v Technické specifikaci a dále v Návrhu realizace.
- 3.3 Poskytovatel se také zavazuje poskytnout Objednateli rozvoj Aplikace a další služby spočívající v realizaci konzultací a dalších činností v rámci součinnosti a podpory při plnění povinností v oblasti ochrany osobních údajů, a to dle požadavků Objednatele po celou dobu účinnosti Smlouvy a na základě změnových požadavků Objednatele učiněných postupem podle této Smlouvy (dále jen „Rozvoj“).  
  
(Dílo, Služby podpory provozu a Rozvoj dále společně též jen jako „Předmět plnění“)
- 3.4 Poskytovatel dále bere na vědomí, že na základě plnění této Smlouvy může získat přístup k osobním údajům koncových uživatelů Aplikace. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele, jako správce nebo zpracovatele osobních údajů, zpracovávat osobní údaje koncových uživatelů Aplikace, a to dle podmínek stanovených v čl. 17 této Smlouvy.
- 3.5 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli při provádění Díla, při poskytování Služeb podpory provozu a při Rozvoji Poskytovatelem v rozsahu, který je

vymezen v Technické specifikaci nebo v této Smlouvě, nezbytnou součinnost svoji a třetí strany, zejména KORID LK, spol. s r.o., a to minimálně v rozsahu předání podkladů vymezených v Technické specifikaci. Nedodržení termínů plnění stanovených touto Smlouvou z důvodu neposkytnutí součinnosti třetích stran nezakládá prodlení žádné ze Smluvních stran. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně stanovují, že v takovém případě Poskytovatel nemá nárok na žádnou úplatu nad rámec cenových podmínek sjednaných v čl. 12 této Smlouvy, ani na náhradu případné škody vzniklé neposkytnutím součinnosti třetích stran.

- 3.6 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas provedené Dílo, za řádně a včas poskytnuté Služby podpory provozu a za řádně a včas provedený Rozvoj, a to po předání a převzetí jednotlivých částí Díla dle této Smlouvy, resp. vždy po poskytnutí Služeb a po akceptaci Rozvoje, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje na plnění dle této Smlouvy alokovat pracovní kapacitu osob realizačního týmu uvedeného v Příloze č. 3 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn požadovat nahrazení člena realizačního týmu jinou osobou spolu s uvedením důvodu. Jakákoliv změna člena realizačního týmu (vyžadována Objednatelem nebo vyvolána jiným důvodem) musí být předem písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která disponuje dostatečnými minimálními znalostmi a odbornou kvalifikací k řádnému provedení Díla, řádnému poskytnutí Služeb podpory provozu nebo řádné realizaci Rozvoje dle této Smlouvy.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje provádět Dílo, poskytovat Služby podpory provozu a realizovat Rozvoj sám, nebo s využitím poddovatelů uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddovatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddovatelí musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddovatelí realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při provádění Díla, poskytování Služeb podpory provozu a při realizaci Rozvoje prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Poskytovatel odpovědnost, jako by Dílo prováděl, Služby podpory provozu poskytoval a Rozvoj realizoval sám.
- 3.9 Hovoří-li tato Smlouva o Aplikaci, rozumí se tím mobilní aplikace pro iOS, Android, revizorská aplikace, administrace aplikace a backend ke všem komponentám.

#### 4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje provést pro Objednatele Dílo dle Harmonogramu. Harmonogram obsahuje závazné termíny předání a převzetí částí Díla dle této Smlouvy (tj. včetně realizace příslušných akceptačních procedur) (dále jen „Milníky“), včetně termínů zahájení poskytování Služeb podpory provozu dle odst. 3.2 Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění je sídlo Objednatele. V případě Služeb podpory provozu mohou být místem plnění i další místa na území České republiky, které Objednatel specifikuje dodatečně. Objednatel je oprávněn tato místa svým písemným oznámením specifikovat, a to nejpozději do 14 dnů před požadovaným datem zahájení poskytování Služeb podpory provozu z tohoto místa.

- 4.3 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn provádět části Díla, poskytovat Služby podpory provozu či realizovat Rozvoj také vzdáleným přístupem.

## 5. ZPŮSOB PROVEDENÍ DÍLA

- 5.1 Poskytovatel je povinen vytvořit Návrh realizace za součinnosti Objednatele, která nebude přesahovat rozsah stanovený v Příloze č. 1 Smlouvy, a takto připravený Návrh realizace doručit Objednateli k připomínkování a/nebo schválení v rámci akceptační procedury pro dokumenty dle odst. 10.2 této Smlouvy ve lhůtách dle příslušného Milníku.

- 5.2 Návrh realizace musí přinejmenším obsahovat:

5.2.1 bližší specifikaci Díla a jeho části při respektování požadavků Objednatele v Příloze č. 1 této Smlouvy;

5.2.2 podrobný popis jednotlivých dodávek, prací a kroků v rámci provádění Díla a jeho uvedení do provozu;

5.2.3 bližší specifikaci Harmonogramu dle odst. 4.1 Smlouvy;

5.2.4 vymezení odpovědností - komunikační matice osob Poskytovatele podílejících se na plnění předmětu Smlouvy;

5.2.5 definici případných proprietárních softwarových produktů Poskytovatele nebo třetích osob, které budou tvořit součást Díla, včetně licenčních podmínek, za kterých budou příslušné softwarové produkty Objednateli poskytnuty (viz odst. 14.3.7);

5.2.6 vymezení požadavků na další součinnost Objednatele a případných třetích stran při realizaci Díla pokud tato nová součinnost překračuje meze součinnosti dle Přílohy č. 1 této Smlouvy; a

5.2.7 případné další otázky a skutečnosti, jejichž specifikace je pro provedení Díla nezbytná.

- 5.3 Plnění Poskytovatele v rámci plnění označeného jako Implementace obsahuje vytvoření prototypu Aplikace podle Technické specifikace a Návrhu realizace, nainstalování a zprovoznění Aplikace v prostředí Objednatele, funkční propojení s existujícími systémy Objednatele či třetích osob a otestování funkčnosti Aplikace pro její akceptaci, převzetí a zajištění provozu Aplikace podle této Smlouvy.

- 5.4 Objednatel je oprávněn i bez předchozí výzvy odstoupit od Smlouvy

5.4.1 v případě prodlení s převzetím Návrhu realizace z důvodu přetrvávajícího prodlení Poskytovatele s řádným vypořádáním připomínek Objednatele trvajícího déle než 10 pracovních dnů ode dne druhého vznesení připomínek Objednatele k Aplikaci postupem dle odst. 10.2.3 nebo postupem dle odst. 10.3.8 a násl. Smlouvy nebo

5.4.2 v případě prodlení Poskytovatele s předáním Návrhu realizace trvajícího déle než 10 pracovních dnů ode dne kdy podle této Smlouvy měla být příslušná část Díla akceptována.

V takovém případě je Objednatel oprávněn ponechat si neakceptovaný Návrh realizace včetně práva užití tohoto Návrhu realizace a případně i na jejím základě Objednatelem vytvořené Aplikace v rozsahu dle článku 13.1 této Smlouvy, přičemž mu vznikne pouze

povinnost uhradit Poskytovateli oprávněně vynaložené prokazatelné náklady na vytvoření Návrhu realizace. Pro vyloučení pochybností, pokud nedojde k realizaci Implementace, Objednatel se rozhodne, že si Návrh realizace v tomto případě neponechá, nevzniká v této souvislosti Poskytovateli nárok na jakékoli finanční plnění ze strany Objednatele.

## 6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb podpory provozu ve lhůtě stanovené Harmonogramem. Poskytovatel bere na vědomí, že dříve, než bude zahájeno Poskytování Služeb podpory provozu k celé Aplikaci nebo než budou dokončeny všechny Etapy dle Harmonogramu, může být na výzvu Objednatele zahájeno poskytování Služeb podpory provozu k jednotlivým částem Díla.
- 6.2 Vznikne-li při realizaci Rozvoje Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Služby podpory provozu, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Služeb podpory provozu rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce Smlouvy je již zahrnuta v Ceně Předmětu plnění.
- 6.3 Služby podpory provozu budou poskytovány nepřetržitě od jejich zahájení až do data skončení účinnosti této Smlouvy podle odst. 22.1 této Smlouvy.
- 6.4 Poskytovatel se zavazuje:
- 6.4.1 poskytovat Služby podpory provozu s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby podpory provozu řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučujících povinnost k náhradě škody škodu po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Služeb podpory provozu dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 6.4.2 poskytovat Služby podpory provozu v rozsahu a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“), které jsou součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb podpory provozu a závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby podpory provozu v Technické specifikaci v případě, že daná dílčí Služba podpory provozu nemá definované SLA;
- 6.4.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.
- 6.5 Je-li součástí Návrhu realizace rozpracovaný požadavek na monitoring funkcí Aplikace, zavazuje se Poskytovatel ke Službám podpory provozu zprovoznit monitoring provozu Aplikace, který bude sloužit k dohledu nad provozováním Aplikace. Zprovozněný monitoring provozu Aplikace umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Služby podpory provozu a provozování Aplikace (dále jen „Monitoring“).
- 6.6 Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu, jakož i další informace relevantní pro poskytování Služby podpory provozu, a to formou písemné zprávy o poskytování Služeb podpory provozu (dále jen „Zpráva“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byla Aplikace

provozována a Služby podpory provozu poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu podpory provozu SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby podpory provozu sjednanou v této Smlouvě. Podoba Zprávy bude závazně upřesněna v rámci Návrhu realizace, pokud je v jejím rámci požadavek na Monitoring definován.

- 6.7 Zprávy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „Vyhodnocovací období“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 5 pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Zprávy podléhají schvalování Objednatel. Nebyly-li Služby podpory provozu poskytnuty řádně, bude Zpráva vyčíslvat příslušnou slevu z Ceny Předmětu plnění. Toto ustanovení se neuplatní v případě, kdy Návrh realizace nerozpracovává požadavek na Monitoring.
- 6.8 V souladu s Návrhem realizace budou Služby podpory provozu spočívat zejména v:
- 6.8.1 zajištění garantované úrovně dostupnosti Aplikace odstraňováním jejích chyb bez ohledu na jejich původ;
  - 6.8.2 podpoře uživatelů z řad Objednatele při obsluze a užívání Aplikace, zejména zodpovídáním telefonických dotazů, řešením servisních požadavků a emailových dotazů vznesených uživateli Aplikace, podáváním technických informací o Aplikaci a v poskytování asistence uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 6.9 Za účelem poskytování Služeb podpory provozu, pro příjem servisních požadavků a příjem Zadání změnových požadavků ve smyslu odst. 7.1.1 Smlouvy a další případnou komunikaci ohledně Rozvoje je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy či po dobu poskytování Služeb podpory provozu kontaktní místo, v rámci kterého budou moci uživatelé na straně Objednatele telefonicky komunikovat v českém jazyce za v místě a čase běžné hovorné a jemuž budou moci formou stanovenou v Návrhu realizace zasílat své servisní požadavky a Zadání změnových požadavků ve smyslu odst. 7.1.1 Smlouvy.
- 6.10 Ve vztahu k poskytování Služeb podpory provozu se Poskytovatel dále zavazuje:
- 6.10.1 udržovat vlastní technické prostředky, či prostředky, které mu byly jinak Objednatel svěřeny, jež slouží k poskytování Služeb podpory provozu, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných Služeb podpory provozu dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a prostředky dle tohoto odstavce Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu Aplikace a poskytování Služeb podpory provozu, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy v důsledku realizace Rozvoje Poskytovatelem;
  - 6.10.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
  - 6.10.3 písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Aplikace a též požadované termíny výluky Služby podpory provozu prováděné za účelem plánované údržby Aplikace (dále jen jako „odstávka“), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka Aplikace je možná pouze se souhlasem Objednatele. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto odstávkou Aplikace provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby Aplikace. Takto sjednaná doba odstávky se

nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby podpory provozu. Další podmínky doby odstávky Aplikace jsou upraveny v Příloze č. 1 Smlouvy či Návrhu realizace.

## 7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ROZVOJE

7.1 Rozvoj bude Objednatelům objednávan dle následujícího postupu:

7.1.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou zadání změnového požadavku písemně zadat Poskytovateli plnění Rozvoje (dále jen „Zadání změnového požadavku“) a Poskytovatel je povinen dle Zadání změnového požadavku nabídnout plnění, přičemž toto Zadání změnového požadavku musí obsahovat:

- a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je zadáno;
- b) termín dodání plnění;
- c) Objednatelům předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (dle počtu objednaných ČD).

7.2 V reakci na přijaté Zadání změnového požadavku Objednatel je Poskytovatel povinen do 3 pracovních dnů doručit Objednateli písemné upřesnění realizace formou analýzy Zadání změnového požadavku jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „Analýza změnového požadavku“), nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Zadání změnového požadavku bránící Poskytovateli Analýzu změnového požadavku vypracovat. Vadou dle tohoto odst. 7.2 je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Zadání změnového požadavku také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Zadání změnového požadavku, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Zadání změnového požadavku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady v Zadání změnového požadavku, je Poskytovatel povinen průběžně na trvání tohoto stavu Objednatelům upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svoje Zadání změnového požadavku bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.

7.3 Analýza změnového požadavku musí přinejmenším obsahovat:

7.3.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií obsažených v Technické specifikaci nebo stanovených Poskytovatelem (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být v Analýze změnového požadavku uvedeno, že tato část řešení bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen Objednatelům;

7.3.2 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatelům při realizaci plnění;

7.3.3 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění definující přinejmenším termín nasazení dílčího plnění do testovacího prostředí a nejzazší termín nasazení do produkčního prostředí; harmonogram musí respektovat v Zadání změnového požadavku určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost v Analýze změnového



požadavku dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;

- 7.3.4 vymezení odpovědných zástupců Poskytovatele a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
- 7.3.5 konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě; stanovená cena musí respektovat v Zadání změnového požadavku stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v Analýze změnového požadavku dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná.

7.4 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Analýzou změnového požadavku, bude Poskytovatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Analýzu změnového požadavku odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Objednatel je oprávněn v Zadání změnového požadavku uvést, že v případě, že se k Analýze změnového požadavku navržené Poskytovatelem na základě Zadání změnového požadavku nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se Analýza změnového požadavku za odsouhlasenou.

7.5 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Analýzy změnového požadavku, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 7.2 této Smlouvy.

7.6 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakékoliv Zadání změnového požadavku nebo požadavek vznesený Objednatelem v souladu s touto Smlouvou. Odměna za zpracování Analýzy změnového požadavku je již obsažena v Ceně Předmětu plnění dle této Smlouvy a Poskytovateli v této souvislosti nevzniká nárok na další úplatu.

7.7 Zadání změnového požadavku se stává součástí odsouhlasené Analýzy změnového požadavku v rozsahu, v jakém ustanovením Analýzy změnového požadavku neodporuje, a pro výklad ustanovení Analýzy změnového požadavku se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.

7.8 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v průběhu trvání této Smlouvy povinen poptat žádný Rozvoj.

## 8. EXIT

8.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb podpory provozu na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde po skončení účinnosti této Smlouvy (dále jen „Exit“).

8.2 Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odst. 8.3 Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále jen „Exitový plán“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení.

- 8.3 Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu nejdříve 6 měsíců před řádným ukončením účinnosti této Smlouvy, kdykoli spolu s vypovězením nebo odstoupením Objednatele od této Smlouvy, nebo i po odstoupení Poskytovatele od této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel jinak. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s odst. 10.2 této Smlouvy.
- 8.4 Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Smlouvy je součástí Ceny za poskytování Služeb podpory provozu dle této Smlouvy.

## 9. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 9.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Technické specifikace před dokončením Díla, včetně změny schváleného Návrhu realizace. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 9.3 Jakékoliv změny schváleného Návrhu realizace musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ, a rovněž písemně ve stejné formě, v jaké strany schvalují Návrh realizace.
- 9.4 Kterákoliv ze smluvních stran je rovněž oprávněna navrhnout změnu Služeb podpory provozu, a to za přiměřeného užití odst. 9.1 až 9.3 této Smlouvy.

## 10. AKCEPTACE

10.1 Dílo nebo jeho část, tvořící logický a funkční celek, stejně jako každý výsledek Rozvoje, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „díleč plnění“), budou Objednatelem akceptovány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté díleč plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých díleč plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Návrhu realizace, v Analýze změnového požadavku či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami. Součástí akceptační procedury může být v konkrétních případech dle volby Objednatele rovněž připomínkováání třetími stranami, zejména pak hlavním městem Prahou.

### 10.2 Akceptace dokumentů

10.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 10.2 Smlouvy.

10.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.

10.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 5 kalendářních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do 5 kalendářních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 10.2.3 i opakovaně.

10.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 kalendářních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný předávací protokol.

10.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.

### 10.3 Akceptace jiných dílčích plnění než dokumentů

10.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 10.3 Smlouvy.

10.3.2 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.

10.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou, Zadáním změnového požadavku či Analýzou změnového požadavku, nebo vzniklou na základě Smlouvy (např. Návrh realizace); specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena.

10.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů a příkladů na akceptační test zajistí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 10.3.3. Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.

10.3.5 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 5 kalendářních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály

veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

- 10.3.6 Jestliže jednotlivá dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 3 kalendářních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 10.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, má se za to, že dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto plnění nemá žádnou vadu kategorie A0, A nebo B a současně nemá více než tři vady kategorie C ve smyslu odst. Chyba! Nenalezen zdroj odkazů. Smlouvy. Objednatel je oprávněn dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 10.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 10.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 10 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 10.4 Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 10.4.1 Nejpozději v den podpisu předávacího protokolu jednotlivého dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k dílčímu plnění a případné zdrojové kódy dle čl. 13.
- 10.5 Dílo jako celek se považuje za dokončené, bylo-li řádně převzato Objednatelem, tedy pokud došlo k akceptaci a protokolárnímu převzetí všech dílčích plnění tvořících Aplikaci, tj. Návrhu realizace, Implementace a Dokumentace vč. školení.
- 10.6 U Služeb podpory provozu akceptace probíhá písemným schválením Zprávy Objednatelem, je-li vyhotovována.

## 11. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 11.1 Poskytovatel se dále zavazuje:

- 11.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
  - 11.1.2 poskytovat plnění podle této Smlouvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 20 kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
  - 11.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
  - 11.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
  - 11.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
  - 11.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
  - 11.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
  - 11.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné dodání Předmětu plnění, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka, jehož služby budou hrazeny Poskytovatelem);
  - 11.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
  - 11.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
  - 11.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
  - 11.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Díla nebo Služeb podpory provozu za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
  - 11.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 11.2 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědností za škodu

způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 10.000.000,- Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce nebo pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do 10 kalendářních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy nebo pojistky do 10 kalendářních dnů po uzavření Smlouvy nebo do 10 kalendářních dnů po vyžádání ze strany Objednatele vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.

- 11.3 Poskytovatel se zavazuje zajistit nejpozději do 10 kalendářních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Aplikace provedené Poskytovatelem po dokončení Díla na základě této Smlouvy aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Aplikace a za 6 po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak bude aktualizace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, provedená do skončení 10 kalendářních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 11.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakémoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Aplikace s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů Implementace nebo změny Aplikace na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v Ceně Díla podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 11.5 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se plnění dle této Smlouvy nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely řádného provádění údržby, podpory či rozvoje Aplikace či jeho příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Poskytovatele získaných na základě plnění této Smlouvy, a to i nad rámec svých povinností dle čl. 8 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po dobu 6 měsíců po uplynutí doby trvání této Smlouvy dle čl. 22 této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že rozsah tohoto plnění je zahrnut v Ceně Předmětu plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele. Plnění podle tohoto odstavce nezahrnuje plnění dle odst. 15.11 této Smlouvy.

## 12. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

### 12.1 Cena Díla a její hrazení

- 12.1.1 Cena Díla je stanovena ve výši 730 000,- Kč bez DPH. S ohledem na sazbu DPH 21 %, činí celková cena Díla včetně DPH 883 300,- Kč, z toho DPH představuje částku 153 300,- Kč. Tato cena je celková a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci provádění Díla (dále jen „Cena Díla“), přičemž cena za dodání Návrhu realizace je stanovena max. ve výši 15 % z ceny Díla.

12.1.2 Cena Díla zahrnuje též zejména veškeré náklady na veškeré licence k software, databázím, knihovnám a dalším předmětům duševního vlastnictví třetích stran nezbytným pro realizaci plnění této Smlouvy.

12.1.3 Cena Díla bude zaplácena v dvou částech, a to po dokončení a předání výsledků následujících Milníků stanovených v Harmonogramu:

- a) Návrhu realizace a Etapy 1, tedy po úspěšném provedení akceptačních procedur Milníků M2, M3 a M4.1, a to maximálně s výhradami, které nebrání realizaci Milníku 4.2 a Milníku 5,
- b) Etap 2 a 3, tedy po úspěšném provedení obou akceptačních procedur Milníků M4.2 a M4.3, a to maximálně s výhradami, které nebrání zahájení Milníku 6 a 7 a Milníku D.

12.1.4 Obě části Ceny Díla budou Objednatel uhazeny na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) řádně vystaveného Poskytovatelem. Faktura za část Díla dle čl.12.1.3a) této Smlouvy bude znít na 30 % Ceny Díla, faktura za část Díla dle čl. 12.1.3b) této smlouvy bude znít na 70 % Ceny Díla. Přílohou každé faktury musí být vždy příslušné protokoly vztahující se k akceptované části Díla. Poskytovateli nebudou Objednatel poskytovány žádné zálohy.

12.1.5 Poskytovatel je oprávněn každou z faktur vystavit nejdříve v den, kdy budou splněny akceptační procedury příslušných Milníků.

## 12.2 Cena Služeb podpory provozu a její hrazení

12.2.1 Měsíční cena Služeb podpory provozu je stanovena v souhrnné výši 1 000,- Kč bez DPH za 1 měsíc poskytování Služeb podpory provozu. S ohledem na sazbu DPH 21 % činí celková měsíční cena Služeb podpory provozu včetně DPH 1 210,-Kč,- Kč za 1 měsíc poskytování Služeb podpory provozu, z toho DPH představuje částku 210,- Kč (dále jen „Cena Služeb podpory provozu“). Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Služeb podpory provozu za 1 měsíc.

12.2.2 Cena Služeb podpory provozu bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Služby podpory provozu poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušné Zprávy. Přílohou faktury musí být kopie schválené Zprávy, je-li vyhotovována. V případě, že Služby podpory provozu nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Služeb podpory provozu. Obdobně se může cena Služeb podpory provozu přiměřeně snížit, pokud dle příslušné Zprávy bude zřejmé, že Služby podpory provozu nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu (např. byly poskytovány pouze pro část Aplikace). Pro vyloučení pochybností smluvní strany tímto stanoví, že

- a) za poskytování Služeb podpory provozu k části Díla tvořícího Etapu 1 náleží Poskytovateli 40 % z Ceny Služeb podpory provozu,
- b) za poskytování Služeb podpory provozu k části Díla tvořícího Etapu 2 náleží Poskytovateli 30 % z Ceny Služeb podpory provozu,

- c) za poskytování Služeb podpory provozu k části Díla tvořícího Etapu 3 náleží Poskytovateli 30 % z Ceny Služeb podpory provozu.

