**DODATEK Č. 2**

**KE SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB MULTIKANÁLOVÉHO ODBAVOVACÍHO SYSTÉMU**

Smluvní strany:

**Regionální organizátor pražské integrované dopravy, příspěvková organizace**

zřízená ke dni 1. 12. 1993 usnesením 33. Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 15 ze dne 25.11.1993, zřizovací listina nově vydána a schválena usnesením Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 6/14 ze dne 25.4.2019

se sídlem: Rytířská 10, 110 00 Praha 1

IČO: 60437359, DIČ: CZ60437359

zastoupený Ing. et Ing. Petrem Tomčíkem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**Operátor ICT, a.s.**

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 19676

zastoupená Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a

JUDr. Matejem Šandorem, PhD., místopředsedou představenstva

 (dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“) tento Dodatek č. 2 ke Smlouvě o spolupráci při rozšiřování služeb multikanálového odbavovacího systému pro integrované dopravní systémy

(dále jen „**Dodatek č. 2**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ
	1. Smluvní strany spolu uzavřely dne 30. 6. 2017 smlouvu označenou jako „Smlouva o poskytování služeb multikanálového odbavovacího systému“, uveřejněnou v registru smluv pod ID smlouvy 2326358, ve znění dodatku č. 1 ze dne 29. 8. 2018, uveřejněného v registru smluv pod ID smlouvy 6058531 (dále jen „**Smlouva**“).
	2. V souladu s odst. 13.1 Smlouvy smluvní strany přistupují k dílčím úpravám svých závazků dle Smlouvy uzavřením tohoto Dodatku č. 2.
2. PŘEDMĚT DODATKU
	1. Předmětem tohoto Dodatku č. 2 je úprava stávajících a stanovení dalších podmínek pro:
		1. specifikaci Služeb vyjmenovaných v odst. 2.2 Smlouvy;
		2. cenu a platební podmínky dle čl. 8 Smlouvy;
		3. způsob výpočtu smluvních pokut;
		4. akceptaci plnění Služeb dle odst. 5.5 Smlouvy;
		5. vystavení objednávky a proces její akceptace dle odst. 2.3 Smlouvy ve spojení s Přílohou č. 1 Smlouvy;
		6. vznik a fungování Řídícího výboru dle čl. 9;
		7. aktualizace přílohy č. 3 Smlouvy (Vzor Výkazu plnění Fakultativních Služeb);
		8. aktualizace přílohy č. 4 Smlouvy;
		9. znění nové přílohy č. 6 Smlouvy (Výčet Jádrových Služeb a Fakultativních Služeb);
		10. znění nové přílohy č. 7 Smlouvy (Vzor Výkazu plnění Jádrových Služeb),

a to způsobem uvedeným v tomto čl. 2 Dodatku č. 2.

* 1. Ustanovení odst. 2.2 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

*„2.2 Předmětem Smlouvy je úplatné poskytování komplexních služeb souvisejících s MOS Poskytovatelem v souladu s potřebami Objednatele, tedy v zájmu naplňování účelu této Smlouvy vymezeného v jejím odst. 2.1*. *Službami se rozumí zejména:*

*2.2.1 MOS-PA-01: Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní (dále jen „****APV MOS****“);*

*2.2.2 MOS-PA-02: Provoz webové aplikace (dále jen „****Provoz WEB****“);*

*2.2.3 MOS-PA-03: Provoz administračního rozhraní a malého prodejního systému (dále jen „****Provoz administračního rozhraní a MPS****“);*

*2.2.4 MOS-PA-04: Provoz mobilní aplikace pro prodej jízdních dokladů a poskytování dalších služeb cestujícím (dále jen „****Provoz mobilní aplikace****“);*

*2.2.5 MOS-PA-05: Provoz revizorské aplikace pro kontrolu jízdních dokladů (dále jen* ***„Provoz revizorské aplikace“****);*

*2.2.6 MOS-PA-06: Provoz kontaktních míst pro styk s veřejností (dále jen* ***„Provoz kontaktních míst“****);*