### 12.3 Cena Rozvoje a její hrazení

12.3.1 Cena Rozvoje je stanovena ve výši 8 000,- Kč bez DPH za 1 ČD Rozvoje. S ohledem na sazbu DPH 21% činí celková cena Rozvoje včetně DPH 9 680,- Kč za 1 ČD Rozvoje, z toho DPH představuje částku 1 680,-Kč (dále jen „Cena Rozvoje“). Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování Rozvoje za 1 ČD.

12.3.2 Cena Rozvoje bude zaplacená vždy po akceptaci dílčího plnění Rozvoje způsobem dle čl. 10 Smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:

- a) Cena Rozvoje vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění.
- b) Poskytovatel ve lhůtách stanovených ve schválené Analýze změnového požadavku předloží Objednateli spolu s fakturou seznam realizovaných prací, který bude obsahovat rozpis alokace jednotlivých člověkodů při realizaci Rozvoje (dále jen „Výkaz plnění“).
- c) Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.
- d) Cena Rozvoje se může přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Rozvoj byl realizován s menší pracností.
- e) Maximální cenový rámec Rozvoje je dán následujícím vzorcem, kdy v jeho rámci musí Poskytovatel garantovat alespoň 24 ČD (alespoň 2 ČD/měsíc, kdy je připuštěno i rychlejší čerpání tohoto rámce) Rozvoje:

2 mil. Kč bez DPH (*minus*) Cena Služeb podpory provozu za 12 měsíců bez DPH (*minus*) Cena Díla bez DPH = cenový rámec Rozvoje

12.3.3 V případě, že po odečtení ceny za 24 ČD Rozvoje z cenového rámce Rozvoje vznikne kladný rozdíl, je Objednatel oprávněn tento rozdíl využít pro další Rozvoj. Objednatel není oprávněn využít tento rozdíl pro prodloužení délky poskytování Služeb podpory provozu k celému Dílu nad 12 měsíců.

12.3.4 I v případě, že Objednatel využije kladného rozdílu pro další Rozvoj ve smyslu čl. 12.3.3 této Smlouvy, činí maximální finanční rámec, který Objednatel Poskytovateli na základě této Smlouvy uhradí, 2 mil. Kč bez DPH. V případě, že by Objednatel požadoval po Poskytovateli plnění, kterým by došlo k překročení maximálního finančního rámce 2 mil. Kč bez DPH, je Poskytovatel povinen na to Objednatele upozornit, a je oprávněn takové plnění neposkytnout.

### 12.4 Platební podmínky

12.4.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.

12.4.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí



obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.

- 12.4.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 12.4.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 12.4.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 12.4.6 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 12.4.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátc**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 2 pracovních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

### 13. ZDROJOVÝ KÓD

- 13.1 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, je Poskytovatel povinen v součinnosti s Objednatelem tomuto předávat průběžně zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění, které je počítačovým programem, a které je Objednateli poskytováno na základě této Smlouvy. Zdrojový kód bude Objednateli vždy předán do 5 pracovních dnů od zhotovení takového jednotlivého plnění, které je počítačovým programem, a to formou Git repozitářů ukládaných průběžně do GitLab prostředí Objednatele. Objednatel umožňuje Poskytovateli provádět tuto činnost pomocí nastavení GitLab prostředí Objednatele jako druhého vzdáleného repozitáře. Poskytovatel je však povinen Objednateli navrhnout podobu informační struktury, řízení přístupů k repozitářům, pracovní stromy jednotlivých repozitářů a procesní postup při změnách souborů tak, aby bylo zajištěno řádné přenášení změn do vzdáleného repozitáře a uchovávání kompletní historie všech verzí a úprav zdrojových kódů. Poskytovatel musí zdrojové kódy do repozitáře předávat včetně historie

změn. Podobu informační struktury GIT musí vždy Objednatel písemně odsouhlasit, a to před zahájením této činnosti ze strany Poskytovatele.

- 13.2 Po dobu účinnosti této Smlouvy bude Objednatel oprávněn zdrojový kód číst a nahlížet do něj či k němu vznášet dotazy. Objednatel nebude po tuto dobu oprávněn do zdrojového kódu zasahovat a jakkoli jej měnit pro účely plnění této Smlouvy. Objednatel však může po tuto dobu provádět kopie zdrojového kódu pro účely své archivace či pro jeho užití pro realizaci plnění odlišného od předmětu plnění této Smlouvy.
- 13.3 Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření jednotlivé funkcionality či modulu, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části předmětu plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby software a zasahovat do něj formou interního rozvoje Objednatele. Dokumentace zdrojového kódu tak musí obsahovat minimálně informace o popisu procesů instalace a spuštění, vč. plnohodnotné dokumentace administrátorské a provozní.
- 13.4 Povinnosti Poskytovatele uvedené v odst. 13.1 až 13.3 této Smlouvy výše se použijí i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění (nové verze vydávané do produkčního prostředí), k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav nebo rozvojových a změnových požadavků (dále jen „změna zdrojového kódu“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 13.5 Povinnost předání zdrojových kódů se nevztahuje na proprietární software.
- 13.6 V případě, že Objednatel provede po dobu, kdy trvají povinnosti Poskytovatele ve vztahu k zajišťování záruk plnění a jeho provozu, neoprávněné změny zdrojového kódu některé z částí předmětu plnění pro účely využití takto změněného zdrojového kódu pro plnění dle této Smlouvy, tj. změny budou nasazeny v produkčním prostředí, zaniká veškerá odpovědnost a záruky Poskytovatele z této Smlouvy za příslušnou část předmětu plnění a všechny další části předmětu plnění, které mohou být danou změnou dotčeny, a to vč. povinnosti k zajištění bezporuchového provozu a bezpečnosti příslušné části předmětu plnění této Smlouvy.

#### 14. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 14.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v odst. 14.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Objednatel je oprávněn vlastnické právo k takovýmto movitým věcem libovolně převést na třetí subjekt.
- 14.2 Vzhledem k tomu, že součástí Předmětu plnění dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), je k těmto součástem Předmětu plnění poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.

- 14.3 Objednatel je oprávněn veškeré součásti Předmětu plnění považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „autorská díla“) užívat a v plném rozsahu postoupit třetímu subjektu dle níže uvedených podmínek.
- 14.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle odst. 14.3.3 této Smlouvy užívat toto autorské dílo k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího součást Předmětu plnění a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě v jakémkoliv rozsahu postoupit. Licence k autorskému dílu je poskytována jako neomezená nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 14.3.2 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakž i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů obsažených v Aplikaci upravené na základě této Smlouvy.
- 14.3.3 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 14.3.1 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti Předmětu plnění, která příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Předmětu plnění.
- 14.3.4 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.
- 14.3.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakémkoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Předmětu plnění dle čl. 12 této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 14.3.6 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 14.3.7 Součástí Předmětu plnění může být tzv. proprietární software (dále jen „proprietární software“), anebo tzv. open source software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto odst. 14.3

nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, pouze při splnění některé z následujících podmínek:

- a) Jedná se o software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takovýto software upravovat, a který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v ostrém (produktivním) prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- b) Jedná se o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva software měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- c) Jedná se o software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v Aplikaci bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, písemnou garanci, že další rozvoj Aplikace jinou osobou než Poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele.
- d) Poskytovatel Objednateli k software poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů software a bezpodmínečného práva provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytování zdrojových kódů se řídí čl. 13 této Smlouvy.
- e) Jedná se o software, jehož API (*Application Programming Interface*) pokrývá všechny moduly a funkcionality software, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření software a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí Objednatele bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a Poskytovatel poskytne Objednateli právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako software.
- f) Poskytovatel se zaváže Objednateli po ukončení Implementace na písemnou výzvu Objednatele nejpozději do 10 dnů poskytnout (i) úplné komentované zdrojové kódy softwaru a bezpodmínečné právo software měnit nebo (ii) API (*Application Programming Interface*), které pokrývá všechny moduly a funkcionality softwaru, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření softwaru a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí Objednatele bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako software.

V případě že Poskytovatel poruší povinnost či prohlášení dle tohoto odstavce 14.3.7, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ a náhradu škody v plné výši.

- 14.3.8 Pokud se bude jednat o proprietární software Poskytovatele nebo třetích stran dle odst. 14.3.7, tak na rozdíl od licence ke zbývajícím částem Předmětu plnění udělované dle odst. 14.3.1 až 14.3.6 této Smlouvy postačí, aby udělená licence k takovému software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu trvání této Smlouvy a po jejím skončení až do uplynutí 5 kalendářních let po roku, ve kterém skončila účinnost této Smlouvy na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni uzavření této Smlouvy, a to včetně práva Objednatele do proprietárního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení odst. 14.3.7 Smlouvy. V případě výpovědi či odstoupení od Smlouvy se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli právo užívat takovýto standardní SW v rozsahu, v jakém je to nezbytné pro řádné užívání Předmětu plnění a poskytování Služeb dle této Smlouvy. Tím není dotčeno právo Objednatele pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem. V případě využití tohoto přednostního práva se Poskytovatel zavazuje, že právo užívat standardní SW dle tohoto odstavce Smlouvy nabídne Objednateli za běžných tržních podmínek a bude vycházet z účetní hodnoty licencí, které pořídil.
- 14.3.9 Nelze-li to na Poskytovateli spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními odst. 14.3.7, nemusí být Objednateli k proprietárnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být poskytnuto právo Objednatele do proprietárního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace.
- 14.3.10 Poskytovatel je povinen ve svých řešeních pro Objednatele omezit využití takového proprietárního softwaru, který je co do licence omezen ve smyslu odst. 14.3.8 nebo odst. 14.3.9 Smlouvy.
- 14.3.11 Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití proprietárního software v rámci Předmětu plnění a předložit Objednateli ucelený přehled využitého proprietárního software, jeho licenčních podmínek a alternativních Poskytovatelů.
- 14.3.12 Jestliže jsou s užitím proprietárního software, Služeb podpory provozu k němu, či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci Ceny Díla a Služeb podpory provozu řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání Smlouvy a za období po jejím skončení až do uplynutí 5 kalendářních let po roku, ve kterém skončila účinnost této Smlouvy.
- 14.4 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 14.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence k autorským dílům je zahrnuta v Ceně předmětu plnění.

## 15. ZÁRUKA

- 15.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část Předmětu plnění má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména v Návrhu realizace, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou. Tato záruka se vztahuje také na výstupy Rozvoje (dílní plnění), které realizoval Poskytovatel. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud mají být na základě Rozvoje rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti Aplikace, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele a Aplikace si zachová svoji použitelnost.
- 15.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části Díla od okamžiku jeho akceptace po dobu 12 měsíců od akceptace Díla jako celku. Tato záruka se prodlužuje po každém rozšíření Díla realizovaném formou Rozvoje či jiné úpravě funkčních vlastností Aplikace provedené na základě Rozvoje tak, že bude trvat až do uplynutí 12 měsíců ode dne akceptace takového rozšíření či úpravy provedené v rámci Rozvoje. Takto prodloužená záruka však nebude trvat déle, než 6 měsíců po uplynutí 12 měsíců od akceptace Díla jako celku.
- 15.3 Popis jednotlivých druhů incidentů a lhůty pro zahájení řešení jejich odstranění a pro jejich odstranění nebo poskytnutí akceptovatelného náhradního řešení jsou uvedeny v Technické specifikaci.
- 15.4 V případě, že Poskytovatel odstraní incident formou náhradního řešení, považuje se náhradní řešení incidentu priority AO za nahlášený incident priority A, náhradní řešení incidentu priority A za nahlášený incident priority B a náhradní řešení incidentu priority B za nahlášený incident priority C, přičemž náhradní řešení incidentu je výjimečným postupem a Poskytovatel je povinen je Objednateli řádně písemně zdůvodnit.
- 15.5 Pokud Objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení incidentu není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli a incident se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako incident původní (vyšší) priority s tím, že Poskytovatel je povinen tento incident odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 15.6 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění incidentů a pro odstranění incidentů dle jednotlivých kategorií priority jsou počítány v pracovní dny od 06:00 do 22:00 hodin, nestanovuje-li tato Smlouva nebo Technická specifikace jinak.
- 15.7 Objednatel je oprávněn vady Předmětu plnění či incidenty nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 15.8 Doba od zjištění vady či incidentu do jejich odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 15.9 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Díla či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na Cenu předmětu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

- 15.10 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle čl. 13.1 této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 15.11 Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn kdykoliv do uplynutí záruční doby k Předmětu plnění požádat Poskytovatele o posouzení Objednatelem zamýšlené změny Aplikace. Poskytovatel se v takovém případě zavazuje bez zbytečného odkladu posoudit zamýšlenou změnu Aplikace z hlediska zachování řádné funkčnosti ostatních součástí Aplikace a Aplikace jako celku a Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli prokázané účelně vynaložené náklady takového posouzení. Provede-li Objednatel změnu Aplikace nad rámec posuzovaný Poskytovatelem, v rozporu s instrukcemi Poskytovatele a/nebo bez předchozího posouzení změny Poskytovatelem, záruka za vady Aplikace provedením změny Aplikace zaniká. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o každém zásahu do zdrojového kódu Aplikace, který provede v průběhu trvání záruky k Předmětu plnění.

## 16. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 16.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:
- 16.1.1 osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 8 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 10 Smlouvy, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy,
- 16.1.2 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 14.1 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy.
- 16.2 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.1 jsou oprávněny jménem smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 16.3 Oprávněné osoby dle odst. 16.1.1 a 16.1.2 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 16.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 16.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

## 17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů

17.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů uvedené v Technické specifikaci (dále společně jen „osobní údaje“) obsažené v datech koncových uživatelů Aplikace (dále jen „koncoví uživatelé“). Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 17 této Smlouvy.

### Povaha, účel a prostředky zpracování

17.2 Poskytovatel zpracovává osobní údaje automatizovanými prostředky, a to za účelem provozování a poskytování Služeb podpory provozu Aplikace, případně za dalšími účely, které vyplývají z této Smlouvy a jejích příloh.

17.3 Podrobněji jsou povaha, účel a prostředky zpracování osobních údajů popsány v Technické specifikaci a Návrhu realizace.

### Doba zpracování

17.4 Zpracování osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

### Obecné zásady zpracování osobních údajů

17.5 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z právních předpisů o ochraně osobních údajů, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.

17.6 Poskytovatel v souvislosti se zpracováním osobních údajů:

17.6.1 zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Smlouvy, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;

17.6.2 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;

17.6.3 poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;



- 17.6.4 nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;
  - 17.6.5 nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
  - 17.6.6 zohledňuje povahu zpracování,
  - 17.6.7 je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv koncových uživatelů;
  - 17.6.8 je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též koncovým uživatelům, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
  - 17.6.9 v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
  - 17.6.10 poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy, a umožní audit, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
  - 17.6.11 není oprávněn osobní údaje koncových uživatelů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy;
  - 17.6.12 umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 17 Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak je tato definována níže;
  - 17.6.13 umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování.
- 17.7 V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:
- 17.7.1 jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
  - 17.7.2 kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;
  - 17.7.3 informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
  - 17.7.4 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.

Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.

- 17.8 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za
- 17.8.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
  - 17.8.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
  - 17.8.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
  - 17.8.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 17.9 V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
- 17.10 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 17.11 Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinností Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.
- 17.12 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.

#### Zabezpečení osobních údajů

- 17.13 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 17.14 Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.

- 17.15 Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 17.16 Poskytovatel přijal a udržuje zejména následující opatření k zajištění úrovně zabezpečení:
- 17.16.1 zajištění toho, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby;
- 17.16.2 zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- 17.16.3 pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
- 17.16.4 zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům;
- 17.16.5 schopnost zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování – zavedená opatření a jejich korektní fungování budou pravidelně kontrolovány;
- 17.16.6 schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas a v případě fyzických či technických incidentů; a
- 17.16.7 proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování;
- 17.16.8 antivirovou ochranu a kontrolu neoprávněných přístupů;
- 17.16.9 šifrovaný přenos dat prostřednictvím IT technologií;
- 17.16.10 přístup k osobním údajům mají pouze pověřené osoby Poskytovatele;
- 17.16.11 servery s osobními údaji jsou uzamčeny v serverovně.
- 17.17 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 17.18 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 17.19 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 17.20 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 17.14 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.

- 17.21 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, Objednateli.

## 18. OCHRANA INFORMACÍ

- 18.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 18.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
  - 18.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 18.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 18.3 Za třetí osoby podle odst. 18.2 se nepovažují:
- 18.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
  - 18.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
  - 18.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddovatelé Poskytovatele,
  - 18.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí Poskytovatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 18.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 18.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení GDPR“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

- 18.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 18.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 18.8 Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která Aplikace obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy Aplikace, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v Aplikaci, vyjma případu, kdy Objednatel dá Poskytovateli výslovný písemný souhlas se zveřejněním kódů nebo jejich částí třetím osobám.
- 18.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 18.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - 18.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - 18.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - 18.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - 18.9.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 18.10 Za důvěrné informace se ve smyslu odst. 18.9.5 zejména nepovažují:
- 18.10.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,
  - 18.10.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce,
  - 18.10.3 seznam poddovatelů Poskytovatele, jímž Poskytovatel za plnění subdodávky uhradil více než 5 % z části plnění dle této Smlouvy v jednom kalendářním roce,
  - 18.10.4 seznam vlastníků akcií poddovatele, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, má-li poddovatel formu akciové společnosti.
- 18.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit v registru smluv v souladu s § 5 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění

pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“) tuto Smlouvu včetně všech jejich změn a dodatků, a objednávek nad 50.000,- Kč bez DPH.

- 18.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 18.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 18.13 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

## 19. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 19.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo na určení komunikační platformy pro sdílení dokumentů, pro kterou zajistí odpovídající přístup oprávněným osobám Poskytovatele.
- 19.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 19.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 16 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 19.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 10 této Smlouvy. Smluvní strany jsou rovněž oprávněny komunikovat spolu prostřednictvím datové schránky.
- 19.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu.
- 19.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 19.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle odst. 16.1.1 a 16.1.2 podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

## 20. NÁHRADA ŠKODY

- 20.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 20.2 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškeré škody, způsobené porušením této Smlouvy či povinností uložených Poskytovateli dle Nařízení GDPR nebo zákon o zpracování osobních údajů. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 20.3 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost dodat Dílo nebo jeho část či poskytovat Služby podpory provozu nebo Rozvoj mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 20.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 20.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 20.6 Případná náhrada škody bude zaplácena v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 20.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

## 21. SANKCE

- 21.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 21.1.1 v případě prodlení Poskytovatele s předáním částí Díla odpovídající Milníku stanovenému v Harmonogramu vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení (smluvní pokuta se počítá pro každý jednotlivý Milník samostatně, tj. při současném prodlení s předáním více Milníků se smluvní pokuta za jednotlivé Milníky sčítá),
- 21.1.2 v případě prodlení Poskytovatele s předáním Díla jako celku vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení; pro vyloučení pochybností se uvádí, že v případě prodlení Poskytovatele s předáním Díla jako celku se ode dne prodlení s předáním Díla jako celku smluvní pokuty dle odst. 21.1.1 této Smlouvy dále neuplatní, Poskytovatel je však povinen uhradit ty smluvní pokuty, na které vznikl Objednateli ke dni prodlení s předáním Díla jako celku nárok,

- 21.1.3 v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Rozvoje podle jednotlivé Analýzy změnového požadavku vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
- 21.1.4 v případě prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části dokumentovaného zdrojového kódu podle čl. 13 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
- 21.1.5 v případě nedodržení minimální garantované dostupnosti systému za kalendářní měsíc dle Technické specifikace vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každých započatých 0,1 % snížení dostupnosti v daném kalendářním měsíci.

## 21.2 Smluvní strany se dále dohodly, že:

- 21.2.1 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením incidentu priority A0 alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou i započatou minutu prodlení. V případě prodlení Poskytovatele s opravou vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 21.2.2 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením incidentu priority A alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. V případě prodlení Poskytovatele s opravou vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.3 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením incidentu priority B alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. V případě prodlení Poskytovatele s opravou vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.4 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením incidentu priority C alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. V případě prodlení Poskytovatele s opravou vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.5 v případě prodlení Poskytovatele s předložením pojistné smlouvy Objednateli ve lhůtě dle odst. 11.2 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.6 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle odst. 11.3 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.7 v případě prodlení Poskytovatele s vypracováním Exitového plánu nebo v případě prodlení s poskytnutím plnění nezbytných k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení požadavku Objednatele dle odst. 8.3 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.2.8 v případě porušení povinnosti Poskytovatele alokovat na plnění dle této Smlouvy kapacitu členů realizačního týmu a provádět jejich změny pouze se souhlasem Objednatele dle odst. 3.7 Smlouvy nebo poskytovat plnění dle této Smlouvy



s využitím poddavatelů uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy dle odst. 3.8 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;

21.2.9 v případě porušení povinnosti Poskytovatele dodržet veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů dle čl. 17 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení;

21.2.10 v případě závažného porušení povinnosti Poskytovatele ohledně ochrany důvěrných informací dle čl. 18 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.

21.3 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

21.4 V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu, je Poskytovatel oprávněn rovněž po dohodě s Objednatelem poskytnout Objednateli slevu z ceny ve srovnatelné výši. V takovém případě musí Poskytovatel písemně (postačí e-mailem) Objednatele výslovně upozornit na to, že sleva bude poskytována za účelem úhrady smluvní pokuty Objednateli. Dojde-li k úhradě smluvní pokuty tímto způsobem, zaniká nárok Objednatele na smluvní pokutu, která byla tímto způsobem uhrazena.

21.5 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

21.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.