*2.2.7 MOS-PA-07: Služba whitelist a sběr dat z odbavovacích zařízení (dále jen* ***„Whitelist a sběr dat“****);*

*2.2.8 MOS-PA-08: Jednotné kontaktní místo pro poskytování služeb Servicedesk (dále jen* ***„ServiceDesk“****);*

*2.2.9 MOS-PA-09: Služba tokenizace (dále jen* ***„Tokenizace“****);*

*2.2.10 MOS-IS-01: Rozvojové a konzultační služby k Jádrovým Službám MOS (dále jen „****Rozvoj Jádrových Služeb****“);*

*2.2.11 MOS-IS-02: Rozvojové a konzultační služby k Fakultativním Službám MOS (dále jen „****Rozvoj Fakultativních Služeb****“);*

*(dále jen „****Služby****“).“*

* 1. Ustanovení odst. 2.3 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím ustanovením:

*„2.3 Služby dle této Smlouvy jsou rozděleny na paušální služby, které Poskytovatel bude poskytovat kontinuálně na základě této Smlouvy (dále jen „****Paušální Služby****“), a na rozvojové a konzultační služby, jejichž poskytování bude zahájeno pouze na základě předchozí objednávky Objednatele. Paušální Služby se dále dělí na jádrové služby, které jsou základem MOS a jejichž výčet nemůže Objednatel měnit bez schválení řídícím výborem (dále jen „****Jádrové Služby****“), a na fakultativní služby, jejichž rozsah může Objednatel upravovat na základě dohody s Poskytovatelem (dále jen „****Fakultativní Služby****“). Výčet konkrétních služeb a jejich rozřazení mezi Jádrové Služby a Fakultativní Služby tvoří Přílohu č. 6 této Smlouvy.*

 *2.3.1 Služba dle pododst. 2.2.11 Smlouvy nemá samostatné SLA, ale bude Poskytovatelem realizována vždy na základě dílčích objednávek, které budou obsahovat alespoň:*

* *Identifikaci Objednatele,*
* *předmět plnění vč. podrobného popisu a technické specifikace,*
* *lhůty a způsob poskytování Služby,*
* *identifikaci této Smlouvy, číslo objednávky.*

*2.3.2 Objednávky Služeb dle pododst. 2.2.11 této Smlouvy budou zasílány písemně prostřednictvím Oprávněných osob dle této Smlouvy. Poskytovatel ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení dílčí objednávky zašle Objednateli písemnou akceptaci této objednávky, nebo písemně v této lhůtě sdělí své výhrady, pro které nelze plnění dle dílčí objednávky realizovat, nebo je-li v přímém rozporu s nabídkou dle pododst. 2.3.3 Smlouvy. V případě, že v této lhůtě Poskytovatel nereaguje a prokazatelně zahájí svou činnost na poskytování Služeb, považuje se dílčí objednávka za akceptovanou.*

*2.3.3 Vystavení objednávky Služeb dle pododst. 2.2.11 této Smlouvy a procesu její akceptace dle předchozího odstavce této Smlouvy bude předcházet poptávkové řízení, kdy písemně prostřednictvím Oprávněných osob dle této Smlouvy zašle Objednatel Poskytovateli svou poptávku s dostatečně konkretizovaným předmětem plnění. Poskytovatel nejdéle ve lhůtě 5 pracovních dní vyhotoví a odešle Objednateli svou nabídku, kde uvede zejména faktory nezbytné pro zajištění plnění, cenu plnění a další vyjádření a návrhy k předmětu plnění; v případě neakceptování nabídky ze strany Objednatele se celý proces vrací do fáze poptávkového řízení podle předcházející věty, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.*