## 22. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

22.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv, a uzavírá se na dobu určitou v trvání 12 měsíců od zahájení poskytování Služeb podpory provozu k celému Dílu nebo do vyčerpání finančního rámce 2.000.000,- Kč bez DPH, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

22.2 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě:

22.2.1 prodlení Poskytovatele s předáním jakékoliv části Díla či výsledku Rozvoje po dobu delší než 10 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,

22.2.2 nedodržení sledovaných parametrů SLA u Služeb podpory provozu majících za následek smluvní pokutu, případně adekvátní slevu z měsíční ceny podle čl. 21.4 Smlouvy, Služeb podpory provozu ve výši nejméně 30 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení Smlouvy vyhodnotí za poslední 3 měsíce,

- 22.2.3 že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne 5 % z ceny Předmětu plnění,
- 22.2.4 trvání závady kategorie A0, A, B nebo C po dobu delší než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění,
- 22.2.5 porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele,
- 22.2.6 poruší-li Poskytovatel povinnost dle odst. 3.7 této Smlouvy tím, že nenahradí člena realizačního týmu, kterým byla prokazována kvalifikace pro účast Poskytovatele v zadávacím řízení Veřejné zakázky, novým členem realizačního týmu, jež má minimálně stejnou kvalifikaci jako nahrazovaný člen a plní kvalifikační předpoklady zadávacího řízení Veřejné zakázky minimálně v rozsahu jako nahrazovaný člen, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytnul,
- 22.2.7 poruší-li Poskytovatel povinnost dle odst. 3.8 této Smlouvy tím, že nenahradí osobu poddovatele, kterým byla prokazována kvalifikace pro účast Poskytovatele v zadávacím řízení Veřejné zakázky, novým poddovatelem, který by měl nejméně stejnou kvalifikaci, která byla původním poddovatelem v zadávacím řízení Veřejné zakázky prokazována, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytnul.
- 22.3 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy, pokud:
- 22.3.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
- 22.3.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 22.3.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
- 22.3.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 22.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy výhradně v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 22.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 22.6 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele provést úkony nezbytné v zájmu naplnění obecně prevenční povinnosti pro předcházení vzniku škod, což bude Objednatelem před uplynutím účinnosti Smlouvy výslovně Poskytovateli sděleno.
- 22.7 Objednatel je dále oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s vypovědní dobou 6 měsíců ode dne doručení písemné výpovědi Poskytovateli, které

počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení .výpovědi. Smlouvu lze tímto způsobem vypovědět nejdříve po zahájení Služeb podpory provozu.

- 22.8 Výpověď dle odst. 22.7 Smlouvy může být i částečná a Objednatel může Smlouvu vypovídat ve vztahu k jakékoli části plnění Poskytovatele.
- 22.9 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

### 23. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 23.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 23.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

### 24. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 24.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 24.2 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 24.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel je oprávněn převést veškerá práva a povinnosti z této Smlouvy (včetně této Smlouvy jako celku) na jakoukoli jinou osobu i bez souhlasu Poskytovatele. Pro případ postoupení této Smlouvy strany vylučují právo Poskytovatele podle § 1899 Občanského zákoníku v souvislosti s takovým postoupením Smlouvy.
- 24.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

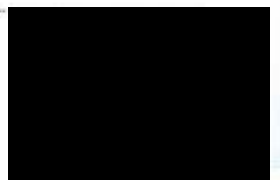
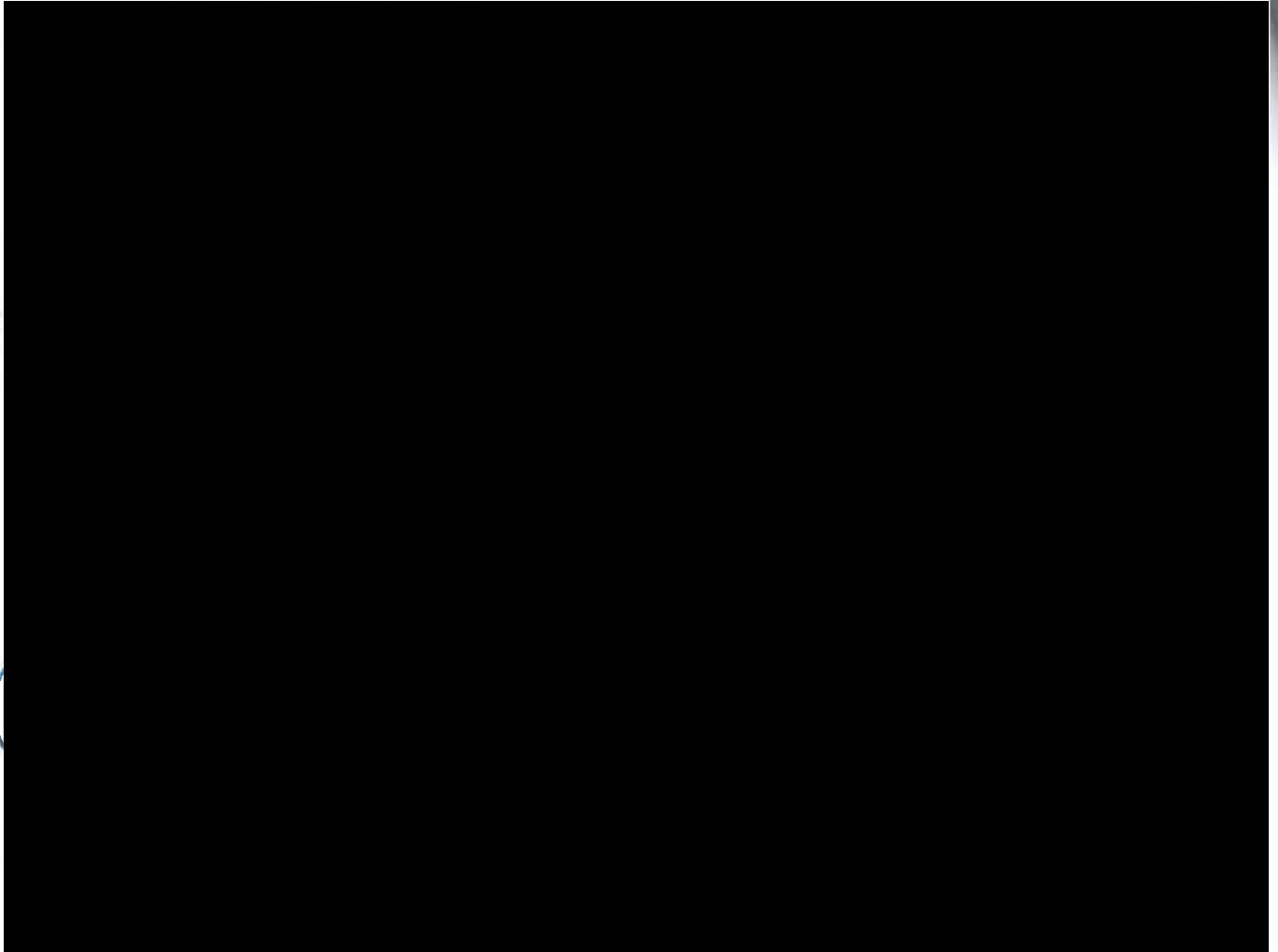
<u>Příloha č. 1:</u>	Technická specifikace
<u>Příloha č. 2:</u>	Popis použitých technologií
<u>Příloha č. 3:</u>	Realizační tým Poskytovatele
<u>Příloha č. 4:</u>	Oprávněné osoby
<u>Příloha č. 5:</u>	Seznam poddovatelů
<u>Příloha č. 6:</u>	Harmonogram

- 24.5 Tato Smlouva je uzavřena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 stejnopisu.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Za Objednatele

Za Objednatele



---

**Příloha č. 1**  
**Technická specifikace**

**Mobilní aplikace pro KORID**  
**Verze 1.0**

## Obsah

1.	ÚVODNÍ USTANOVENÍ .....	2
2.	ÚČEL SMLOUVY .....	2
3.	PŘEDMĚT SMLOUVY .....	3
4.	DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ .....	4
5.	ZPŮSOB PROVEDENÍ DÍLA .....	5
6.	ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU .....	6
7.	ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ ROZVOJE .....	8
8.	EXIT .....	9
9.	ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ .....	10
10.	AKCEPTACE .....	10
11.	DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE .....	12
12.	CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY .....	14
13.	ZDROJOVÝ KÓD .....	17
14.	VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA .....	18
15.	ZÁRUKA .....	22
16.	OPRÁVNĚNÉ OSOBY .....	23
17.	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ .....	24
18.	OCHRANA INFORMACÍ .....	28
19.	SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE .....	30
20.	NÁHRADA ŠKODY .....	31
21.	SANKCE .....	31
22.	PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY .....	33
23.	ŘEŠENÍ SPORŮ .....	35
24.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ .....	35
	Shrnutí .....	40
1.1	Etapizace .....	40
2	Architektura systému a přehled komponent .....	41
2.1	POPIS jednotlivých komponent .....	41
3	Etapa 1 (= předmět ZP) - funkční požadavky .....	43
3.1	Klientská mobilní aplikace .....	43
3.1.1	Přehled sekcí .....	43
3.1.2	Popis základních procesů .....	53
3.1.3	Další vlastnosti klientské mobilní aplikace .....	58
3.1.4	Grafika klientské mobilní aplikace .....	59
3.2	Revizorská aplikace .....	59
3.3	Administrace aplikace .....	61
3.3.1	Popis sekcí .....	61
4	Specifikace QR kódu .....	66
5	Další odkazy, podklady a dokumenty .....	66
5.1	Tarif a jeho výjimky .....	67
6	Popis etapy 2 .....	67
6.1	Základní vlastnosti požadovaných výstupů v rámci této etapy: .....	67
6.2	Integrace dalších datových zdrojů .....	68
7	Popis Etapy 3 .....	68
7.1	Schéma procesu nákupu kupón .....	70
8	BE aplikace .....	1

9	Integrace a systémy 3. stran .....	2
10	Nefunkční požadavky .....	2
	10.1.1 Poskytovatel řešení v rámci nabídky specifikuje, dodá následující podklady: .....	4
	10.1.2 Specifikace parametrů pro zálohování a obnovu .....	4
11	Provoz aplikace .....	5
	11.1 Specifikace parametrů pro plnění SLA – incident management .....	5
12	Bezpečnost .....	10
13	Požadavky na kvalitu řešení .....	11
14	Dokumentace .....	11
	14.1 Požadavky na dokumentaci aplikace .....	11
	14.2 Popis návrhu řešení .....	13
	• Specifikace podpory Poskytovatele vůči provozovateli z pohledu plánovaných specialistů (lidských zdrojů) na straně Poskytovatele. ....	14
	• Popište, jak bude zajištěno řízení ukončení životnosti jednotlivých výstupů projektu a případný přechod na další řešení .....	14
	• <i>Seznam poddavatelů</i> .....	15
	• <i>Specifikace dodávky v rámci navrhovaného řešení</i> .....	15

## Shrnutí

Cílem je vytvořit mobilní aplikaci do dopravního systému IDOL. V rámci zakázky budou dodány 4 hlavní komponenty:

- 1) Klientská mobilní aplikace (dostupná na Android a iOS)
- 2) Revizorská mobilní aplikace (Pouze pro Android)
- 3) Administrace (web) a nástroje pro reporting, statistiky
- 4) BE systému, včetně rozhraní k ostatním systémům a integrace na ostatní systémy

Součástí zakázky je i podrobná dokumentace, požadavky viz kapitola 12.

## 1.1 ETAPIZACE

Celý projekt dodání aplikace je rozdělen do několika Etap. Cílem je dodat funkcionalitu pro všechny etapy, které jsou dále popsány v tomto dokumentu. V případě rozhodnutí Operátora ICT může dojít k vydání aplikace veřejnosti po dokončení libovolné etapy. Vydání veřejnosti není podmíněno akceptací (a to ani dílčí) a je bude případně realizováno v rámci dodávky. Zároveň Operátor ICT bude dostávat aplikaci průběžně k testování, minimálně po dokončení každé z etap. Tyto dílčí verze a agenda spojená s testováním a případným vydáním je rovněž součástí ceny díla.

### Etapizace

#### **Dodání funkcionalit Etapy I. Mobilní aplikace**

- o Registrace při spuštění aplikace
- o Vyhledávač spojení
- o Prodej krátkodobých jízdenek
- o Informace o odjezdech a zpožděních

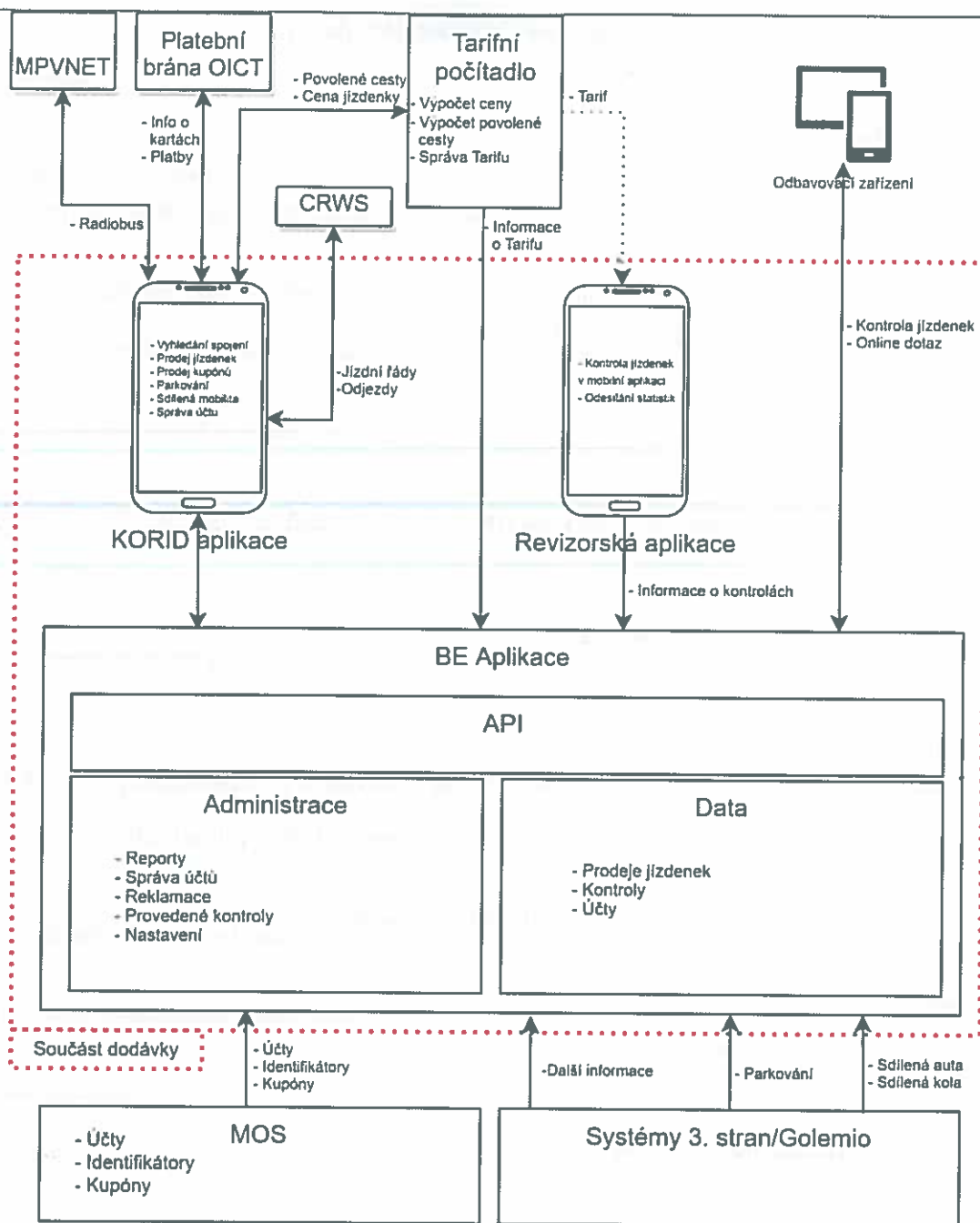
#### **Dodání funkcionalit Etapy II. Mobilní aplikace**

- o Integrace dat o sdílených kolech
- o Integrace dat o sdílených autech
- o Funkce identifikátoru

#### **ETAPA III. – mobilní aplikace – kompletní funkcionalita**

- o Prodej dlouhodobých jízdenek – časové kupony
- o Integrace všech zbývajících datových sad
- o Zobrazení parkovacích zón, sdílených kol a automobilů
- o Objednání spojení pomocí Radiobusu





## 2 Architektura systému a přehled komponent

V rámci dodávky vznikne samostatný BE, který bude sloužit pro účely nové mobilní aplikace. Níže je shrnující schéma, včetně znázornění základních vazeb a datových toků. Další vazby, které mají být realizovány v rámci dodávky díla jsou popsány v dalších kapitolách, případně z nich vyplývají.

### 2.1 POPIS JEDNOTLIVÝCH KOMPONENT

#### CRWS

Komponenta 3. strany pro vyhledávání spojení. Není součástí této dodávky.

### Odbavovací zařízení

Odbavovací zařízení, případně revizorské zařízení označuje zařízení dopravců a revizorů, které budou stejně jako je to v systému PIDLítačka komunikovat s BE pro kontrolu jednorázových jízdenek v případě online dotazu.

Dále bude probíhat pravidelná komunikace pro načítání informace sloužící ke generování referenčního vizuálního obrazce. Poslední případ jsou pak statistiky.

### Systémy 3. stran/Golemio

Pro fázi č.1 se počítá se zobrazením následujících informací:

- Informace o parkování, realizace zaplacení (třetí strana – MPLA)
- Rekola
- Autanapůl
- Kontaktní místa – Excelovská tabulka
- Zastávky – zdrojem bude CRWS
- Výluky
- Mimořádnosti
- Aktuality

Zdrojem všech dat bude Golemio, které data publikuje ve formátu, který je popsán zde:

<https://golemioapi.docs.apiary.io/#reference/parking/parking-lots>  
<https://golemioapi.docs.apiary.io/#reference/traffic/shared-bikes>

### Platební brána

Pro platby bude využívána platební brána ČSOB.

### KORID aplikace - klientská mobilní aplikace

Aplikace pro koncového zákazníka, podrobně popsána v další části dokumentu.

### Revizorská aplikace

Neveřejná aplikace určená pro revizory, sloužící pro kontrolu krátkodobých jízdenek v mobilní aplikaci a odesílání statistik o kontrolách.

### BE MA

Backend mobilní aplikace je srdcem aplikace, které zpracovává a ukládá data nejen z klientských aplikací, ale i z těch revizorských. Zároveň je jeho součástí administrace, do které mohou přistupovat interní pracovníci OICT a KORID (detailněji popsána v dalších kapitolách). OICT má také přístup k databázím celého systému.

## Tarifní počítadlo

Tarifní počítadlo bude přístupné přes API, které poskytne zejména tyto funkce/Informace:

- Seznam všech zón, včetně jejich názvu
- Dostupné tarifní kategorie pro danou relaci
- Cenu pro danou relaci, tarifní kategorii a časovou platnost
- Seznam povolených cest(nadzón) pro danou relaci

Tarifní počítadlo bude pracovat vždy s aktuální Tarifem a je tedy garantem správnosti všech poskytnutých informací.

Tarifní počítadlo není součástí této dodávky.

## MOS

MOS bude aplikaci poskytovat informace o uživatelských účtech, osobních údajích, kupónech, tarifních kategoriích atd.

## MPVNET

MPVNETem poskytuje API pro objednání dopravy - Radiobusu.

## 3 Etapa 1 (= předmět ZP) - funkční požadavky

### 3.1 KLIENTSKÁ MOBILNÍ APLIKACE

Klientská mobilní aplikace se bude jmenovat Idolka a bude vydána jako nová aplikace v Google play a Appstoru.

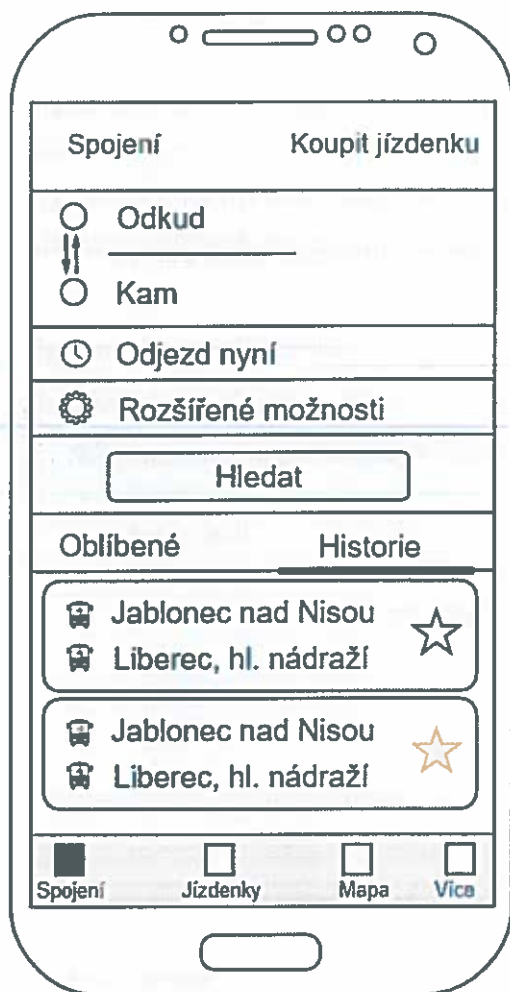
Na obou storech bude vydána pod účtem KORIDu.

#### 3.1.1 PŘEHLED SEKČÍ

Klientská aplikace bude obsahovat několik sekcí, které budou obsahovat především tyto funkce a možnosti:

##### a) Vyhledávání

• **Vyhledávání spojení – úvodní obrazovka**



spojení, po kliknutí se automaticky doplní pole Odkud a Kam

Aplikace umožní vyhledat spojení mezi dvěma body. Počátek cesty bude defaultně nastaven na nejbližší zastávku, případně cestující bude moci zvolit počáteční bod zadáním názvu zastávky.

Cílový bod trasy bude možné zvolit stejným způsobem, jako počáteční bod. Při zadávání zastávky bude uživateli poskytnut výběr z několika nejbližších a při zadávání textu bude fungovat našeptávač podle názvu zastávky.

Zároveň aplikace umožní nastavit zastávku pro Domov a Práce. V takovém případě cestující nemusí zadávat konkrétní název zastávky, ale pouze zvolí možnost Domov/práce.

Aplikace dále bude ukládat často hledané dvojice a na základě aktuální polohy nebo počtu zadání předvyplní místo Odkud a Kam. Cílem je odhadnout uživatelský zájem a usnadnit mu předvyplněním vyhledávání.

Čas odjezdu pro vyhledávání je defaultně nastaven na nyní, je možné jej ale libovolně upravit.

Dále bude možné v rámci úvodní obrazovky vyhledat spojení pomocí:

- Záložky Oblíbené – zde jsou uložena hvězdičkou označená spojení, po kliknutí se automaticky doplní pole Odkud a Kam; hvězdičkou označit konkrétní spojení je možné při vyhledávání či z historie
- Záložky Historie- zde jsou uložena historicky vyhledávaná

K vyhledání spojení bude sloužit služba CRWS, která funkcionalitu vyhledání poskytuje. CRWS není součástí této dodávky.

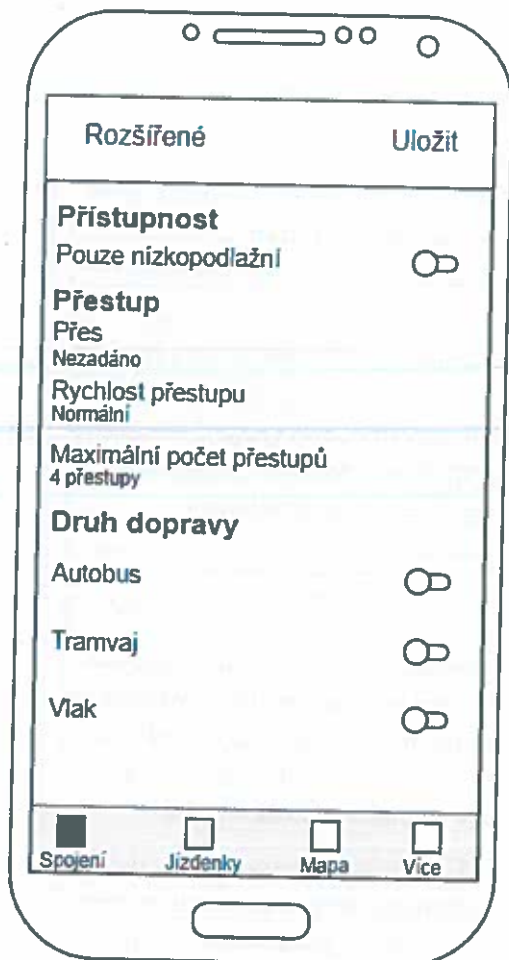
## Vyhledávání spojení – Rozšířené možnosti

Vyhledávání spojení umožní rovněž pokročilou variantu hledání, kde bude cestujícímu umožněno hledat spojení minimálně pomocí následujících filtrů či nastavení:

- Přístupnost (pouze nízkopodlažní)
- Zastávky Přes
- Maximální počet přestupů
- Typ dopravního prostředku (tramvaj, autobus, vlak)
- Nastavení rychlosti přestupů

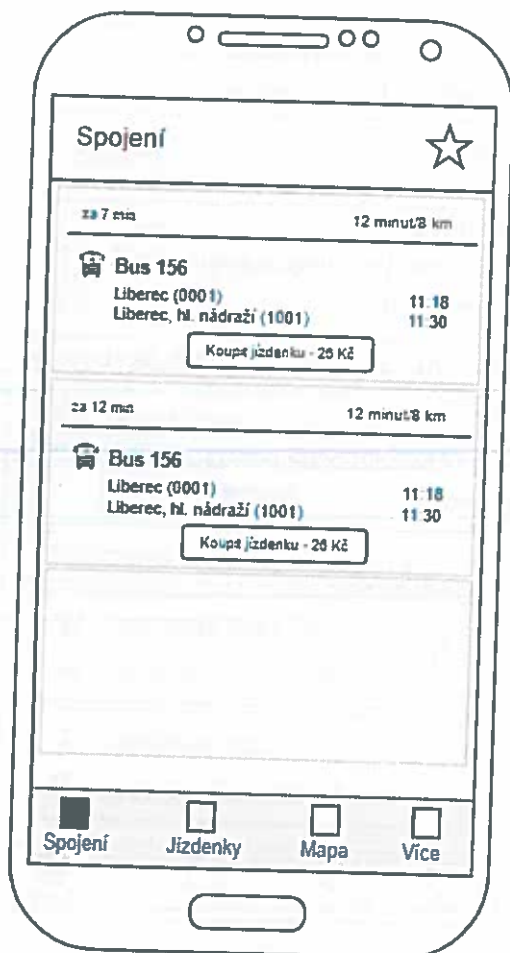
Jakmile cestující nastaví tyto parametry a uloží je, bere je vyhledávání spojení v potaz.

Na základě vyhledané trasy bude možné pro dané spojení koupit doporučenou jízdenku.



Nastavení vyhledávání

## Vyhledávání spojení – Výsledky vyhledávání



Jakmile cestující klikne na tlačítko vyhledat, dojde k nalezení relevantních spojení.

V rámci detailu spojení budou vždy informace o:

- Za jak dlouho spojení jede
- Jak dlouho pojedí/jak dlouhá je trasa
- Označení spojení, včetně typu (bus, tram ....)
- Počáteční zastávka, včetně informace o dané zóně (v závorce) a času odjezdu
- Cílová zastávka, včetně informace o dané zóně (v závorce) a času příjezdu
- Jestliže cestující klikne na vyhledané spojení, dostane se do detailu zastávek, resp. možnosti zobrazení trasy na mapě (ideálně s grafickým vyznačením zón a povolených tras (barevné vyznačení zastávek))

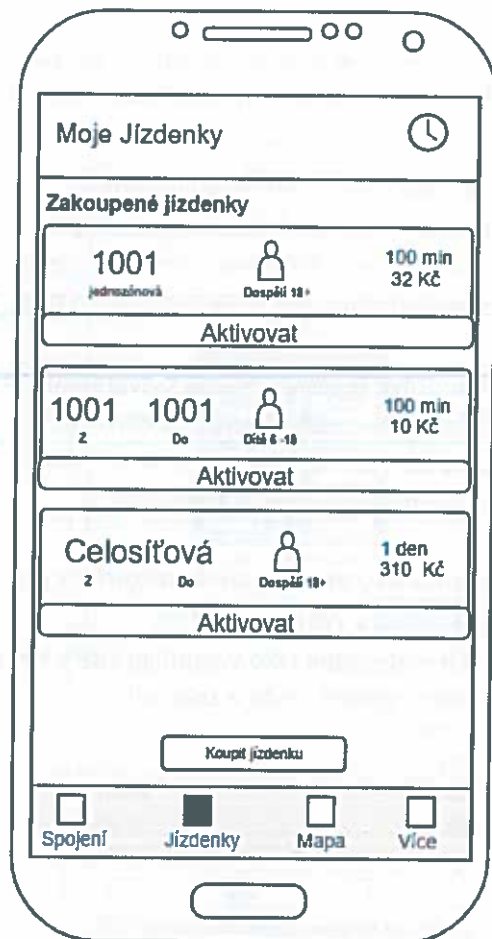
Na základě vyhledané trasy bude možné pro dané spojení koupit doporučenou jízdenku. Jakmile cestující proklikne na nákup z tohoto místa, je přesměrován do procesů nákupu jízdenky - přímo do kroku s výběrem Tarifu. Více viz popis Procesu nákupu kupónu (v druhé části dokumentu).

Zároveň je možné v detailu vyhledaného spojení (i v detailu konkrétní jízdenky) zobrazit mapu, kde bude vizuálně znázorněna povolená cesta, pomocí přípustných nadsón.

V horním menu je pak možné danou trasu označit hvězdičkou, čímž dojde k přesunu do sekce Oblíbené. Poskytovatel aplikace je odpovědný za implementace tarifu IDOL, včetně všech jeho výjimek a specifik.

## b) Jízdenky

### • Jízdenky – úvodní obrazovka



Seznam zakoupených jízdenek

kategorie.

V aplikaci se u celosíťové jízdenky zobrazuje označení celosíťová, spolu s tarifní kategorií, časovou platností a cenou.

### Aktivace jízdenky

Při prokliku tlačítka Aktivovat je cestující vyzván k potvrzení aktivace a poté je jízdenka ihned aktivní. U žádné z těchto jízdenek není potřeba zadávat výběr pásem či jakékoli další vlastnosti (jako tomu je v PID, např. výběr pásem), jízdenka je přesně definována již v průběhu nákupu.

V rámci sekce jízdenky jsou na úvodní obrazovce zobrazeny jednotlivé jízdenky, včetně základních informací o každé jízdence.

V souladu s Tarifem budou v rámci aplikace existovat 3 typy jízdenek:

#### A) Jednozónová

Jednozónová jízdenka je jízdenka platná pouze v jedné zóně, nebo v daném MHD.

V aplikaci se u jednozónové jízdenky zobrazuje číslo zóny, kde je jízdenka platná, spolu s tarifní kategorií, časovou platností a cenou.

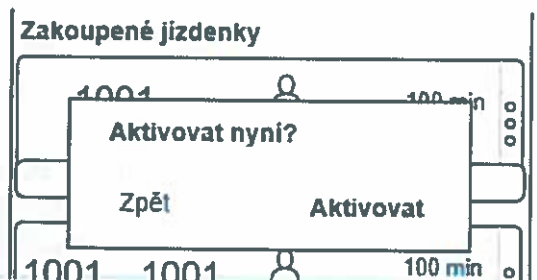
#### B) Relaçní

Jízdenka platná pro danou relaci Z/Do, kdy cestující může cestovat z těchto bodů libovolně, nesmí však opustit povolené nadzóny. Zároveň by měl volit trasu nejkratší, nejrychlejší nebo s nejméně přestupy.

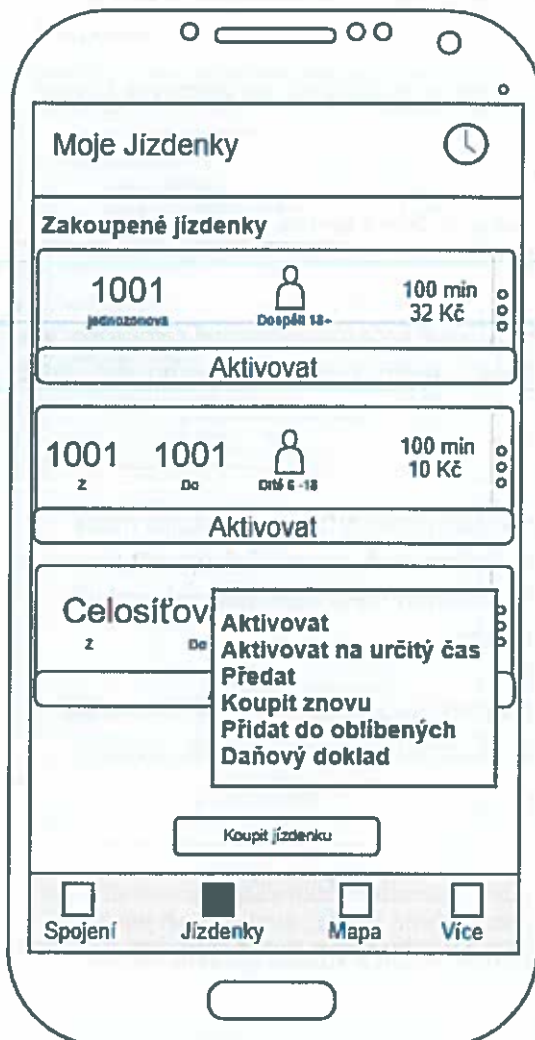
V aplikaci se u relační jízdenky zobrazuje vždy informace o počáteční a cílové zóně, spolu s tarifní kategorií, časovou platností a cenou.

#### C) Celosíťová

Jízdenka platná v rámci celého IDOLu, cestující při jejím užívání je omezen pouze časem a volbou správné tarifní



- **Jízdenky – další možnosti**



Další možnosti u jízdenek

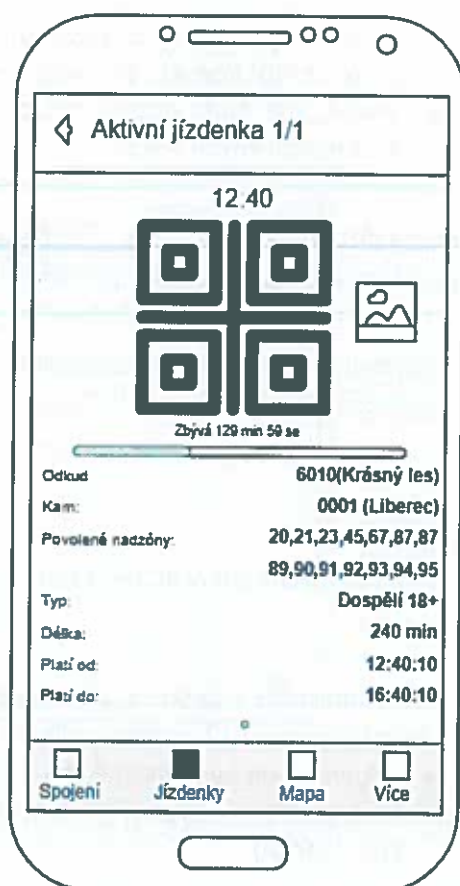
U každé jízdenky je možné zvolit další možnosti. Ty se pro každou jízdenku zobrazí po kliknutí na symbol teček v pravé části jízdenky:

- **Aktivovat** – totožné s tlačítkem v přehledu jízdenky
  - **Aktivovat na určitý čas** – nastavení aktivace jízdenky na konkrétní datum a čas; jakmile k takovému nastavení dojde, zobrazí se u dané jízdenky informace (odpočet času) o tom, kdy začne platit
  - **Předat** - předání jednotlivé jízdenky jinému uživateli dle zadaného emailu. Odeslat je možné pouze neaktivovanou jízdenku. Jízdenka po potvrzení odeslání zmizí ze seznamu odesílatelových zakoupených jízdenek a zobrazí se u příjemce
  - **Koupit znovu** – automaticky přednastaví konfigurátor pro nákup jízdenky dle parametrů vybrané jízdenky
  - **Přidat do oblíbených** – obdobně jako v konfigurátoru a je i zde možné konkrétní konfiguraci uložit a zobrazit v Oblíbených
  - **Daňový doklad** – stáhne daňový doklad pro konkrétní jízdenku
- **Koupit jízdenku** - v rámci sekce jízdenky bude vždy zobrazeno tlačítko pro nákup jízdenky, které bude přesměřovávat do prvního kroku konfigurátoru, tj. výběr typu jízdenky



- **Jízdenky – detail jízdenky**

V rámci detailu jízdenky je zobrazen:



- **Aktuální čas** - rotuje z jedné strany na druhou
- **2D kód** – mění se v předem definovaném intervalu, sloužící pro odbavení
- **Referenčním vizuální obrazec** – doplňkový prvek pro vizuální kontrolu, rovněž dynamicky měněn
- **Odpčet času** – informace o zbývajícím čase, spolu s vizuální reprezentací
- **Další detailní informace o jízdence, tj.**
  - **Odkud** (číslo zóny a název v závorce)
  - **Kam** (číslo zóny a název v závorce)
  - **Povolené nadzóny** (vrací tarifní počítadlo v průběhu nákupu)
  - **Typ** – tarifní kategorie
  - **Délka**
  - **Platí od**
  - **Platí do**
- **tečky** – reprezentující počet aktivovaných jízdenek

V případě aktivace více jízdenek je možné swipovat mezi nimi, zároveň je vyznačena aktivní jízdenka zbarvením konkrétní tečky v dolní části obrazovky. Celkový počet aktivovaných jízdenek je uveden v horním menu.

## POZOR - Odlišnosti Tarifu IDOL a PID

### V IDOL platí:

- Každá jízdenka je jasně definována v době nákupu a není jí možné před aktivací jakkoliv dále upravovat, např. výběr pásem před aktivací, změna zóny apod.
- Jízdenky v IDOLu, které mají platnost stanovenou ve dnech končí vždy o půlnoci. Tzn. například jízdenka na 1 den aktivovaná v 13:40 končí v 23:59:59 daného dne. To samé platí i pro jízdenky vícedenní. Detail i další vizualizace jízdenky s tímto faktem musí počítat (tzn. správný konec platnosti v detailu, správný odpčet času platnosti atd.)
- Některé jízdenky mají jinou časovou platnost pokud se aktivují o víkendu (a státní svátky) a jinou, pokud se aktivují v pracovní den. Mobilní aplikace u takových jízdenek bude zobrazovat časovou platnost v závislosti na tom, jaký den právě je. Zároveň se tento fakt bude brát v potaz i při aktivaci takové jízdenky, tj. v týdnu má taková jízdenka typicky kratší platnost než o víkendu.
- Tarif IDOL umožňuje nákup skupinové jízdenky. V takovém případě se při výběru Tarifní kategorie vybere Skupinová a dochází k odbavení celé skupiny pomocí 1 QR kódu.

### c) Mapa

- **Mapa – úvodní obrazovka**



Zobrazení informací o parkování

*Sekce mapa nebude členěna do jednotlivých kategorií dle bodů zájmu (tak jako je to v PIDLítačce), ale vždy bude zobrazena pouze jediná mapa, kde bude možné zobrazovat jednotlivé informace pomocí nastavených vrstev.*

V rámci mapy bude možné přibližovat/oddalovat, přesměrovat na aktuální polohu (pokud má aplikace souhlas – po udělení souhlasu se již znovu neptá) a nastavovat jednotlivé vrstvy.

Pokud cestující nedal povolení aplikaci pro získávání polohy, bude aplikace zobrazovat odzoomovanou mapu IDOLu.

#### **Mapa – nastavení vrstev**

V rámci nastavení vrstev bude možné zobrazit/skrýt tyto vrstvy:

- **Parkování** – konkrétní informace o parkovacích zónách a parkovacích místech (včetně obsazenosti), v rámci aplikace nebude možné platit za parkování, ale bude možné se přesměrovat na zaplacení vybraného místa/zóny (tuto službu zajišťována stejně jako v Praze MPLA)

Datovým zdrojem bude Golemio.

- **Pobočky** – zobrazení prodejních míst/poboček na mapě

Datovým zdrojem bude Golemio, případně jednorázově nahraná tabulka kontaktních míst, které bude možné v DB libovolně upravovat.

- **Zastávky** – zobrazení všech zastávek, včetně informace o odjezdech z dané zastávky;

Datovým zdrojem pro tuto funkci bude CRWS (není součástí této dodávky)

- **Carsharing** – zobrazení informace o sdílených automobilech, včetně základních informací (typ, stav pohonných hmot apod.)

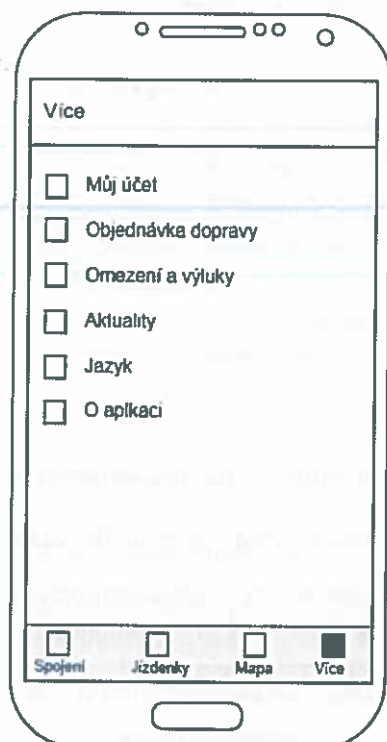
Datovým zdrojem bude Golemio.

- **Rekola** – zobrazení informace o sdílených kolech, včetně základních informací

Datovým zdrojem bude Golemio.

#### d) Více/Další funkce

- **Více – seznam možností**



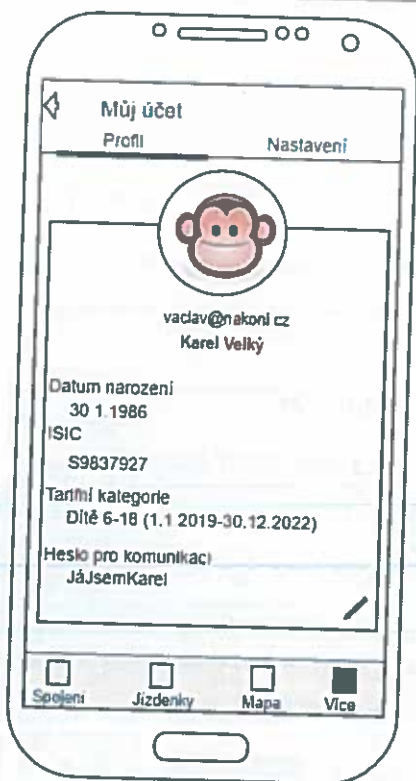
- **Můj účet** – přesměruje do sekce Můj účet
- **Objednávka dopravy** – popsáno v samostatné kapitole
- **Omezení a výluky** – webview z iidol.cz
- **Aktuality** – webview z iidol.cz
- **Jazyk** - přepnutí jazyka aplikace. Aplikace bude podporovat 3 jazykové mutace: angličtina, němčina, čeština. Překlady zajistí KORID. Angličtinu OICT.

**O aplikaci** – informace o aplikaci (název, verze, atd.), odkazy na důležité dokumenty (min. VOP).

VOP navrhne OICT, k validaci KORID.

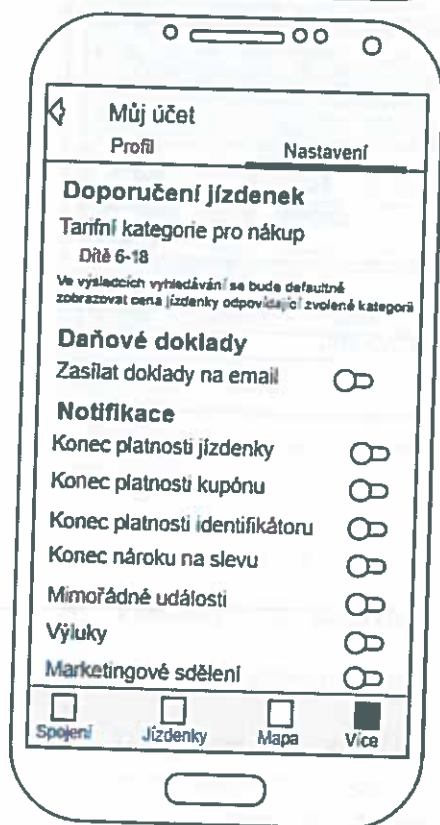
- **Můj účet - Profil**

V rámci profilu bude možné prohlížet a editovat jednotlivé údaje o daném uživateli.



Jedná se především o:

- **Fotografii** – lze editovat a pořídit přímo z mobilního zařízení (pořízením nové fotografie, výběrem z galerie, tj. stejně jako v PIDLítačka)
- **Registrační email** (nelze editovat)
- **Jméno** (nelze editovat)
- **Datum narození** (nelze editovat)
- **ISIC** (lze editovat)
- **Tarifní kategorie** –
- **Heslo pro komunikaci** (lze editovat)



#### • **Můj účet - Nastavení**

V rámci této sekce bude možné nastavit chování aplikace, konkrétně:

- **Tarifní kategorie pro nákup** – lze nastavit ručně, nebo dle BE MOS
- **defaultně nastavena dle zadaného data narození, ale je možné ji později měnit; informace je využita pro výpočet ceny při vyhledávání spojení a je defaultně nastavena jako tarifní kategorie v rámci konfiguratoru**
- **Zasílat daňové doklady na email** – zapnutím přepínače dojde k automatickému zaslání dokladu po nákupu jízdenky
- **Notifikace:**
- **Konec platnosti jízdenky**
- **Konec platnosti kupónu** – informace o konci platnosti kupónů, které jsou zakoupeny pod daným účtem (na základě informace z BE MOS)
- **Konec platnosti identifikátoru** – z BE MOS
- **Konec nároku na slevu** – z BE MOS
- **Mimořádné události**
- **Výluky**
- **Marketingové sdělení** – defaultně je vypnuté

### 3.1.2 POPIS ZÁKLADNÍCH PROCESŮ

#### Spuštění aplikace, registrace a přihlášení

- 1) Při spuštění aplikace se cestujícím na krátkou chvíli zobrazí nejprve obrazovka s názvem a logem aplikace
- 2) Průvodce
  - Pokud je aplikace spouštěna poprvé, zobrazí se průvodce, který bude na několika obrazovkách informovat o aplikaci, o jejích funkcích apod;
  - Mezi jednotlivými obrazovkami bude možné slidovat a bude možné je rovněž přeskočit,
- 3) Registrace
  - Pokud cestující spouští aplikaci poprvé, je vyzván k registraci.
  - Pro registraci je nutné zadat email, heslo a odsouhlasit smluvní podmínky. Po odeslání formuláře dojde k odeslání aktivačního linku, který cestující musí potvrdit a následně se může přihlásit.
- 4) Přihlášení
  - Mobilní aplikaci nelze používat bez přihlášení.
  - Přihlášení je možné pomocí emailu a hesla. Uživatel, který se jednou přihlásí zůstává trvale přihlášen a není nutné se při každém spuštění aplikace znovu přihlašovat.
  - v rámci přihlášení je možné vyresetovat heslo

Spouštěcí obrazovka

Info obrazovka

Základní obrazovka

Základní obrazovka

#### Proces nákupu jízdenky

Hlavním rozdílem procesu nákupu jízdenek mezi PIDLítačkou a Idolačkou je rozkrokování celého procesu do jednotlivých kroků a možnost nakoupit více jízdenek různých tarifních v jednom nákupu.