*2.3.4 Postup dle pododst. 2.3.1 až 2.3.3 této Smlouvy se obdobně použije při objednávání Služeb dle pododst. 2.2.10 Smlouvy s tím, že procesu objednávání se účastní nikoli jeden Objednatel, nýbrž všichni objednatelé služeb,* *s nimiž má Poskytovatel uzavřené smlouvy o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, tj. také Integrovaná doprava Středočeského kraje, příspěvková organizace (dále jen „****IDSK****“), a společnost KORID LK spol. s r.o. (dále jen „****KORID****“), (Objednatel, IDSK a KORID dále společně jen „****Stávající Objednatelé****“) a další subjekty, se kterými by postupem stanoveným touto Smlouvou byly uzavřeny smlouvy o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva (dále jen „****Noví Objednatelé****“), tj. všechny subjekty, kterým Poskytovatel Jádrové Služby poskytuje (Stávající Objednatelé a Noví Objednatelé dále společně jen „****Objednatelé Služeb****“). Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, je k platnému objednání této Služby nezbytné vystavení stejné objednávky všemi Objednateli Služeb. Lhůty pro vyjádření Poskytovatele se počítají vždy od doručení projevu vůle posledního z Objednatelů Služeb.“*

2.4 Ustanovení odst. 4.6 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím zněním:

*„4.6 Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti se zajištěním provozu MOS s pojistným plněním v minimální výši 50.000.000,- Kč, přičemž spoluúčast Poskytovatele může činit maximálně 10 % z výše pojistného plnění. Pojištění v tomto rozsahu je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu trvání této Smlouvy a v případě výzvy Objednatele tomuto bez zbytečného odkladu předložit doklad o existenci pojištění dle tohoto článku.“*

2.5 Do čl. 4 Smlouvy se doplňuje nový odstavec 4.9 následujícího znění:

*„4.9 Poskytovatel se zavazuje upravit MOS tak, aby neodporoval závazným dokumentům systému Pražské integrované dopravy (zejména Tarifu Pražské integrované dopravy, Smluvních přepravních podmínek Pražské integrované dopravy a Standardů kvality Pražské integrované dopravy pro jednotlivé trakce/druhy dopravních prostředků) ve znění účinném ke dni uzavření Dodatku č. 2 k této Smlouvě, a to na základě objednávky Objednatele vystavené a akceptované postupem dle odst. 2.3.4 této Smlouvy.“*

2.6 Ustanovení čl. 5 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím zněním:

***„5. VÝKAZ PLNĚNÍ***

*5.1 O Paušálních Službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz plnění, a to zvlášť pro Fakultativní Služby podle vzoru uvedeného v Příloze č. 3 této Smlouvy (dále jen „****Výkaz plnění Fakultativních Služeb****“), a zvlášť pro Jádrové Služby (dále jen „****Výkaz plnění Jádrových Služeb****“) podle vzoru uvedeného v Příloze č. 7 této Smlouvy. Každý Výkaz plnění musí být zpracován v členění dle jednotlivých Fakultativních, resp. Jádrových Služeb dle Přílohy č. 6 této Smlouvy.*

*5.2* *Povinnost vyhotovovat Výkazy plnění dle odst. 5.1 se nevztahuje na Služby dle pododst. 2.2.10 a 2.2.11 Smlouvy, tj. pro Rozvoj Jádrových Služeb a Rozvoj Fakultativních Služeb, které představují tzv. Službu na objednávku. Pro tyto Služby bude vyhotoven samostatný Akceptační protokol.*

*5.3 Každý Výkaz plnění Fakultativních Služeb a Výkaz plnění Jádrových Služeb musí obsahovat soupis veškerých vad nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady, zahájení řešení vady a odstranění vady. Příslušný Výkaz plnění bude obsahovat i soupis přijatých požadavků vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy. Akceptační protokol pro Rozvoj Járových Služeb nebo Rozvoj Fakultativních Služeb bude obsahovat soupis veškerých provedených prací dle objednávky.*