- **Nákup jízdenek bez vyhledání**

- 1) **Koupit jízdenku**

Kliknutí na tlačítko Koupit jízdenku je zahájen nákup.

- 2) **Typ jízdenky**

Po přesměrování do prvního kroku konfigurátoru se zobrazí 3 možnosti – každá možnost pro jeden typ jízdenky. Tyto 3 možnosti jsou zobrazeny vždy a cestující si musí 1 vybrat. Defaultní volba je nastavena dle posledního nákupu.

[Typy jízdenek jsou jasně dané a jsou součástí aplikace]

- 3) **Typ jízdenky - výběr**

Na základě zvolené varianty v kroku 2 dojde k zobrazení konkrétní obrazovky. Každý typ jízdenky má svoji obrazovku.

3a) **Jednozónová** – cestující může vybrat buď z oblastí s MHD, nebo zadáním čísla zóny/názvu zóny do spodní části. Při zadávání čísla zóny, případně názvu zóny dochází k našeptávání jednotlivých zón.

3b) **Relační** – cestující zadává zónu Z a zónu Do. Stejně jako na ostatních místech aplikace dochází k našeptání zóny/názvu zastávky. Alternativní možnost pro zadání počáteční a cílové stanice je výběr z poslední zvolené relace, které se objevují v dolní části obrazovky. Po zvolení dané relace dojde k doplnění místa Z a Do dle vybrané poslední relace.

3c) **Celosíťová** – při této volbě automaticky dojde k přesměrování do dalšího kroku – výběr tarifní kategorie.

[Vzhledy pro jednotlivé typy jízdenek jsou jasně dané a jsou součástí aplikace. Našeptávač je součástí aplikace a zdrojem pro našeptání je seznam zón z Tarifního kalkulátoru. Pro aktualizaci našeptávače musí být možné v rámci administrace nahrát nový seznam zón, který se následně aktualizuje v klientské aplikaci, bez nutnosti aktualizace celé aplikace]

#### 4) Tarifní kategorie

Společný krok pro všechny typy jízdenek je výběr tarifní kategorie. Pokud by některá z jízdenek měla pouze jednu tarifní kategorii, je tento krok přeskočen.

Defaultně je vybrána kategorie dle tarifní kategorie cestujícího v jeho účtu. Pokud má kategorií víc, pak se defaultně ta s nejmenší cenou.

Zároveň je v tomto kroku možnost Přidat dalšího cestujícího. Jakmile je tato možnost zvolena, zobrazí se nový řádek (*Cestující 2*) a uživatel má možnost zvolit tarifní kategorii dalšímu cestujícímu. Maximální počet dalších cestujících je 10.

[Pro zobrazení korektní tarifní kategorie se využije Tarifní kalkulátor, který po zadání dané relace vrátí příslušné tarifní kategorie]

#### 5) Doba platnosti

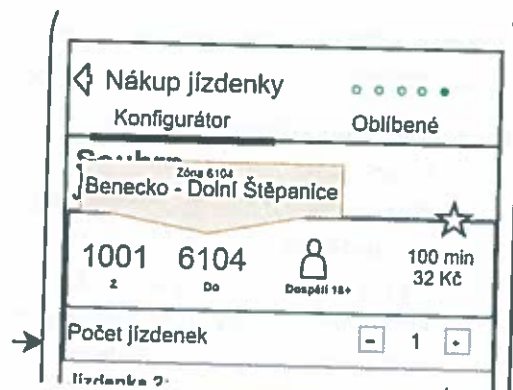
Cestující musí vždy vybrat 1 dobu platnosti jízdenky. Defaultně je doba platnosti nastavena na nejkratší hodnotu. Pokud je pro danou konfiguraci jízdenky pouze jediná volba pro dobu platnosti, je tento krok přeskočen a cestující míří znovu do souhrnu.

[Pro zobrazení korektní Doby platnosti se využije Tarifní kalkulátor, který po zadání dané relace vrátí příslušné doby platnosti]

#### 6) Souhrn

Souhrn je posledním krokem nákupu, kde cestující vidí kompletní informaci o jízdence. Pokud cestující klikne na číslo označující zónu, zobrazí se informace o názvu dané zóny, viz výstřížek. Stejné chování bude zajištěno na kterémkoliv místě aplikace, vyjma aktivované jízdenky – tam je cestující přesměrován do detailu jízdenky.

Vzhled detailu jízdenky se liší dle jejího typu.



U každé jízdenky je možnost změnit jejich počet, případně označit danou jízdenku jako oblíbenou. Souhrnně je pak možné nastavit způsob aktivace a způsob platby.

V dolní části obrazovky je tlačítko Zaplatit s výslednou cenou za všechny zvolené jízdenky.

[Pro výpočet ceny u každé jednotlivé jízdenky je využito Tarifní počítadlo]

Jakmile dojde k platbě, cestující je automaticky přesměrován do sekce jízdenky, kde již vidí nově zakoupené jízdenky. Pokud v rámci konfigurátoru zvolil možnost aktivovat Ihned po nákupu, jsou již jízdenky aktivní (není zde bezpečnostní interval 2 minuty).

#### Oblíbené

V průběhu procesu nákupu může cestující kdykoliv přejít do této záložky, kde jsou zobrazeny Oblíbené jízdenky spolu s Naposledy zakoupenými. Jakmile cestující vybere jednu z voleb, je

automaticky přesunut do Souhrnu a všechny vlastnosti jízdenky jsou nastaveny dle vlastností zvolené Oblíbené jízdenky.

*Celý proces nákupu jízdenky je zobrazen na další straně.*

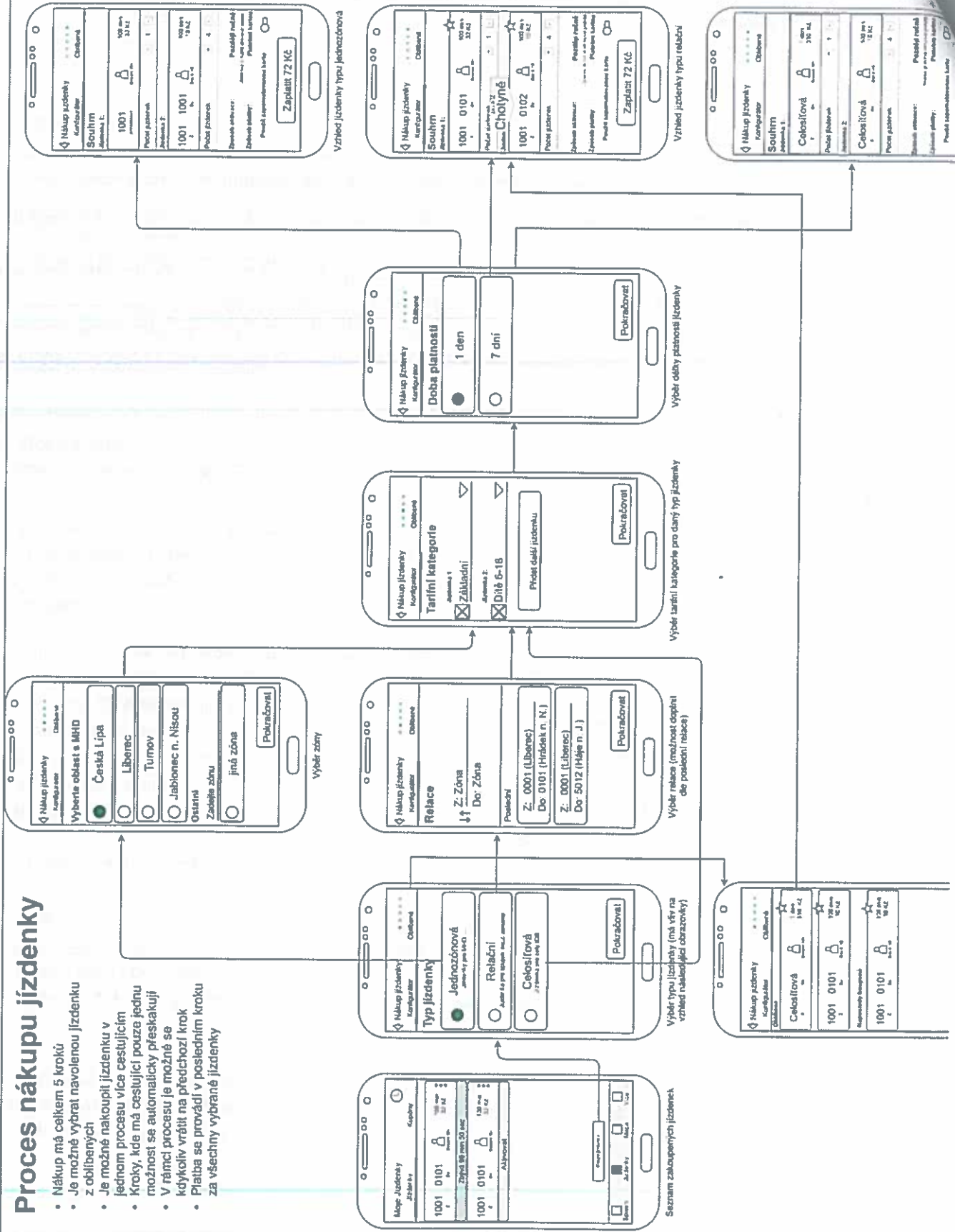
- **Nákup jízdenek s vyhledáním spojení**

Alternativní postup pro nákup jízdenky je dle vyhledaného spojení.

- 1) U vyhledaného spojení je vždy zobrazeno Tlačítko pro nákup s cenou za vyhledané spojení (cena pro kategorii Dospělí, nebo dle nastavení)
- 2) Po prokliknutí tohoto tlačítka je cestující automaticky přesunut do kroku Tarifní kategorie, kde může případně upravit Tarifní kategorii či přidat dalšího cestujícího.
- 3) Ve výběru doby platnosti je defaultně nastavena Doba platnosti tak, aby vyhovovala danému spojení, cestující si ji může upravit (pokud pro danou kombinaci existuje více možností; pokud jen jedna, tento krok se přeskočí)
- 4) Poslední krok – Souhrn se již chová zcela stejně jako při nákupu jízdenky bez vyhledaného spojení.

## Proces nákupu jízdenky

- Nákup má celkem 5 kroků
- Je možné vybrat navolenou jízdenku z oblíbených
- Je možné nakoupit jízdenku v jednom procesu více cestujícím
- Kroky, kde má cestující pouze jednu možnost se automaticky přeskakují
- V rámci procesu je možné se kdykoliv vrátit na předchozí krok
- Platba se provádí v posledním kroku za všechny vybrané jízdenky



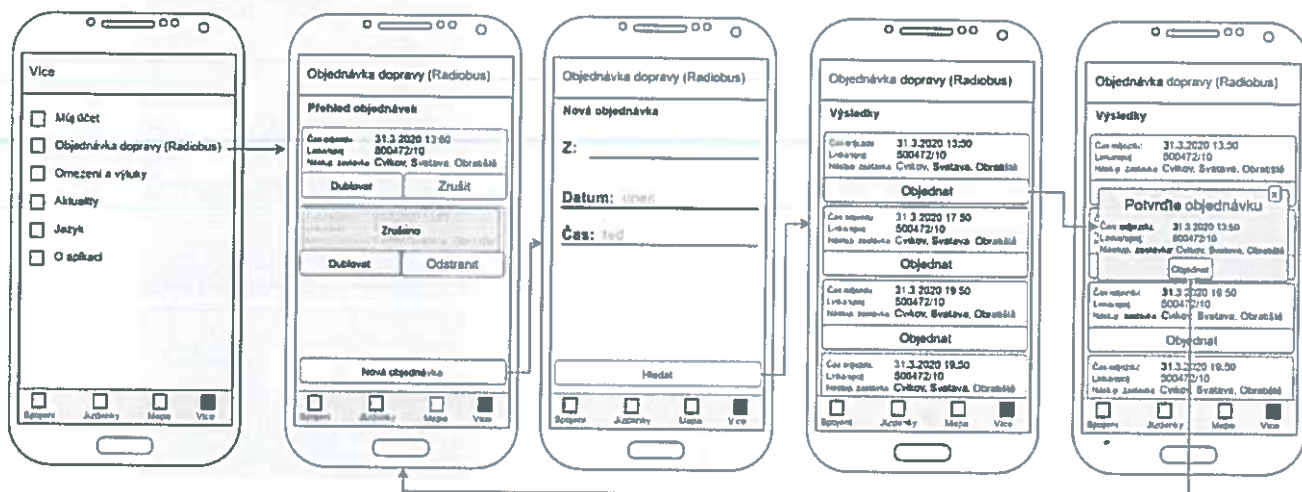


## Objednání dopravy

Proces objednání dopravy kopíruje tentýž proces, který je dostupný v účtu mojeopusc.cz. Pro objednání se využívá BE MPVNET, kde jsou všechny objednávky spravovány.

V sekci objednávka dopravy je zobrazen seznam objednaných spojení, včetně základní informace o dané objednávce. Každé objednané spojení je možné zrušit (nejpozději 30 min před plánovaným časem). Zároveň je možné jej Dublovat – to způsobí přesun do prvního kroku nové objednávky a přednastavení místa Z.

### Popis procesu objednání:



- 1) Celý proces začíná kliknutím na tlačítko Nová objednávka, v rámci sekce Objednávka dopravy.
- 2) Nejprve je nutné zadat místo Z, což je název zastávky, kam se doprava objednává. Při zadání místa zastávky je k dispozici našeptávač.  
Dále je nutné vyplnit datum a čas (defaultně na ihned) a přejít k vyhledání.
- 3) Obrazovka s výsledky vyhledání zobrazuje všechny spoje, které odpovídají zadaným kritériím a je možné si vybraný spoj objednat.
- 4) Před samotným objednáním je ještě nutné potvrdit celou objednávku. Jakmile je potvrzena, dochází k přesměrování do sekce Objednávka dopravy, kde se již nově zobrazí nové objednané spojení.

### 3.1.3 DALŠÍ VLASTNOSTI KLIENTSKÉ MOBILNÍ APLIKACE

---

- Platební brána v aplikaci bude OICT
- Prodejcem jízdenek bude dopravce ČSAD Liberec
- Pro používání aplikace bude nutné přihlášení, tzn. registrace uživatelského účtu a potvrzení aktivačního linku;

### 3.1.4 GRAFIKA KLIENTSKÉ MOBILNÍ APLIKACE

Tam, kde je to možné, bude vzhled a rozvržení prvků kopírovat aplikaci PIDLítačka, pouze dojde použití jiných barev, viz ukázka.



### 3.2 REVIZORSKÁ APLIKACE

Revizorská aplikace bude sloužit pro kontrolu jednorázových jízdenek v mobilní aplikaci a papírových jízdenek. Vzhledem k tomu, že specifikace QR kódu bude pro oba nosiče stejná, nebude se její chování nikterak lišit. Jediným rozdílem je fakt, že na papírové jízdence je vygenerovaný QR kód platný po celou dobu platnosti jízdenky.

Aplikace je vyvinuta pro mobilní zařízení se systémem Android 4.0 a vyšší. Proces validace jízdenky v aplikaci trvá od doby úspěšného načtení 2D kódu do zobrazení informace o jeho platnosti maximálně 1s.

Pro kontrolu platnosti jízdenky lze využít 3 základní způsoby:

- **Vizuální kontrola**

Každá platná jízdenka bude obsahovat prvky, které budou garantovat její nezaměnitelnost a vizuální kontrolovatelnost v bezpečnostní míře minimálně takové, jako je současné papírové jízdné. Na platné jízdence bude vždy zobrazen typ jízdenky, čas s datem konce platnosti, trasu na kterou je jízdenka

zakoupena a seznam povolených nadzón. Současně bude platná jízdenka v mobilní aplikaci obsahovat také dynamické prvky, které se budou měnit v krátkých časových intervalech, což znemožní šíření jedné jízdenky do více zařízení (zaslání screenshotů).

Všechny vizuální prvky ke kontrole budou zobrazeny pouze pokud je jízdenka platná. Jakmile vyprší její platnost, nebudou tyto informace již zobrazeny a cestujícímu zůstane informace o této jízdence pouze v podobě záznamu v historii zakoupených jízdenek.

- **Strojové čtení 2D kódu**

Každá platná jízdenka bude obsahovat 2D kód, který bude možné načíst pomocí revizorské aplikace nebo softwaru koncového zařízení dopravce. V rámci 2D kódu budou zašifrovány informace o typu jízdenky, času aktivace s časem konce platnosti, trasa pro kterou je jízdenka zakoupena, včetně povolených nadzón. Po načtení 2D kódu revizorská aplikace zobrazí základní informace a vyhodnotí, zda-li je jízdenka platná. Vyhodnocení musí být možné i offline.

#### **Postup vyhodnocení**

Vyhodnocení bude probíhat tak, že se vyčtou všechny informace z jízdenky a zobrazí se na zařízení. Zároveň se automaticky zkontroluje, zdali se cestující nachází v povolené nadzóně. Jízdenka, respektive cestující, který nemá jízdenku pro cestu v dané zóně nemá platnou jízdenku a čtečka automaticky vyhodnotí jízdenku jako neplatnou. To samé platí i v případě, kdy dochází ke kontrole mimo časovou platnost jízdenky.

Pokud nedojde k automaticky negativnímu vyhodnocení, dochází typicky ke kontrole tarifní kategorie a zadání informace, zdali jízdenka byla vyhodnocena jako platná či nikoliv.

Revizor má v rámci revizorské aplikace možnost zadat zónu, ve které dochází ke kontrole.

- **Dotaz do DB**

Další možností ověření pravosti jízdenky bude možné zasláním ad hoc dotazu do backendu (BE) mobilní aplikace, který obsahuje DB všech jízdenek. BE obratem zašle do kontrolní aplikace informaci o tom, zdali je jízdenka skutečně platná. Protože aktivace jízdenek probíhat online, BE bude mít v každém okamžiku aktuální informace o aktuálně platných a aktivovaných jízdenkách a bude moci tedy poskytnout vždy relevantní informaci o platnosti.

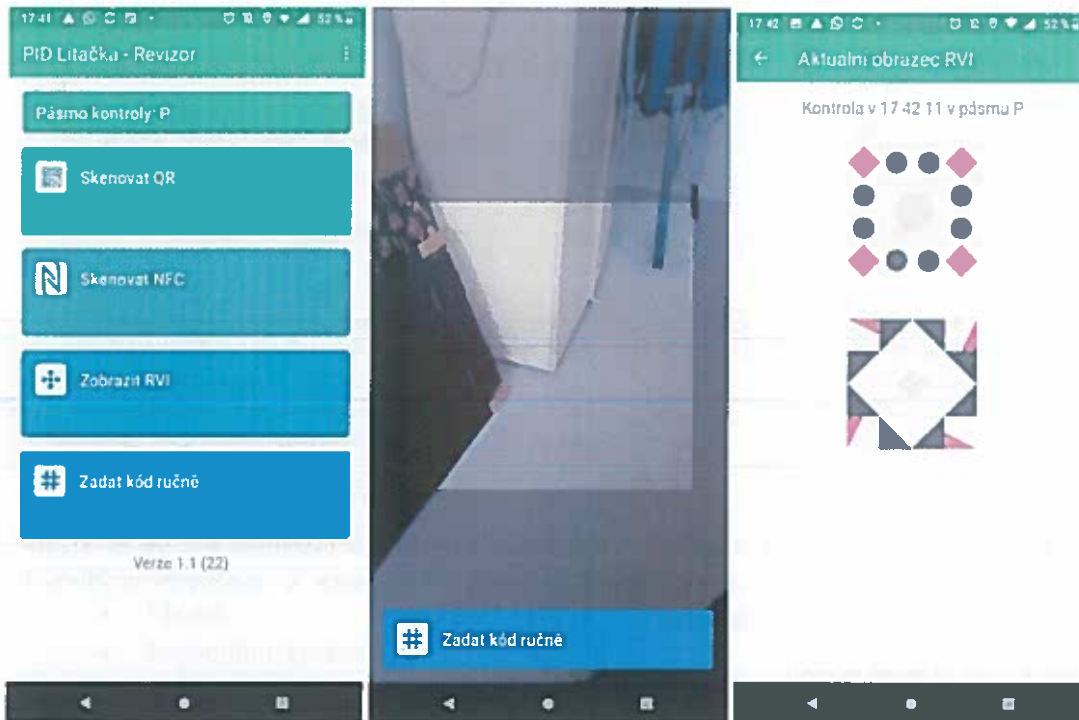
Tuto možnost bude volitelně poskytovat revizorská aplikace určená pro revizorské zařízení (online dotaz provede pouze, pokud bude zařízení online – samotná kontrola platnosti jako taková ale může proběhnout i offline, viz výše). Zároveň však bude v backendu vytvořeno API, které umožní zaslání dotazů i jiným zařízením v případě doimplementování této funkčnosti do těchto dalších zařízení. V budoucnu by se mohlo jednat o zařízení v autobusech, zařízení průvodčích apod.

#### **Výčet základních funkcí:**

- Optické přečtení 2D kódu a validace platnosti jízdenek (v aplikaci i v mobilu)
- Přečtení a validace platnosti jízdenek přes NFC technologii
- Provedení online dotazu do BE MA na kontrolovanou jízdenku
- Provedení online dotazu do BE MA podle kódu jízdenky
- Zobrazení referenčního řešení vizuální informace
- Nastavení způsobu provádění online dotazů – dotaz vždy/dotaz manuálně/dotaz jen na datech
- Nastavení zóny, kdy dochází ke kontrole
- Odeslání informací o provedených offline kontrolách

Informace o tarifních zónách a nadzónách je možné čerpat buď z Tarifního počítadla, nebo z xml souboru, který je obsahuje.