 *5.4* *Výkaz plnění Fakultativních Služeb předloží Poskytovatel Objednateli ke schválení nejpozději do 7 pracovních dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce. Výkaz plnění bude vždy zahrnovat výpočet a výši slev či smluvních pokut za incidenty dle jednotlivých kategorií a celkovou výši slev či smluvních pokut za příslušný kalendářní měsíc.* *Objednatel ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předložení Výkazu plnění Fakultativních Služeb ke schválení tento Výkaz plnění Fakultativních Služeb schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Výkazu plnění Fakultativních Služeb, zejména tehdy, pokud Výkaz plnění Fakultativních Služeb neodpovídá skutečně poskytnutým Fakultativním Službám v daném měsíci. Poskytovatel na základě výhrad Objednatele předloží opravený Výkaz plnění Fakultativních Služeb do 5 pracovních dnů ode dne obdržení výhrad Objednatele. Schvalování opraveného Výkazu plnění Fakultativních Služeb se řídí tímto ustanovením, avšak veškeré lhůty se zkracují na 2 pracovní dny. Tento postup lze použít i opakovaně za předpokladu dodržení zkrácení lhůt.*

 *5.5 Akceptační protokol pro Rozvoj Fakultativních Služeb předloží Poskytovatel Objednateli ke schválení nejpozději do 7 pracovních dnů po jejím provedení. Objednatel ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předložení Akceptačního protokolu pro Rozvoj Fakultativních Služeb ke schválení tento Akceptační protokol pro Rozvoj Fakultativních Služeb schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Akceptačního protokolu pro Rozvoj Fakultativních Služeb, zejména tehdy, pokud Akceptační protokol pro Rozvoj Fakultativních Služeb neodpovídá skutečně poskytnutému Rozvoji Fakultativních Služeb. Poskytovatel na základě výhrad Objednatele předloží opravený Akceptační protokol pro Rozvoj Fakultativních Služeb do 5 pracovních dnů ode dne obdržení výhrad Objednatele. Schvalování opraveného Akceptačního protokolu pro Rozvoj Fakultativních Služeb se řídí tímto ustanovením, avšak veškeré lhůty se zkracují na 2 pracovní dny. Tento postup lze použít i opakovaně za předpokladu dodržení zkrácení lhůt; v případě neschválení Akceptačního protokolu z důvodu vadného plnění Rozvoje Fakultativních Služeb je Objednatel oprávněn stanovit i delší lhůty.*

 *5.6 Neschválí-li Objednatel předložený Výkaz plnění Fakultativních Služeb ve lhůtě dle odst. 5.4 této Smlouvy, či předložený Akceptační protokol pro Rozvoj Fakultativních Služeb ve lhůtě dle odst. 5.5 této Smlouvy, nebo nepředá-li Objednatel v uvedených lhůtách své připomínky či výhrady k Výkazu plnění Fakultativních Služeb, respektive k Akceptačnímu protokolu pro Rozvoj Fakultativních Služeb Poskytovateli, považuje se uplynutím této lhůty Výkaz plnění Fakultativních Služeb, respektive Akceptační protokol pro Rozvoj Fakultativních Služeb, za schválený.*

 *5.7* *Výkaz plnění Jádrových Služeb předloží Poskytovatel ke schválení všem Objednatelům Služeb. Výkaz plnění bude vždy zahrnovat výpočet a výši slev či smluvních pokut za incidenty dle jednotlivých kategorií a celkovou výši slev či smluvních pokut za příslušný kalendářní měsíc.* *Výkaz plnění Jádrových Služeb Poskytovatel předloží Objednatelům Služeb nejpozději do 7 pracovních dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce. Objednatelé Služeb ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne, kdy jim byl Výkaz plnění Jádrových Služeb předložen ke schválení, tento Výkaz plnění Jádrových Služeb schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Výkazu plnění Jádrových Služeb, zejména tehdy, pokud Výkaz plnění Jádrových Služeb neodpovídá skutečně poskytnutým Jádrovým Službám v daném měsíci. Poskytovatel na základě výhrad kteréhokoliv Objednatele Služeb předloží všem Objednatelům Služeb opravený Výkaz plnění Jádrových Služeb do 5 pracovních dnů ode dne, kdy lhůta ke sdělení výhrad uplynula poslednímu z Objednatelů Služeb. Schvalování opraveného Výkazu plnění Jádrových Služeb se řídí tímto ustanovením, avšak veškeré lhůty se zkracují na 2 pracovní dny. Tento postup lze použít i opakovaně za předpokladu dodržení zkrácení lhůt. Výkaz plnění Jádrových Služeb je schválen ve chvíli, kdy ho schválí všichni Objednatelé Služeb, nebo kdy Objednatelům Služeb, kteří ho výslovně neschválili, uplyne marně lhůta ke sdělení výhrad.*