### Ukázka kontrolní aplikace (ilustračně, z PIDLítačky)



Součástí dodávky je také aplikační rozhraní dostupné online, které tuto funkcionalitu revizorské aplikace poskytuje. Bude tedy možno z jakéhokoliv zařízení využít této funkcionality pouze zajištěním optického přečtení informací ve 2D kódu a zaslání online dotazu na toto specifikované API, nebo přímo zasláním dotazu na ověřovací kód jízdenky. Zároveň je součástí dodávky aplikační rozhraní pro poskytnutí informací potřebných ke správnému aktuálnímu zobrazení referenční vizuální informace.

Revizorská aplikace zároveň odesílá data o jejím využití do backend systému mobilní aplikace – pokud bude provedena kontrola, nebo online dotaz, tento úkon bude v backendu aplikace zaznamenán. U kontroly se eviduje minimálně jednoznačný identifikátor zařízení, čas kontroly, výsledek dané kontroly. Aplikace bude poskytovat také možnost odeslat zpětně provedené offline kontroly (uchovávají se v aplikaci po dobu minimálně 120 minut).

## 3.3 ADMINISTRACE APLIKACE

Administrace aplikace bude obsahovat minimálně funkce uvedené v Popisu Sekcí. Jako vzor jsou uvedeny printscreeny z administrace fungující aplikace PIDLítačka.

Další požadavky na BE aplikace jsou popsány v kapitole 8.

### 3.3.1 POPIS SEKČÍ

#### Reporty

Všechny reporty bude možné stáhnout, stejně jako v PIDLítačce ve formátu CSV, XLSX, XLS.

Přehled všech dat bude možné zvolit za libovolné období (typicky den, týden, měsíc, rok, či libovolné datum).

## Reporty

1. 3. 2020 31. 3. 2020 **Filtrovat**

Prodeje Reklamace Platební metody Akční nabídky Kontroly Revizoři Nákupy

Zahrnuje příjmy podle druhu jízdenky z objednávek uhrazených k datu, kdy byla platba schválena platební br:

### Oblast:

#### 1) Prodeje

Vzhledem k odlišnosti Tarifu dojde k úpravě této sekce. Pro každou jízdenku, kterou je možné v systému prodat, zde bude existovat samostatný řádek. Informace o možných prodaných jízdénkách bude definovat Tarifní kalkulátor.

Sloupce pro každý záznam budou:

- Tarifní kategorie
- Zóna Z
- Zóna Do
- Cena bez DPH
- Cena s DPH
- Prodané kusy
- Hodnota prodaných jízdének
- Uplatněná akční nabídka
- Tržby celkem

V rámci této kategorie bude možné řadit přes jednotlivé sloupce a filtrovat záznamy, např. chci jen jízdenky, kde Z=0015 apod.

#### 2) Reklamace

Informace o reklamaci bude upravena v souladu s Tarifem KORIDu. Každý řádek, obdobně jako v sekci Prodeje, bude reprezentovat jeden typ jízdenky. Tabulka bude zobrazovat pouze ty, které byly reklamovány, nikoliv výčet všech možných kombinací.

Sloupce pro každý záznam budou:

- Tarifní kategorie
- Zóna Z
- Zóna Do
- Cena bez DPH
- Cena s DPH

- Počet storno transakcí
- Součet storno transakcí

### 3) Platební metody

Rozdělení plateb dle platební metody (brána, Apple pay, Google pay(až bude podpora brány), Masterpass). Všechny zmíněné typy plateb musí být v rámci dodávky implementovány.

### 4) Kontroly

Seznam kontrol bude obsahovat záznamy o jednotlivých kontrolách (bez kumulace kontrol u stejných jízdenek).

Sloupce pro každý záznam budou:

- Číslo jízdenky – (Ize rozkliknout další detail)
- Datum a čas kontroly
- Revizor
- Pásmo
- Rozhodnutí revizora

### 5) Revizoři

Viz výstřihěk.

Prodeje	Reklamacce	Platební metody	Akční nabídky	Kontroly	Revizoři	Nákupy
Zobrazuje uživatele backoffice, seřazené podle počtu provedených kontrol za vybrané období.						
Uživatelské jméno						Počet kontrol
chaps						2

### 6) Nákupy

Viz výstřihěk.

Prodeje	Reklamacce	Platební metody	Akční nabídky	Kontroly	Revizoři	Nákupy
Zobrazuje uživatelské účty seřazené podle počtu založených objednávek za vybrané období.						
Uživatel	Počet objednávek	Počet vyřazených objednávek	Počet anulovaných objednávek	Počet jízdenek	Počet odložených jízdenek	Počet rezervovaných jízdenek
pan@csdny@gmail.com	64	43	21	64	41	21
monarova.ec@gmail.com	52	28	24	52	28	24

### Účty

Přehled všech účtů v aplikaci, včetně možnosti filtrace/vyhledávání jednotlivých účtů i základních informací.

## Účty

E-mail	ID zařízení	Jméno	Příjmení	Verifikován	Blokován	Smazán
237c8dcd154bca01				ne	ne	ne
17F4F7CACD1640C3				ne	ne	ne

Jediným rozdílem je fakt, že anonymní účty v aplikaci nebudou existovat, respektive bez registrace nebude možné učinit jakýkoliv nákup.

## Objednávky

Přehled všech objednávek v aplikaci, včetně možnosti filtrace/vyhledávání jednotlivých objednávek. Tj. stejně jako v PIDLítačce, viz výstřížek.

### Objednávky

Číslo objednávky	Číslo daňového dokladu	Datum vytvoření	E-mail / ID zařízení	CELKOVÁ CENA S DPH	Typ platby	Stav platby	Stav objednávky
2456535		24. 3. 2020 19:52:03	c640418ed0eff8de	40,00 Kč (1 ks)	Brána ČSOB	Platba založena	Nová
2456534		24. 3. 2020 19:51:46	6C7A0AED4DCE462A	18,00 Kč (1 ks)	Brána ČSOB	Platba založena	Nová

## Jízdenky

Přehled všech jízdenek v aplikaci, včetně možnosti filtrace/vyhledávání jednotlivých jízdenek.

Oproti PIDLítačce nebude použit sloupec Tarif, ale bude nahrazen informací o relaci (Z,Do) a sloupec pro tarifní kategorii. Všechny nové sloupce budou součástí filtru a bude možné pomocí nich vyhledávat.

### Jízdenky

Číslo jízdenky	Tarif	Datum nádkupu	E-mail	Založeno na zařízení	Aktivováno na zařízení	Počátek platnosti	Stav
003-041-640	Dospělý, 30 minut, Praha	24. 3. 2020 19:53:48	bc.karelzeman@email.cz	HUAWEI MAR-LX1A (61fs32096...)			Neaktivováno
003-041-639	Dospělý, 30 minut, Praha	24. 3. 2020 19:53:30	bc.karelzeman@email.cz	HUAWEI MAR-LX1A (61fs32096...)			Neaktivováno
003-041-638	Dospělý, 30 minut, 2 pásma	24. 3. 2020 19:52:46	6C7A0AED4DCE462A	iPhone 7 (CDMA) (6C7A0AED4...)	iPhone 7 (CDMA) (6C7A0AED4...)	24. 3. 2020 20:12:00	Aktivováno (řeká)
003-041-637	Dospělý, 90 minut, Praha	24. 3. 2020 19:50:45	valhyska@post.cz	iPhone 8 Plus (GSM) (AEB3EB439...)	iPhone 8 Plus (GSM) (AEB3EB439...)	24. 3. 2020 19:52:49	Aktivní

## Provedené kontroly

Přehled všech provedených kontrol, včetně možnosti filtrace/vyhledávání.



## Provedené kontroly

Datum a čas kontroly	Revizor	Pásmo	E-mail	ID zařízení	Jízdenka
Od: <input type="text"/> Do: <input type="text"/> Rozhodnutí revizora: ---	Vybrat	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Filtr</b>					<b>Stáhnout</b> <b>Sloupce</b>
Datum a čas kontroly	Revizor	Pásmo	E-mail	Jízdenka	Rozhodnutí revizora
6. 6. 2019 18:05:57	950521	P	whitewharfsea@gmail.com	001-164-488	Platné
6. 6. 2019 18:05:49	950521	P	yihsienuk@gmail.com	001-164-477	Platné

## Reklamacce

Přehled všech reklamací, včetně možnosti filtrace/vyhledávání a založení nové reklamace.

Číslo reklamace	Datum vytvoření	Datum poslední změny	E-mail	ID zařízení	Jízdenka	Stav
<input type="text"/> Doprava: Vybrat	<input type="text"/> Stav: ---	<input type="text"/> Uznaná / Neuznaná: ---	<input type="text"/> Stav refundace: ---	<input type="text"/> Jízdenka zneplatněná: ---	<input type="text"/> Číslo jízdenky: <input type="text"/>	
<b>Filtr</b>					<b>Stáhnout</b> <b>Sloupce</b>	<b>Vytvořit reklamaci</b>
Číslo reklamace	Datum vytvoření	Datum poslední změny	E-mail	Jízdenka	Dopravce	Stav
1425	11. 3. 2020 12:18:42	11. 3. 2020 12:18:42	beier@email.cz	003-018-968	---	Nevyřízená - Uznaná
1424	11. 3. 2020 12:18:33	11. 3. 2020 12:18:33	beier@email.cz	003-018-969	---	Nevyřízená - Uznaná
1423	11. 3. 2020 12:18:25	11. 3. 2020 12:18:25	beier@email.cz	003-018-964	---	Nevyřízená - Uznaná

## Tarify

Vzhledem k tomu, že BE mobilní aplikace nebude obsahovat informace o tarifu, ale bude využívat tarifní počítadlo, nebude možné v rámci administrace ani Tarif spravovat.

Tato sekce tedy nebude v administraci přítomna.

## Uživatelé

Přehled všech uživatelů, včetně možnosti filtrace/vyhledávání a založení nového uživatele.

Uživatelské jméno	Jméno	Příjmení	Role	Poslední přihlášení	Blokován
<input type="text"/> Zvolit filtr	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> Superadministrátor	<input type="text"/> Od: <input type="text"/> Do: <input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Zvolit filtr</b>					<b>Stáhnout</b> <b>Sloupce</b>
Uživatelské jméno	Jméno	Příjmení	Role	Poslední přihlášení	Blokován
benak@operator.ict.cz	Tomáš	Benák	Superadministrátor	7. 11. 2019 11:19:10	ne

## Nastavení

Parametry, které bude možné nastavit v rámci administrace :

- Prodleva mezi aktivací a začátkem platnosti – bude nastavena na 0 s
- Zobrazení využitých jízdenek v aplikaci – defaultně nastaveno na 3 měsíce
- Přesun jízdenek do archivu – defaultně nastaven na 12 měsíců

## 4 Specifikace QR kódu

Generování QR kódu a jeho kontrola je známý proces. Poskytovateli aplikace bude předána dokumentace, kterou je nutné respektovat.

## 5 Další odkazy, podklady a dokumenty

- **Informační portál dopravního systému IDOL**  
<http://www.iidol.cz/>
- **Tarif IDOL**  
[http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/Tarif\\_IDOL\\_20191215.pdf](http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/Tarif_IDOL_20191215.pdf)
- **Tarif, respektive jeho implementace včetně všech jeho specifik a výjimek je součástí dodání díla**
  - **Tarifní mapa IDOL**  
[http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/20191215\\_Mapa\\_IDOL\\_A4\\_tarif\\_zmena.pdf](http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/20191215_Mapa_IDOL_A4_tarif_zmena.pdf)
  - **Seznam zón a přiřazených nadzón (ilustračně)**  
[http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/SPP\\_P7\\_SeznZon\\_20191215.pdf](http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/SPP_P7_SeznZon_20191215.pdf)
  - **Informace k objednávání dopravy -Radiobus**  
<http://www.iidol.cz/stranky/62:radiobus-radiostop.html>
  - **Tarifní počítadlo pro vyhledávání jízdenek pro danou cestu**  
<https://dopravnimapy.kraj-lbc.cz/projects/idol/pocitadlo.php#zobrazit=cena@n=100@v=63>
  - **Matice povolených cest mezi nadzónami**  
[http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/SPP\\_P8\\_MaticePovCest\\_20191215.pdf](http://www.iidol.cz/files/file/SPP%20a%20tarif/2019/SPP_P8_MaticePovCest_20191215.pdf)
  - **Informace o parkování v Liberci**  
<http://parklib.herm.cz/>

## 5.1 TARIF A JEHO VÝJIMKY

Tarif IDOL definuje ceny pro jednozónové, relační i síťové jízdní doklady. V systému IDOL existuje pár tarifních výjimek, které budou zachovány:

- Existence hraničních zastávek – téměř všechny zastávky v systému IDOL jsou vždy přiřazeny pouze k jedné zóně. V systému však existují následující zastávky, které patří do 2 tarifních zón:
  - a) Liberec, Vratislavice nad Nisou, Kyselka – patří do zóny Liberec i Jablonec nad Nisou
  - b) Jablonec nad Nisou, Proseč nad Nisou, Výhybna – patří do zóny Liberec i Jablonec nad Nisou
  - c) Jablonec nad Nisou, Proseč nad Nisou, Pošta – patří do zóny Liberec i Jablonec nad Nisou
  - d) Proseč nad Nisou, žst. – patří do zóny Liberec i Jablonec nad Nisou
  - e) Jablonec nad Nisou, Proseč nad Nisou, Za Tratí – patří do zóny Liberec i Jablonec nad Nisou
- Dopravní sdružení obcí Jablonecka (DSOJ)

DSOJ – Dopravní sdružení obcí Jablonecka je z pohledu Tarifu IDOL skupina tarifních zón, do které náleží: a) zóna 1001 Jablonec nad Nisou; b) zóna 1023 Bedřichov; c) zóna 1012 Janov nad Nisou; d) zóna 1019 Janov nad Nisou-Hrabětice; e) zóna 1018 Lučany nad Nisou; f) zóna 1011 Lučany nad Nisou Horní Maxov; g) zóna 1016 Nová Ves nad Nisou; h) zóna 1013 Rychnov u Jablonce nad Nisou.

Jízdní doklad pro jakoukoliv kombinaci zón DSOJ je roven jízdnímu jednozónovému dokladu pro zónu Jablonec nad Nisou (tj. stejný sortiment, stejné ceny, stejné časové platnosti jako v případě jednozónové jízdenky pro zónu Jablonec nad Nisou). A proto se při jeho odbavení postupuje stejně jako v případě rozúčtování dokladu pro zónu Jablonec nad Nisou (tuto logiku v sobě mají naprogramovaná odbavovací zařízení).

## 6 Popis etapy 2

Cílem etapy 2 je především umožnit registrovat aplikaci Idolka jako identifikátor a zobrazit platné kupóny k danému identifikátoru. Zároveň bude možná základní správa kupónů a identifikátorů.

### 6.1 ZÁKLADNÍ VLASTNOSTI POŽADOVANÝCH VÝSTUPŮ V RÁMCI TÉTO ETAPY:

- V aplikaci bude možno zobrazit aktuálně zakoupené dlouhodobé kupóny.
- Aplikace bude doporučovat jednotlivé jízdné k vyhledanému spojení na základě již vlastněných pásem z dlouhodobých kupónů. Toto bude možno v nastavení změnit.
- Aplikace bude fungovat jako identifikátor jízdného, možnost registrace a zobrazení QR kódu bude možné i bez zakoupeného kupónu
- Kontrola mobilní aplikace bude probíhat jak přes QR kód, tak přes NFC (v režimu card emulation). Kontrola pomocí NFC bude možná i pro krátkodobé jízdenky – již v etapě 1
- Kupóny budou zobrazeny pod QR kódem, obdobně jako j tomu v PIDLítačce (s ubíhající aktuální časovou platností a popisem typu). Po kliknutí na kupón se zobrazí detail
- Samotný nákup kupónů a pokročilé úkony s účtem budou prováděny na e-shopu

- Z aplikace bude uživatel moci nakoupit kupón přesměrováním (nebo zobrazením ve webview)
- V aplikaci není nutné zobrazovat podřízené účty a jejich kupóny – aplikace se bude chovat stejně jako jakýkoliv jiný identifikátor v MOS (tedy vazba – jeden identifikátor-jeden účet).
- Aplikaci bude možno zaregistrovat jako nový identifikátor do MOS. Při registraci bude možno převést aktivní kupóny z jiných identifikátorů na tento.
- Aplikace bude vždy personalizovat identifikátor mobilní aplikace
- V aplikaci bude možno nově evidovat a upravovat dodatečné osobní údaje uživatele (jméno, příjmení, fotografie) a to buď v momentě registrace, nebo dodatečně z účtu
- V aplikaci bude možno převádět kupóny mezi identifikátorem „aplikace“ a ostatními. Převody se řídí pravidly z MOS (např. nepovolení převedení občanského jízdného na anonymní identifikátor).
- Převod kupónu je okamžitý, cestující je při každé operace upozorněn informační hláškou
- Aplikace bude nově posílat upozornění na konec platnosti kupónu dle nastavení v MOS (den předem, týden předem), toto nastavení bude v rámci aplikace možné změnit
- Součástí zadání je specifikace nutných úprav na straně systémů třetích stran
- Součástí zadání je upravení, respektive vytvoření těch grafických prvků, které nebyly dodány; zároveň musí být všechny nově vytvořené obrazovky/prvky v souladu s dodaným grafickým vzhledem vybraných obrazovek
- Poskytovatel musí zajistit dostatečnou bezpečnost, která zamezí použití na více zařízeních najednou
- Zabezpečení aplikace musí projít případem:
  - Uživatel má telefon s Androidem, rootem, Titan backup a možností skrýt root
  - Je nutné zamezit uživateli možnosti použití aplikace na dvou zařízeních zároveň
  - Musí platit pro kontrolu pomocí NFC
- Dodání může obsahovat „mezikrok“ ve vývoji – bude vydaná verze, kde aplikace nefunguje jako nosič jízdného, ale zobrazuje informace o platnosti dlouhodobých kupónů a bude poskytovat skládání s jednotlivými jízdenkami
- Součástí zadání je předání zdrojových kódů k úpravám aplikace
- Součástí je vydání updatů stávajících částí aplikace (BE, Android, iOS)
- Součástí zadání je aktualizace všech částí dokumentace k řešení aplikace
- Zároveň je součástí zadání i případná spolupráce při realizaci penetračních či jiných bezpečnostních testů, které mohou být realizovány jak ze strany OICT, tak subjekty 3. stran.

## 6.2 INTEGRACE DALŠÍCH DATOVÝCH ZDROJŮ

Součástí této etapy je dále integrace dalších datových zdrojů, tzn. přidání nové vrstvy do sekce mapy a zobrazení dodaných informací. Předpokládá se, že bude jednat o další 2 datové zdroje:

- Informace o sdílených autech
- Informace o sdílených kolech

## 7 Popis Etapy 3

Cílem etapy 3 je implementovat prodej dlouhodobých kupónů v rámci mobilní aplikace.

Pro realizaci zmíněných funkcí mobilní aplikace využije funkce API MOS.

Mobilní aplikace nově umožní:

- 1) Nákup nového kupónu (včetně možnosti koupit znovu stávající kupón)
  - Možnost výběru období, tarifní kategorie, identifikátoru (libovolný, nikoliv pouze mob.app), relace (typu kupónu) a následný dynamický výpočet ceny
  - Pro každý nakoupený kupón bude možné stáhnout fakturu
  - U každého kuponu bude možnost koupit znovu, která automaticky nastaví stejné parametry pro nový kupón, pouze počátek platnosti bude nastaven na aktuální datum, nebo na první den po konci platnosti daného kuponu
  - Možnosti stáhnout fakturu k danému nákupu
  - Nákup kupónu je možný max 60 dní dopředu
  - Platba za dlouhodobé kupony bude možná v aplikaci pouze pomocí karty, bankovní převod nebude akceptován
  - Platba bude probíhat na stejnou platební bránu jako krátkodobé jízdenky
    - o Platba za kupóny bude mít jinou číselnou řadu
  - V průběhu nákupu bude možné doplnit fakturační údaje (stejně jako na webu pidlitacka.cz), případně zadat údaje pro firmu (stejně jako na webu pidlitacka.cz) a zaškrtnout, zdali je firma plátce DPH či nikoliv
  - Pro nákup bude využit speciální API klíč MOS, který bude jasně identifikovat mobilní appku jako prodejní místo
- 2) Přidání identifikátoru a jeho správa
  - Přidání libovolného identifikátoru do účtu – přesměrováním do tokenizačního procesoru a následný návrat zpět a zobrazení nového identifikátoru
  - Přejmenování identifikátoru
  - Blokace identifikátoru
  - Personalizace anonymního identifikátoru, včetně případného doplnění fotografie

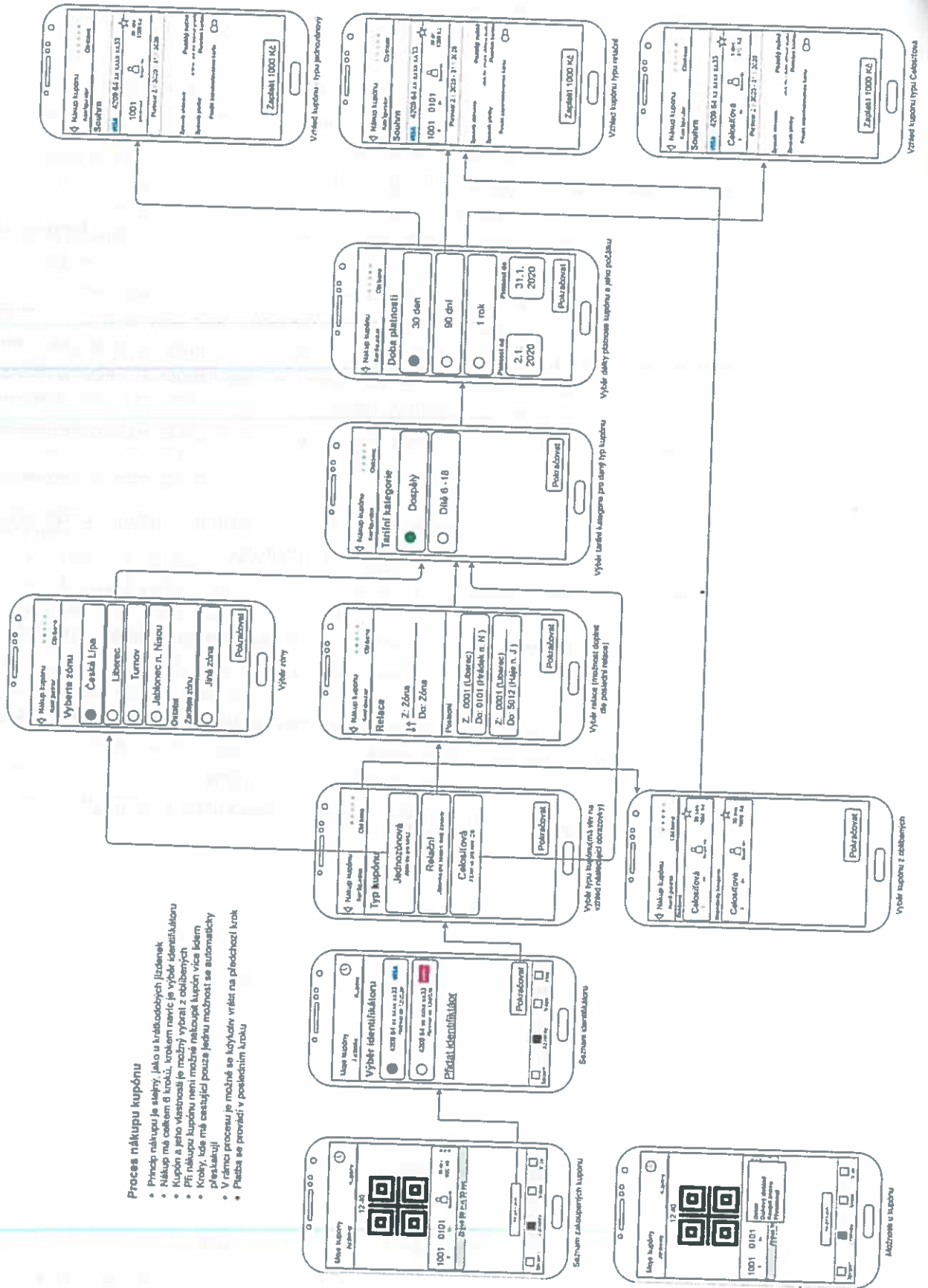
Dále je požadováno:

- Po stažení nové verze dojde k zobrazení informace o proběhlých úpravách a nových funkcích (zobrazuje se pouze jednou při prvním spuštění)
- Aktualizace veškeré dokumentace, včetně testovacích scénářů
- Odesílání emailů po každém nákupu, včetně implementování šablony emailu

## 7.1 SCHÉMA PROCESU NÁKUPU KUPÓN

### Proces nákupu kupónu

- Princip nákupu je stejný jako u krátkodobých lístčků
- Nákup má celkem 6 kroků, rozklem matic je výběr identifikátoru
- Při nákupu kupónu není možné nastoupit kupón více lidem
- Pokud lidé má cestující pouze jednu možnost se automaticky přeskládají
- V rámci procesu je možné se kdykoliv vrátit na předchozí krok
- Platba se provádí v posledním kroku



## 8 BE aplikace

Backend systém k aplikaci ukládá a poskytuje data pro veškerou funkčnost front-endu mobilní aplikace. Ukládá tedy potřebné číselníky, údaje o účtech, přístupových právech, nákupech, jízdenkách a poskytuje celkově funkčnost a dostupnost celého řešení v požadovaném rozsahu.