 *5.8 Akceptační protokol pro Rozvoj Jádrových Služeb předloží Poskytovatel Objednatelům Služeb ke schválení nejpozději do 7 pracovních dnů po jejím provedení. Objednatelé Služeb ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předložení Akceptačního protokolu pro Rozvoj Jádrových Služeb ke schválení tento Akceptační protokol pro Rozvoj Jádrových Služeb schválí, nebo sdělí Poskytovateli odůvodněné výhrady k obsahu předloženého Akceptačního protokolu pro Rozvoj Jádrových Služeb, zejména tehdy, pokud Akceptační protokol pro Rozvoj Jádrových Služeb neodpovídá skutečně poskytnutému Rozvoji Jádrových Služeb. Poskytovatel na základě výhrad kteréhokoliv Objednatele Služeb předloží všem Objednatelům Služeb opravený Akceptační protokol pro Rozvoj Jádrových Služeb do 5 pracovních dnů ode dne, kdy lhůta ke sdělení výhrad uplynula poslednímu z Objednatelů Služeb. Schvalování opraveného Akceptačního protokolu pro Rozvoj Jádrových Služeb se řídí tímto ustanovením, avšak veškeré lhůty se zkracují na 2 pracovní dny. Tento postup lze použít i opakovaně za předpokladu dodržení zkrácení lhůt; v případě neschválení Akceptačního protokolu z důvodu vadného plnění Rozvoje Jádrových Služeb jsou Objednatelé Služeb oprávněni stanovit jednomyslnou shodou i delší lhůty. Akceptační protokol pro Rozvoj Jádrových Služeb je schválen ve chvíli, kdy ho schválí všichni Objednatelé Služeb, nebo kdy Objednatelům Služeb, kteří ho výslovně neschválili, uplyne marně lhůta ke sdělení výhrad.“*

2.7 Ustanovení čl. 8 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím zněním:

*„8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY*

*8.1 Za poskytování Služeb dle této Smlouvy je Objednatel povinen platit Poskytovateli cenu stanovenou postupem uvedeným v této Smlouvě a v souladu s následujícími pravidly. Cena za Služby poskytnuté Objednateli sestává ze součtu Ceny za Fakultativní Služby, Ceny za Jádrové Služby, jak jsou tyto pojmy definovány dále, a přiměřeného zisku Poskytovatele (dále jen „****Cena za Služby****“).*

* + 1. *Cena za poskytování Fakultativních Služeb je tvořena úplatou za poskytování Fakultativních Služeb (dále jen „****Cena za Fakultativní Služby****“). Objednatel sám plně hradí hodnotu Fakultativních Služeb, které mu Poskytovatel na základě této Smlouvy poskytnul.*

*8.1.a.1 Konkrétní výše úplat za jednotlivé Fakultativní Služby bude Smluvními stranami stanovena vždy předem na období jednoho kalendářního roku, a to nejpozději do konce roku jemu předcházejícího. Poskytovatel je povinen postupovat s odbornou péčí k optimalizaci nákladů na zajištění Fakultativních Služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě; optimalizací se rozumí optimalizace z pohledu Objednatele. Smluvní strany se zároveň zavazují vyvinout maximální úsilí, aby úplata za Fakultativní Služby na následující kalendářní rok byla dohodou Smluvních stran stanovena nejpozději do 31. 12. roku jemu předcházejícího.*