Součástí řešení je i administrační back-office systém, implementovaný jako webová aplikace kompatibilní minimálně s prohlížeči Google Chrome 60.\*+, Microsoft Edge 30.\*+. Přístup do administračního rozhraní je bezpečnostně oddělen od veřejného internetu (např. umožňuje přístup pouze z interní sítě, ze seznamu povolených IP adres, nebo podobně)

Toto rozhraní poskytuje uživatelskou autentifikaci a autorizaci pro pracovníky back-office a poskytuje přehled o jednotlivých nákupech jednotlivých jízdenek. U každé jízdenky je zde evidován uživatelský účet, na který bylo zakoupeno (pokud existuje). Evidovány jsou také veškeré online manipulace s jízdenkami, jako je např. jejich odeslání jinému uživateli apod. Administrační rozhraní dále umožňuje vyhledávání a filtrování podle uživatelského účtu a podle času/data nákupu a celkově všech dat u jízdenek vedených.

U neanonymních ještě neaktivovaných jízdenek poskytuje rozhraní funkčnost pro jejich zrušení/anulování/smazání, zároveň možnost zadání informace o reklamaci a případném vyplaceném vrácení peněz. Systém podporuje funkcionalitu „předání reklamace dopravci“ – reklamaci je možno vyřešit, nebo předat k vyřešení dopravci. Dopravci je tedy v jeho uživatelském view umožněno spravovat (pouze) reklamace jemu předané k řešení.

Rozhraní dále poskytuje celkové přehledy a statistiky prodejů (vč. reklamací) za den/týden/měsíc. Jedná se o počet prodaných jednotlivých jízdenek, počet dle typu a počet dle času zakoupení. Rozhraní také poskytuje tvorbu reportů o veškerých prodejkách a účtech a jejich export ve standardních strukturovaných formátech (xls, csv) pro odeslání do externích systémů. Rozhraní dále poskytuje sledování a statistiky o celkovém používání aplikace.

Další funkcionalitou administrátorského rozhraní je správa a přístup k uživatelským účtům a možnost změny jejich základních údajů, jako je jméno, příjmení, email apod. Správa a tvorba administrátorských účtů a nastavení parametrů systému a zadání dat a číselníků, jako je katalog prodáváných jízdenek (počáteční tarif bude dodán Objednatelem) je zajištěno existencí role Superadministrátora s příslušnými oprávněními.

Role v systému existují minimálně v následující podobě:

- Běžný uživatel – uživatel front-endové mobilní aplikace
- Revizor/řidič – uživatel revizorské front-endové aplikace z jednoho z koncových zařízení
- Pracovník back-office – nahlíží do přehledu o nákupech, do uživatelských účtů, je schopen dohledat zakoupené jízdenky, řešit reklamace, měnit uživatelské údaje
- Administrátor back-office – vše, co pracovník back-office, zároveň může kontrolovat práci pracovníků back-office, monitorovat jejich aktivitu, pozastavit jejich účet, sledovat a vyhodnocovat statistiky, spravovat slevy a promo akce
- Organizátor – má přístup nahlížet do statistik systému včetně tvorby reportů a má přístup k nastavení katalogu prodáváných jízdenek (dle tarifu)
- Dopravce – má přístup ke statistikám použití revizorské mobilní aplikace – počet kontrol, čas kontrol, výsledek kontroly, má přístup k reklamacím
- Auditor – nahlíží do veškerých logů, statistik a záloh systému

- Superadministrátor – vše co Auditor a Administrátor back-office, zároveň kompletně řídí tvorbu uživatelských účtů a řízení přístupových oprávnění a má přístup k nastavení parametrů systému a k čistým datům pro další export/zpracování/napojení na externí systémy. Má možnost zadat/importovat a upravovat katalog prodávaných jízdenek (dle tarifu).

Poskytovatel v rámci analýzy navrhne v součinnosti se Objednatelem celkovou strukturu hierarchie uživatelských účtů a přístupových rolí.

Veškeré úkony pracovníků back-office, administrátorů (resp. všech uživatelů back-office systému) a systémových účtů řešení (provozní logy činností všech komponent systému) budou logovány. Veškeré přístupy na backend (jak z klientských aplikací, tak z ostatních subjektů napojených na API) budou logovány ve standardním formátu logu webového serveru. Řešení dále zajistí logování a ukládání statistických dat o používání klientských aplikací.

## 9 Integrace a systémy 3. stran

Přehled základních systémů/integrací, které bude potřeba implementovat pro kompletní dodání díla a všech jeho etap.

- MOS – účty, kupóny, nákup, atd.
- Tokenizační procesor – identifikátory
- Web Idoll – webview, aktuality a výluky
- Tarifní počítadlo – info o Tarifu
- Parkování – info o zónách
- Sdílená auta
- Sdílená kola
- Další prvky sdílené mobility
- Golémio
- MPVNET
- CRWS
- Platební brána
- Ekonomický systém
- Další systémy 3. stran, které vycházejí z funkčních požadavků uvedených v předchozích kapitolách

## 10 Nefunkční požadavky

- Klientská mobilní aplikace je implementovaná jako nativní aplikace pro systém Android 4.0 a vyšší, splňující standardy pro aplikace platformy
- Klientská mobilní aplikace je implementovaná jako nativní aplikace pro systém iOS 9 a vyšší, splňující standardy pro aplikace platformy



- Obě verze klientské mobilní aplikace reagují na uživatelský vstup bez zpoždění většího než 400ms.
- Doba odezvy při přihlášení do aplikace, zobrazení historie, přidání bankovní karty, a ostatní online transakce je menší než 900ms (Poskytovatel navrhne sizing řešení a doporučí nastavení jednotlivých komponent pro zajištění tohoto požadavku – bude předmětem akceptačních testů)
- Obdržení jednotlivé jízdenky od doby jeho zakoupení proběhne do 5s (Poskytovatel navrhne sizing řešení a doporučí nastavení jednotlivých komponent pro zajištění tohoto požadavku – bude předmětem akceptačních testů)
- Backend řešení aplikace je schopen zpracovávat nákupy a celkově požadavky aplikace od všech jejich momentálně aktivních uživatelů i ve špičkách jejího využití bez překročení výše popsaných limitů (Poskytovatel navrhne sizing řešení a doporučí nastavení jednotlivých komponent pro zajištění tohoto požadavku – bude předmětem akceptačních testů)
- Špičkou se rozumí 20 transakcí za vteřinu
- Očekávaná velikost prodeje jednotlivých jízdenek je 1 000 000 měsíčně
- Backend řešení aplikace je připraven i pro další nárůst toku dat a škálování systému, jak co se týče prodeje jednotlivých jízdenek, tak rozšíření aplikace s dalšími funkcionalitami (Poskytovatel navrhne řešení, které bude licenčně a architektonicky odpovídat tomuto požadavku – doporučení či výběr vhodných licencí, atd.)
- Backend řešení aplikace využívá neuzavřenou architekturu a je schopen využít škálování HW (horizontální i vertikální) systému pro navýšení svého výkonu bez úprav řešení aplikace
- Backend řešení aplikace je schopen běžet v plně virtualizovaném prostředí a podporuje snadnou migraci na jinou infrastrukturu (VMWARE ready)
- Architektura backendu řešení aplikace podporuje dodatečné škálování až v rámci více než dvojnásobku celkové velikosti datových toků i potřebného datového úložiště, způsob podpory škálování bude popsán v Návrhu realizace
- Backend řešení aplikace a datové úložiště aplikace běží v replikovaném režimu (minimálně 2 uzly aplikace i datového úložiště) zajišťujícím vysokou dostupnost
- Celková požadovaná roční dostupnost backendu řešení aplikace je 99,9 %, nepočítají se plánované výpadky v případě údržby, které mohou probíhat mezi 1:00 a 5:00 v délce do 2 hodin maximálně 6x ročně. V prvních 6 měsících provozu aplikace jsou tolerovány další 3 plánované výpadky dle parametrů výše
- Mobilní aplikace jsou pravidelně aktualizované v případě vydání nové verze systému Android a iOS tak, aby splňovala nové požadavky a standardy platformy, se zachováním zpětné kompatibility funkčnosti, pokud je možná
- Všechny aktualizace řešení aplikace budou probíhat a budou vydávány po dohodě se Objednatelům. V případě nutnosti vydání kritické aktualizace z důvodu chyby zabraňující řádnému provozu aplikací je Poskytovatel povinen dodat aktualizaci s opravou do 24 hodin a vydat mobilní aplikace do příslušných distribučních obchodů v jejich stanoveném kritickém limitu pro vydání aplikací
- V případě vydání nových verzí operačních systémů zabraňující zpětné kompatibilitě a plné funkcionalitě aplikace je Poskytovatel povinen vydat novou funkční verzi okamžitě po jejich vydání, bez přerušení řádného provozu aplikací
- Veškeré součásti řešení jsou navrženy tak, aby byly monitorovatelné a dohledovatelné standardními dohledovými nástroji

V rámci nabídky požadujeme navrhnout kompletní HW architekturu pro aplikační řešení tak, aby splňovala výkonnostní parametry, které jsou na systém kladeny a jsou uvedeny v rámci zadávací dokumentace.

V rámci Návrhu realizace požadujeme rovněž návrh hardeningu SW prostředí pro potřeby a s ohledem na architekturu aplikace.

Předpoklad je provoz aplikačního prostředí v rozsahu vysoce dostupného řešení v parametrech dostupnosti 99.982%, maximální doba přerušení provozu 1.6 hodiny/rok tedy v parametrech datových center kategorie Tier III.

#### 10.1.1 POSKYTOVATEL ŘEŠENÍ V RÁMCI NABÍDKY SPECIFIKUJE, DODÁ NÁSLEDUJÍCÍ PODKLADY:

- Architekturu požadované infrastruktury pro její běh ve vysoké dostupnosti
- Výkonové požadavky na jednotlivé části jako např. (server, síť, úložiště...atd.)
- Požadavky licenčního charakteru na produkty jež nejsou dílem Poskytovatele aplikačního řešení
- Návrh implementace backend infrastruktury nad kterou má být implementováno aplikační řešení
- Stručný implementační plán s odhadem časování

#### 10.1.2 SPECIFIKACE PARAMETRŮ PRO ZÁLOHOVÁNÍ A OBNOVU

Oblast zálohování a archivace je nedílnou součástí dodávaného řešení ve smyslu definice principů zálohování aplikačního řešení a jeho obnovy a případné archivace. Nejedná se o dodání zálohovacího řešení, ale o definování principů garantované, efektivní a bezpečné zálohy aplikačního řešení. Následně o garantovanou obnovu v rozsahu definovaných parametrů. V neposlední řadě soulad s bezpečnostní úrovní, jež zabrání obnovená data zneužít mimo provozované prostředí aplikace. Následující body definují požadavky provozovatele aplikačního řešení na oblast zálohování/obnovy a archivace.

- Záloha aplikačního řešení postihuje všechny části řešení nevyjímaje i oblasti, které jsou datově statické a nemění se v průběhu let provozu.
- Záloha je realizována přes standardní technologie provozovatele a je požadována otevřená platforma aplikačního řešení, která neomezí provozovatele proprietárním řešením pro zálohu celku či některé části.
- Zálohování aplikačního řešení bude provozováno v tzv. online stavu, tj. bez odstavování běhu řešení pro potřeby zálohy. Jelikož je systém dostupný 24x7x365, neexistuje definované maintenance okno pro běh záloh a zálohy poběží v nejméně vytížené době provozu. Předpoklad zálohovacího okna je 00:30 – 5:00 hod.
- Zálohování bude realizováno formou denní inkrementální zálohy s retencí denních záloh po dobu 30dní. Následně bude provedena konsolidace retencí na 4 záloh týdních a 12 záloh měsíčních. U systémů vyžadujících efektivnější formu zálohy (např. databázové řešení či specifické souborové systémy) bude definována vyšší četnost záloh (např. 15min rozsah zálohy)
- V rámci záloh je předpokládáno využití šifrování zálohovaných dat zálohovacím systémem provozovatele.

- Zálohovací řešení provozovatele bude provozováno na odloučeném řešení od produkčního prostředí aplikačního řešení.
- Poskytovatel aplikačního řešení specifikuje v dokumentu pro oblast záloh a obnovy principy zálohování a obnov prostředí v takovém rozsahu, aby bylo možné na straně provozovatele definovat zálohovací politiky.
- Oblast obnovy předpokládá obnovitelnost dat v následujícím rozsahu:
  - Obnova dat v provozním režimu pokud obnova neovlivňuje provoz samotný
  - Obnova databázové vrstvy RTO/RPO=15min
  - Obnova Aplikační Core vrstvy RTO/RPO=15min
  - Obnova celého aplikačního řešení při totálním selhání RTO= 300 min
- GDPR – provozovatel zálohovacího řešení bude pro potřeby zálohování, archivace a obnovy využívat řešení, které svými parametry bude v souladu s GDPR legislativou.

## 11 Provoz aplikace

Součástí zakázky je i zajištění L2 a L3 úrovně podpory provozu aplikace a řešení incidentů. HW bude zajišťovat OICT, včetně provozu a dohledu. Řešení incidentů na úrovni infrastruktury a systémů 3tích stran zajistí OICT.

V rámci Provozu je požadováno plnění parametrů SLA uvedeného níže:

### 11.1 SPECIFIKACE PARAMETRŮ PRO PLNĚNÍ SLA – INCIDENT MANAGEMENT

Služby incident managementu mobilních aplikací (klientských a revizorské)					
Popis služby	Služba využívaná objednatelem při řešení incidentů a problémů v průběhu provozu řešení mobilní aplikace, vedoucí k nápravě chyb, zajištění bezproblémového běhu všech komponent řešení a minimalizaci dopadů.				
Postup při zavedení služby	Služby budou poskytovány ve stanoveném rozsahu po nasazení systému mobilní aplikace do provozu.				
Předpokládaný rozsah služby	Služby incident managementu minimálně ve stanovených oblastech: <ul style="list-style-type: none"> <li>• provoz revizorské mobilní aplikace Android</li> <li>• provoz klientské mobilní aplikace Android</li> <li>• provoz klientské mobilní aplikace iOS</li> </ul>				
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně nepřetržitě po celou dobu trvání smlouvy v průběhu provozu služby mobilní aplikace.				
Rozsah zaručeného provozu služby	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00				
SLA parametry – Incident Management mobilních aplikací					
Parametr	Popis	Priorita	Reakční doba	Doba vyřešení	Doba opravy (předání)

					nové verze)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby prvotního řešení pro zamezení dalšího pokračování trvání incidentu (nedostupnosti/úniku tržeb).	A0	10 min.	15 min.	24 hod.
		A	10 min.	2 hod.	48 hod.
		B	30 min.	48 hod.	48 hod.
		C	60 min.	72 hod.	72 hod.
	Dobou opravy se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby předání opravené verze aplikace s vyřešeným problémem a zamezení dalšího výskytu Incidentu, připravené pro vydání do distribučních obchodů v jejich stanoveném kritickém limitu pro vydání aplikací.  Doba vyřešení i doba opravy začínají ve stejný moment – akceptace incidentu.				
	<b>Priorita</b>	<b>Definice</b>			
Definice priorit incidentů	Priorita A0	Veškeré incidenty, které mají nebo by mohly mít dopad na únik tržeb. Jedná se zejména o bezpečnostní incidenty, jako je prolomení aplikace.			
	Priorita A	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení Nebo			

		<p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postížena jen některá skupina uživatelů. Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postíženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.</p>	
	Priorita B	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postíženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin.</p> <p>nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postížen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.</p>	
	Priorita C	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postížen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.</p>	

Služby incident managementu backendu řešení a administračního rozhraní	
Popis služby	Služba využívaná objednatelem při řešení incidentů a problémů v průběhu provozu řešení mobilní aplikace, vedoucí k nápravě chyb, zajištění bezproblémového běhu všech komponent řešení a minimalizaci dopadů.
Postup při zavedení služby	Služby budou poskytovány ve stanoveném rozsahu po nasazení systému mobilní aplikace do provozu.
Předpokládaný rozsah služby	<p>Služby incident managementu minimálně ve stanovených oblastech:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• provoz systému mobilní aplikace</li> <li>• provozní podpora úrovně L2 a L3 dodaného řešení, zejména, nikoliv však výlučně, v oblastech: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ provoz backend systému a poskytování dat pro klientské aplikace</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ provoz všech rozhraní systému</li> <li>○ provoz uživatelských view do administračního rozhraní <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ back-office rozhraní</li> <li>▪ rozhraní pro dopravce</li> <li>▪ rozhraní pro Organizátora</li> </ul> </li> </ul>				
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně nepřetržitě po celou dobu trvání smlouvy v průběhu provozu služby mobilní aplikace.				
Rozsah zaručeného provozu služby	7x24 Po-Ne 0:00 – 24:00				
<b>SLA parametry – Incident Management mobilních aplikací</b>					
Parametr	Popis	Priorita	Reakční doba	Doba vyřešení	Doba opravy (předání nové verze)
Doba vyřešení	<p>Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby prvotního řešení pro zamezení dalšího pokračování trvání incidentu (nedostupnosti/úniku tržeb).</p> <p>Dobou opravy se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu/servisního požadavku do doby předání opravené verze aplikace s vyřešeným problémem a zamezení dalšího výskytu Incidentu.</p> <p>Doba vyřešení i doba opravy začínají ve stejný moment – akceptace incidentu.</p>	A0	10 min.	15 min.	24 hod.
		A	10 min.	2 hod.	48 hod.
		B	30 min.	48 hod.	48 hod.
		C	60 min.	72 hod.	72 hod.
	<b>Priorita</b>	<b>Definice</b>			
	Priorita A0	Veškeré incidenty, které mají nebo by mohly mít dopad na únik tržeb. Jedná se zejména o			

Definice priorit incidentů		bezpečnostní incidenty, jako je prolomení aplikace.	
	Priorita A	<p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů. Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.</p> <p>Nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.</p>	
	Priorita B	<p>Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin.</p> <p>nebo</p> <p>Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je střední, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.</p>	
Priorita C	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.		

Služby pravidelné údržby	
Popis služby	Služba pravidelné údržby a periodické kontroly stavu systému, zejména sledování nových verzí systémů Android a iOS a vydání upgradu mobilní aplikace v souladu se změnami v systémech a přihlížení ke standardům dané platformy s maximálním možným zachováním zpětné kompatibility. Součástí je také reportování této údržby a updatů.
Postup při zavedení služby	Služby budou poskytovány ve stanoveném rozsahu po nasazení systému mobilní aplikace do provozu.
Předpokládaný rozsah služby	Služby pravidelné údržby: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Patch management</li> <li>• Pravidelná profylaxe</li> <li>• Vydávání pravidelných updatů aplikací</li> <li>• Zachování bezpečnosti a aktuálnosti systému</li> </ul>
Kvalitativní ukazatele služby (SLA)	Služby budou poskytovány průběžně po celou dobu trvání smlouvy.
SLA parametry	
Četnost	4x za rok (každé 3 měsíce)
Výstup	Report dokument o výsledku pravidelné údržby, aktuálním stavu systémů a provedených krocích a updatech.

Dále je v rámci služby Provozu zahrnuto:

- Řešení problémů či nestandardních situací, které nastanou při používání aplikace, včetně odpovědi na otázky
- Doplnění libovolné části dokumentace v případě, že obsahuje neúplné či neaktuální informace

Poskytnutí součinnosti při analýze dalšího rozvoje.

## 12 Bezpečnost

Řešení mobilní aplikace má nastavenou HSTS politiku (HTTP Strict Transport Security) a řešení aplikace zajišťuje zabezpečené řízení přístupu s oddělením rolí, logování přístupů do systému a pravidelnou aktualizaci. Při návrhu řešení budou zohledněny bezpečnostní požadavky z dokumentů projektu OWASP. Minimálně do 3 let od spuštění bude implementována ochrana DNS prostřednictvím DANE. Mobilní aplikace bude provádět potřebná bezpečnostní opatření vzhledem ke kompromitovaným zařízením. Poskytovatel zajistí potřebná bezpečnostní opatření v případě kompromitace zařízení, jako je návrat zakoupených jízdenek v případě ztráty telefonu, odcizení apod. Poskytovatel celkově zmapuje a dodá popis životního cyklu jízdenek ve vztahu k životnímu cyklu zařízení.



Poskytovatel v rámci analýzy identifikuje možné bezpečnostní hrozby a během vývoje tyto hrozby eliminuje a celkově zajistí bezpečnost aplikace s důrazem na důvěrnost, dostupnost a integritu dat.

### 13 Požadavky na kvalitu řešení

Aplikace splňuje standardy pro aplikace dané platformy a aplikace splňuje výše zmíněné nefunkční požadavky. Dále jsou součástí aplikace i jednotkové testy pokrývající 100 % všech kritických funkcionalit aplikace, na aplikaci jsou provedeny end-to-end testy a uživatelské testování. K aplikaci také existuje programátorská dokumentace jejího softwarového řešení a kompletní uživatelská, administrátorská a technická (instalační, zálohovací) dokumentace pro její provoz.

Součástí dodávky je úvodní analýza realizace. Na konci vývoje každé etapy budou provedeny akceptační a zátěžové testy. Výstupem úvodní analýzy řešení bude také minimálně:

- Popis použité metodiky vývoje
- Použité jazyky a technologie pro jednotlivé celky řešení
- Základní architektura a rozdělení řešení do modulů
- Popis komunikace frontend mobilních aplikací a backendu
- Definice rolí, definice typu uživatelů
- Revidované wireframy a funkcionality dle technických možností a UX analýzy
- Možné bezpečnostní hrozby v aplikaci, jejich míry rizika a návrh na jejich řešení/eliminaci
- Způsob řízení zdrojového kódu, koordinace vývoje a nasazování nových verzí
- Popis plánovaných použitých metod řízení kvality
- Výčet dodržovaných standardů SW kvality
- Způsob nasazení nové verze řešení do testovacího i produkčního prostředí Objednatele
- Způsob testování v průběhu vývoje SW
- Způsob akceptačních a výkonnostních testů v prostředí Objednatele
- Popis otevřenosti systému a způsob jeho dalšího rozšíření
- A další informace, uvedené v bodě 14.2

Zdrojový kód aplikace je modulárně strukturovaný a umožňuje snadnou rozšiřitelnost. Všechna rozhraní mezi veškerými celky aplikace, použité struktury a vzory jsou kompletně popsány v dokumentaci.

### 14 Dokumentace

V rámci dodání díla bude dodána kompletní dokumentace v rozsahu níže. Zároveň budou předány kompletní zdrojové kódy. Tyto zdrojové kódy budou průběžně nahrávány a verzovány na GIT již od samého počátku vývoje.

#### 14.1 POŽADAVKY NA DOKUMENTACI APLIKACE

Součástí dodávky mobilní aplikace je dodávka dokumentace v následujícím rozsahu.

- Architektonická dokumentace obsahující popis celkové architektury s vazbami na navazující systémy. Dokumentace obsahuje schémata pro jednotlivé popisované oblasti v rozsahu standardní architektonické dokumentace.
- Dokument popisující uživatelské rozhraní, ovládání jednotlivých prvků mobilní aplikace i administrátorské části. Tento dokument musí být vytvořen v takové míře detailu, aby mohl sloužit jako materiál pro kompletní zaškolení nových pracovníků.
- Detailní dokumentace pro jednotlivé komponentní části řešení např. databázová vrstva, aplikační front end vrstva, výkonová Core vrstva. V rozsahu schémat pro jednotlivé popisované oblasti a detailního popisu řešení.
- Dokument popisující možnosti dohledování aplikačního řešení ve smyslu komplexní dohledu obsahujícího dohledy dostupnosti, výkonu, bezpečnosti. Popis možností integrace na dohledová řešení vyšší úrovně a napojení na servicedesk řešení třetích stran.
- Dokument popisující zabezpečení na aplikační úrovni popisující řešení zabezpečení jednotlivých celků, ověřovací a auditovací funkcionality.
- Instalační dokumentaci pro jednotlivé části v rozsahu popisu jednotlivých kroků, aby bylo možné realizovat instalaci řešení bez podpory Poskytovatele či hlubší znalosti instalovaných částí.
- Dokumentaci testovacích scénářů pro ověřování funkčnosti aplikačního prostředí při standardním běhu mobilní aplikace či při odstavení mobilní aplikace.
- Dokumentace havarijních scénářů a jejich postup řešení s popsány dopady na prostředí vše v souladu s požadovanými SLA. Popis nejkritičtějších situací možných selhání řešení.
- Dokumentace pro verzování aplikačního řešení popisující principy povyšování verzí. Postupy přes provozovaná prostředí vedoucí k nasazení aktuální verze do testovacího prostředí i do produkčního běhu.
- Dokumentace všech aplikačních rozhraní mezi částmi systému i rozhraní poskytovaných třetím stranám včetně použitých protokolů, formát dat, jednotlivých metod, zabezpečení a popis připojení dalšího konzumenta rozhraní.
- Dokumentace k rozhraním pro revizorskou aplikaci, popisující využití dat z rozhraní pro online dotaz a z rozhraní pro zobrazení referenčního řešení vizuální kontroly. Konkrétně popis, jak replikovat korektní zobrazení správného referenčního řešení za použití dat z tohoto rozhraní.
- Programátorská dokumentace použitých tříd, interface, struktur, modulů aplikace s popisem funkcionality a s možností využití této dokumentace pro využití stávající funkcionality při rozšíření aplikace.
- Dokument obsahující seznam použitých datových zdrojů a způsob komunikace s nimi a zpracování dat. Datové toky, způsob a četnost přenosů dat.
- Dokument popisující způsob, jakým se zálohují data v řešení, jak často, typu záloh, strategie zálohování, popis provedení manuální zálohy a kompletní popis obnovy záloh.

Poskytovatel aplikace dostane stávající dokumenty, které jsou závazné a implementace funkčních požadavků musí probíhat v souladu s těmito dokumenty. Jedná se především:

- Implementace formátu QR jízdenka pro krátkodobé jízdenky i kupóny (identifikátory)
- Generování a ověření QR jízdenky

## 14.2 POPIS NÁVRHU ŘEŠENÍ

Popis návrhu řešení je 1. dokument, který bude dodán v rámci dodávky. Dokument bude zpracován v daném počtu kapitol při zachování níže uvedených názvů dle obsahového členění podle požadavků uvedených níže.

V rámci jednotlivých kapitol uvede Poskytovatel návrh svého řešení/postupu, a to s uvedením minimálně požadovaného obsahu při zohlednění všech požadavků definovaných v rámci jednotlivých kapitol.

Celý dokument bude sdílen s Operátorem ICT již od prvního počátku jeho tvorby tak, aby byla kdykoliv přístupná aktuální verze dokumentu.

### Požadovaná struktura Popisu návrhu řešení:

#### 1. MANAŽERSKÉ SHRNUÍ

V rámci této kapitoly nejsou definovány konkrétní požadavky.

#### 2. NÁVRH FUNKCIONALIT APLIKACÍ

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání navrhovaných funkcionalit jednotlivých mobilních aplikací (klientská mobilní aplikace, revizorská mobilní aplikace), včetně způsobu zabezpečení. Návrh funkcionalit musí respektovat požadavky dle jednotlivých etap.

#### 3. ARCHITEKTURA A TECHNICKÝ NÁVRH ŘEŠENÍ

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání navrhované architektury řešení s dopady do navrhované fyzické infrastruktury a návazném technologickém rozložení vyšších vrstev řešení nad touto infrastrukturou.

#### 4. LICENCE TŘETÍCH STRAN

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání všech dodávaných licencí třetích stran, které je nutné zajistit/provozovat v rámci dodání SW řešení.

Dané licence se v průběhu projektu promítají do nákladů, životního cyklu ve smyslu udržování licencí v provozním stavu (poplatky, verzování produktů atd.).

Předpokládaný rozpad jednotlivých částí je následující:

- Popis licencí třetích stran s následujícími parametry
  - Detailní popis licencí a jejich využití v rámci SW řešení pro prodej jízdného a odbavení prostřednictvím mobilní aplikace
  - Životní cyklus licencí s předpokládanými stavy
    - Četnost poplatků a jejich výše
    - Dopad do verzování produktu jímž jsou licence zatíženy a stručný dopad do funkcionalit zvyšování verzí
    - Garantovaná životnost SW řešení výrobcem v souvislosti s licencováním zde popsaným

- Garance výrobce, že dané licence jsou aplikovatelné a provozovatelné v navržené infrastruktuře v rámci pravidel EU.

## 5. ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČNOSTI ŘEŠENÍ

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání navrhované funkcionality zabezpečení dodávaného řešení včetně návrhu způsobu vizuální kontroly a způsobu kontroly 2D kódu.

Zvláště vysoká pozornost bude v této kapitole věnována problematice zabezpečení prodeje jízdného a následné kontrole pomocí revizorské mobilní aplikace. Spolu s popisem zabezpečení bude v této kapitole provedena navržen krizový plán v případě prolomení mobilní aplikace.

## 6. ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A PODPORA ŘEŠENÍ

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání navrhovaného zajištění provozu a podpory v souladu se specifikacemi ZD.

Předpokládaný rozpad jednotlivých částí je následující:

- Správa a provoz SW řešení – popis správy základních funkcí, datových struktur a dalších prvků.
- Výkonnostní požadavky a parametry – popis.
- Dohledový systém – popište způsob napojení aplikačního řešení na dohledový systém provozovatele, protože provoz řešení musí být zajištěn dohledovým systémem, který dodává online informace o stavu aplikačního řešení nebo proaktivně analyzuje běh v režimu 24x7.
- Podpora aplikačního řešení musí zahrnovat rovněž udržování řešení v souladu s novými právními předpisy (tzv. legislativní update)? Popište v jakém rozsahu a jakým způsobem budete realizovat.
- Modifikace, popis řešení, které musí být připraveno na pravidelné i nepravidelné modifikace, doplňování a úpravy funkcionality, datových struktur a dalších prvků pro potřeby jeho rozvoje.
- Spolupráce s provozovatelem na podpoře a publikování bezpečnostních pravidel, bezpečnostní dohledu (SIEM, auditing).
- Navrhovaný soupis bezpečnostní a provozní dokumentace.
- Specifikace principů vývoje aplikace a testování před implementací do testovacího a produkčního prostředí – způsob nasazení. Provozovatel plánuje jak testovací, tak produkční prostředí v rámci vlastní infrastruktury.
- Specifikace podpory Poskytovatele vůči provozovateli z pohledu plánovaných specialistů (lidských zdrojů) na straně Poskytovatele.
- Popište, jak bude zajištěno řízené ukončení životnosti jednotlivých výstupů projektu a případný přechod na další řešení.

## 7. ZPŮSOB NAsAZENÍ A TESTOVÁNÍ APLIKACE

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání navrhované principu nasazení dodávaného řešení do testovacího i produkčního běhu.

Předpokládaný rozpad jednotlivých částí je následující:

- Způsob nasazení
  - Popis návrhu nasazení řešení do provozu.

- Možné varianty nasazení.
- Způsob testování
  - Popis procesu testování
  - Vytvoření testovacích scénářů
  - Návrh testovacích nástrojů
  - Návrh vyhodnocování testů

## 8. HARMONOGRAM PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání harmonogramu nasazení dodávaného řešení.

Předpokládaný rozpad jednotlivých částí je následující:

- Definování všech zainteresovaných stran (vlastníci/schvalovatelé)
- Definování všech účastníků, kteří se budou podílet na Návrhu řešení
  - Obecné časové vyjádření pracnosti pro jednotlivé účastníky
- Definování činností
  - WBS – hierarchická struktura a rozdělení prací dle etap
  - Ganttův diagram s vyznačenou kritickou cestou
  - Návrh metodiky provedení projektové dokumentace
- Způsob plánování schůzek (četnost, délka, účastníci, vstupy, výstupy)
- Specifikace výstupu (výstupní dokumentace)
  - Forma/ počet / atd.
- Schvalování
  - Návrh průběžného/finální schvalování výstupů

## 9. POŽADAVKY NA SOUČINNOST OBJEDNATELE

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno definování součinnosti (vč. rozsahu), která je požadována po Objednateli.

## 10. PODDOVATELÉ

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání poddodávek pro dodávku řešení MOS.

Předpokládaný rozpad jednotlivých částí je následující:

- Seznam poddovatelů
- Specifikace dodávky v rámci navrhovaného řešení

## 11. GARANCE VLASTNOSTÍ SW PRODUKTU

- Popis použité metodiky vývoje
- Použité jazyky a technologie pro jednotlivé celky systému
- Způsob řízení zdrojového kódu a koordinace vývoje
- Popis plánovaných použitých metod řízení kvality
- Výchet dodržených standardů SW kvality řešení
- Způsob testování v průběhu vývoje SW řešení

- Způsob akceptačních a výkonnostních testů
- Popis otevřenosti systému a možností jeho dalšího rozšíření

## 12. PROKÁZÁNÍ OVĚŘENOSTI SW ŘEŠENÍ

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání prokazatelnosti dodávaného řešení.

- Poskytovatel doloží formou dokumentu oprávnění k dodávanému řešení
- Pokud se jedná o produkt třetí strany, bude doloženo právo implementace daného produktu v rámci České republiky.

## 13. ZÁVAZNÉ POSKYTNUTÍ PROJEKTOVÉHO TÝMU

V rámci této kapitoly je na Poskytovateli požadováno popsání návrhu projektového týmu pro dodávku řešení mobilní aplikace.

Předpokládaný rozpad jednotlivých částí je následující:

- Governance projektu (metodický dohled)
  - Jméno a informace o specializaci
- Realizační tým
  - Jméno a informace o roli/specializaci
- Specifikace alokace na dodávce řešení

Jméno	Role v týmu/Specializace

---

## Příloha č. 2

### Popis použitých technologií

#### Nativní aplikace

- iOS – ObjectiveC, Swift
- Android - Android studio

Backend: .NET, C#

Webový portál (backoffice): .NET, C#

Databáze: Microsoft SQL server

Příloha č. 3

Realizační tým Poskytovatele

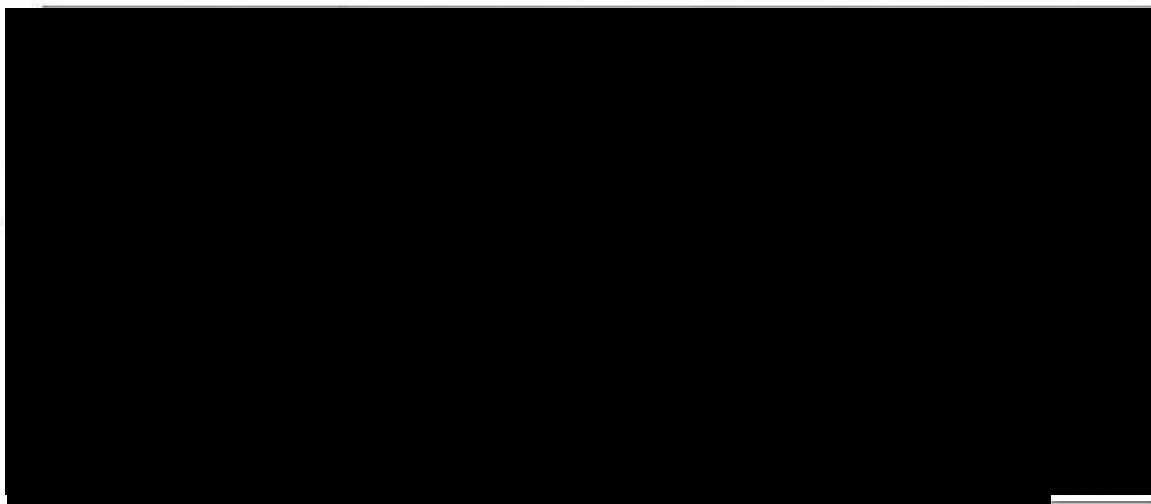
Člen realizačního týmu	Kontaktní údaje



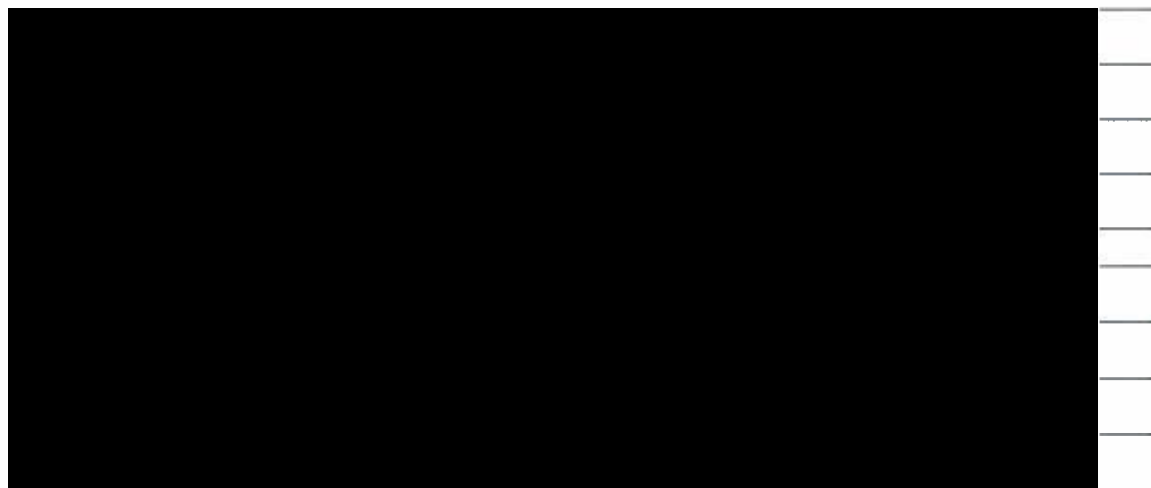
---

**Příloha č. 4**  
**Oprávněné osoby**

**Za Objednatele:**  
ve věcech obchodních

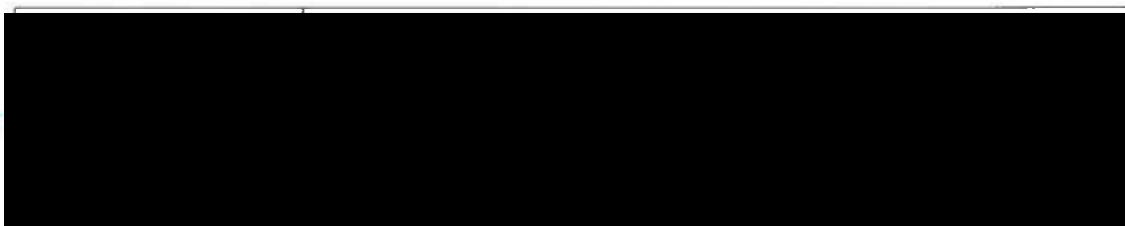


ve věcech technických:

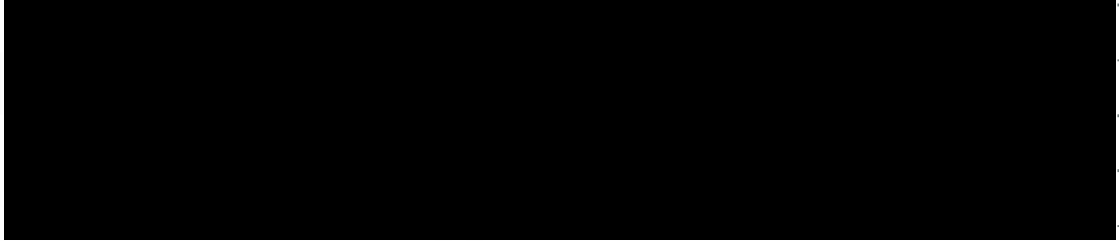



**Za Poskytovatele:**

ve věcech obchodních



ve věcech technických:





---

## Příloha č. 5

### Seznam poddovatelů

Poskytovatel nebude plnit své závazky vyplývající z této smlouvy prostřednictvím poddodavatelů, a to ani částečně.

**Příloha č. 6**  
**Harmonogram**

Označení milníku	Název milníku	Nejzazší termín plnění
M1	Uzavření smlouvy	T1
M2	Vytvoření Návrhu realizace	T1 + (30) dnů (= T2)
M3	Akceptace Návrhu realizace	T2 + (10) dnů (= T3)
M4	<p>Tvorba prototypu klíčových komponent, editační nástroj a UX</p> <p>Rozsah prototypu bude specifikován v úvodním Návrhu realizace 1</p> <p>Předání prototypu k připomínkování Objednateli (Objednatel + Poskytovatel)</p> <p>Zpracování připomínek (Poskytovatel)</p> <p>Vytvoření dokumentace k FE části řešení</p> <p>Předání díla k akceptaci (Poskytovatel)</p> <p>Předání dokumentace (Poskytovatel)</p> <p>Testování</p> <p>Školení (Poskytovatel)</p>	
M4.1	<p>Etapa 1 (v rámci této etapy dodá Poskytovatel veškeré plnění popsáno v rámci Milníku M4 ve vztahu k této etapě) 40</p>	T3 + (40) dnů (=T4)
M4.2	<p>Etapa 2 (v rámci této etapy dodá Poskytovatel veškeré plnění popsáno v rámci Milníku M4 ve vztahu k této etapě) 30</p>	T4 + (20) dnů (=T5)
M4.3	<p>Etapa 3 (v rámci této etapy dodá Poskytovatel veškeré plnění popsáno v rámci Milníku M4 ve vztahu k této etapě) 30</p>	T5 + (20) dnů (=T6)
M5	Zahájení poskytování Služeb podpory provozu k části Díla tvořícího Etapu 1	15 kalendářních dní od výzvy Objednatele k zahájení

		poskytování služeb podpory k části Díla tvořícího Etapu 1 (tento termín je dán skutečností, že není dosud stanoven termín spuštění Služeb podpory provozu k této části Díla ze strany klienta Objednatele)
M6	Zahájení poskytování Služeb podpory provozu k části Díla tvořícího Etapu 2	15 kalendářních dní od výzvy Objednatele k zahájení poskytování služeb podpory k části Díla tvořícího Etapu 2 (tento termín je dán skutečností, že není dosud stanoven termín spuštění Služeb podpory provozu k této části Díla ze strany klienta Objednatele)
M7	Zahájení poskytování Služeb podpory provozu k části Díla tvořícího Etapu 3	15 kalendářních dní od výzvy Objednatele k zahájení poskytování služeb podpory k části Díla tvořícího Etapu 3 (tento termín je dán skutečností, že není dosud stanoven termín spuštění Služeb podpory provozu k této části Díla ze strany klienta Objednatele)
D	Zahájení poskytování Služeb podpory provozu Aplikace	15 kalendářních dní od výzvy Objednatele k zahájení poskytování služeb podpory k celému Dílu (tento termín je

		dán skutečností, že není dosud stanoven termín spuštění Služeb podpory provozu Aplikace ze strany klienta Objednatele)
--	--	--