*8.1.a.2 Nedohodnou-li se Smluvní strany na výši úplaty za Fakultativní Služby na následující kalendářní rok, platí, že Objednatel je povinen platit Poskytovateli úplatu za Fakultativní Služby ve výši jako v posledním kalendářním roce, pro který byla výše úplaty Smluvními stranami stanovena.*

*8.1.a.3 Konkrétní výše úplaty za Fakultativní Služby dle této Smlouvy na r. 2020 poskytování Fakultativních Služeb, resp. jeho odpovídající část, bude stanovena dohodou Smluvních stran nejpozději společně s upřesněním technické specifikace Služeb dle odst. 2.5 této Smlouvy.*

* + 1. *Cena za poskytování Jádrových Služeb je tvořena úplatou za poskytování Jádrových Služeb (dále jen „****Cena za Jádrové Služby****“). Její výše odpovídá podílu Objednatele sjednaného postupem dle čl. 9 této Smlouvy (dále jen „****Podíl****“) na celkové ceně za poskytování Jádrových Služeb (dále jen „****Souhrn úplat za Jádrové Služby****“) stanovené dohromady pro všechny Objednatele Služeb na základě této Smlouvy a smluv o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva.*
		2. *Výše přiměřeného zisku je stanovena v Příloze č. 4 Smlouvy.*

*8.2* *Vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Paušální Služby poskytovány, provedou Smluvní strany vyúčtování měsíční úplaty za Paušální Služby a měsíčního přiměřeného zisku Poskytovatele, a to na základě daňových dokladů (dále jen „****vyúčtovací faktura****“) řádně vystavených Poskytovatelem. Na vyúčtovací faktuře budou odděleně uvedeny Cena za Fakultativní Služby a Cena za Jádrové Služby; tyto ceny budou poníženy o předpokládanou částku, kterou bude za dané zúčtovací období povinen uhradit Poskytovateli Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, se sídlem Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9, IČO: 000 05 886, na základě komisionářské smlouvy o obchodní spolupráci ze dne 17. 7. 2018, ve znění pozdějších dodatků, a o předpokládanou částku, kterou bude za dané zúčtovací období povinna uhradit Poskytovateli Technická správou komunikací hl. m. Prahy, a.s., se sídlem: Řásnovka 770/8, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 034 47 286, na základě rámcové dohody o poskytování služeb aplikace PID Lítačka pro úhradu parkovného. Nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení příslušných Výkazu plnění Fakultativních Služeb a Výkazu plnění Jádrových Služeb dle čl. 5 této Smlouvy zašle Poskytovatel Objednateli vyúčtovací fakturu. Pro počátek lhůty dle předchozí věty je rozhodné, ke schválení kterého výkazu došlo později. Přílohou vyúčtovací faktury musí být kopie schváleného Výkazu plnění Fakultativních Služeb, Výkazu plnění Jádrových Služeb* *a Akceptačních protokolů Jádrových a Fakultativních Služeb. Originály těchto dokumentů budou k dispozici u Poskytovatele. V případě, že Paušální Služby nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část Ceny za poskytování Paušálních Služeb. Obdobně se může Cena za poskytování Paušálních Služeb přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Výkazu plnění bude zřejmé, že Paušální Služby nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu. Splatnost vyúčtovací faktury bude stanovena vždy na 30 dnů od jejího doručení Objednateli.*

* 1. *Nejpozději k 15. 1. nového kalendářního roku provedou Smluvní strany schválení vyúčtování skutečně prokázaných účelně vynaložených nákladů (dále jen „****reálné náklady****“) Fakultativních i Jádrových Služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část), a to v souladu s následujícími pravidly:*
		1. *Budou-li celkové reálné náklady Fakultativních Služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část) odlišné od celkové výše Ceny za Fakultativní Služby fakturované za předchozí kalendářní rok (či jeho část), Poskytovatel tento rozdíl zohlední formou opravného daňového dokladu dle § 45 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou takového opravného daňového dokladu bude, vedle Výkazu plnění Fakultativních Služeb, i schválené vyúčtování reálných nákladů Fakultativních Služeb.*
		2. *Bude-li Podíl reálných nákladů Jádrových Služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část), který připadne na Objednatele, odlišný od výše Ceny za Jádrové Služby fakturované za předchozí kalendářní rok (či jeho část) Objednateli, Poskytovatel tento rozdíl zohlední formou opravného daňového dokladu dle § 45 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou takového opravného daňového dokladu bude, vedle Výkazu plnění Jádrových Služeb, i schválené vyúčtování reálných nákladů Jádrových Služeb.*
		3. *Podíl reálných nákladů Jádrových Služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část), který připadne na Objednatele a celkové reálné náklady Fakultativních Služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část) budou souhrnně poníženy o částku, kterou uhradí Poskytovateli Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost, se sídlem Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9, IČO: 000 05 886, na základě komisionářské smlouvy o obchodní spolupráci ze dne 17. 7. 2018, ve znění pozdějších dodatků. Celkové reálné náklady Fakultativních Služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část) budou dále poníženy o náklady uhrazené Poskytovateli Technickou správou komunikací hl. m. Prahy, a.s., se sídlem: Řásnovka 770/8, Staré Město, 110 00 Praha 1, IČO: 034 47 286, na základě rámcové dohody o poskytování služeb aplikace PID Lítačka pro úhradu parkovného, a to do výše stanovené touto rámcovou dohodou.*
	2. *V návaznosti na schválení vyúčtování reálných nákladů Jádrových Služeb bude propočtena výše přiměřeného zisku Poskytovatele za uplynulý kalendářní rok.* *Bude-li výše přiměřeného zisku Poskytovatele, která odpovídá Podílu Objednatele na reálných nákladech Jádrových služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část), odlišná od výše přiměřeného zisku Poskytovatele fakturované za předchozí kalendářní rok (či jeho část) Objednateli, Poskytovatel tento rozdíl zohlední formou opravného daňového dokladu dle § 45 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou takového opravného daňového dokladu bude, vedle Výkazu plnění Jádrových Služeb, i schválené vyúčtování reálných nákladů Jádrových Služeb.*
	3. *Faktury budou znít na částku v české měně (Kč).*
	4. *Není-li stanoveno v této Smlouvě jinak, činí splatnost faktur 30 dnů.*
	5. *Faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnuté Služby, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.*
	6. *Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.*
	7. *Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.“*

2.8 Do Smlouvy se doplňuje nový čl. 9 následujícího znění:

*„9. ŘÍDÍCÍ VÝBOR*

* 1. *Vzhledem k tomu, že pro plnohodnotný výkon této Smlouvy je třeba komunikace i s dalšími Objednateli Služeb, berou smluvní strany na vědomí a souhlasí se zřízením řídícího výboru, jehož členy budou v době zřízení Poskytovatel a Stávající Objednatelé (dále jen „****Řídící výbor****“).*
	2. *Řídící výbor vzniká okamžikem nabytí účinnosti tohoto ustanovení odst. 9.2. Smlouvy, nebo okamžikem nabytí účinnosti obdobného ustanovení v jednom z dodatků uzavřených mezi Poskytovatelem a IDSK a Poskytovatelem a KORID ke smlouvám o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, podle toho, který z dodatků nabude účinnosti jako poslední. Poskytovatel Objednateli písemně oznámí okamžik vzniku Řídícího výboru do 5 pracovních dnů.*
	3. *Smluvní strany pro vyloučení pochybností stanoví, že smlouvou o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, se rozumí smlouva, kterou Poskytovatel umožní druhé smluvní straně využívat služeb MOS pro řádné fungování systému veřejné dopravy.*
	4. *Řídící výbor:*
		1. *schvaluje zápisy z jednání Řídícího výboru;*
		2. *schvaluje Rozvoj Jádrových Služeb, vymezuje jeho rozsah a pověřuje Poskytovatele Rozvojem Jádrových Služeb;*
		3. *projednává a navrhuje změny této Smlouvy a adekvátní změny smluv o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, uzavřených s ostatními Objednateli Služeb.*
	5. *O Podílech jednotlivých Objednatelů Služeb pro potřeby výpočtu Ceny za Jádrové Služby dle odst. 8.1. písm. b) této Smlouvy rozhodují všichni členové Řídícího výboru s výjimkou Poskytovatele; výše Podílů jednotlivých Objednatelů Služeb musí být stanovena spravedlivě, a to zpravidla s využitím objektivních kritérií (např. rozsah přepravních výkonů ve vozových kilometrech realizovaných u jednotlivých Objednatelů Služeb). V případě rovnosti hlasů je rozhodnutí přijato pouze v případě, že se pro něj vyslovili Objednatelé Služeb, jejichž Podíly představují v součtu více než 50 % souhrnu Podílů všech Objednatelů Služeb.*
	6. *Pro účely tohoto čl. 9 Smlouvy se za písemnou komunikaci považuje i e-mail se zaručeným elektronickým podpisem. Pro komunikaci budou využívány údaje oprávněných osob dle odst. 9.13. této Smlouvy.*
	7. *První zasedání Řídícího výboru svolá Poskytovatel (dále jen „****První zasedání****“), a to e-mailem zaslaným na adresy oprávněných osob ve věcech smluvních. Termín Prvního zasedání stanoví Poskytovatel tak, aby k němu došlo nejpozději 30 dnů od vzniku řídícího výboru, Pro svolání Prvního zasedání se neuplatní ustanovení odst. 9.10. Každá ze smluvních stran si ponese vlastní náklady související s jednáním Řídícího výboru.*
	8. *Zasedání Řídícího výboru se konají v sídle Poskytovatele.*
	9. *Řídící výbor zasedá minimálně 1x ročně, a to nejpozději 31. 10. daného kalendářního roku. Nebude-li stanoven v daném kalendářním roce dřívější termín zasedání Řídícího výboru, sejde se Řídící výbor 31. 10. v 10:00 hod. Připadne-li 31. 10. na víkend či jiný den pracovního klidu, koná se zasedání Řídícího výboru nejbližší předcházející pracovní den. V rámci toho pravidelného povinného zasedání bude vždy projednáno určení Podílů Objednatelů Služeb na Ceně Jádrových Služeb na následující kalendářní rok, pokud už nebylo projednáno na zasedání dřívějším.*
	10. *Oprávněn svolat zasedání Řídícího výboru je Poskytovatel. Každý z Objednatelů Služeb je oprávněn zaslat Poskytovateli podnět ke svolání zasedání Řídícího výboru.*
	11. *Poskytovatel oznámí termín zasedání ostatním členům Řídícího výboru alespoň 15 dní předem.*
	12. *Pokud je zasedání Řídícího výboru svoláno na základě podnětu Objednatele Služeb, přiloží Objednatel Služeb k podnětu stručný popis záležitostí, které mají být v rámci zasedání projednány. Poskytovatel tento popis zašle ostatním Objednatelům Služeb spolu s oznámením o termínu zasedání Řídícího výboru.*
	13. *Objednatel bude na zasedání zastoupen oprávněnou osobou:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Jméno* | *Telefon* | *E-mail* |
|  |  |  |

*Objednatel je oprávněn vyslat na zasedání zástupce oprávněné osoby. Oprávněná osoba musí písemně předem oznámit údaje zástupce v rozsahu: jméno a příjmení. Změnu oprávněné osoby Objednatel písemně oznámí Poskytovateli. Změna je účinná okamžikem doručení oznámení Poskytovateli.*

* 1. *Objednatel či jeho zástupce jsou oprávněni přizvat si na zasedání další osoby, jestliže je jejich přítomnost účelná s ohledem na předmět zasedání (např. poradce ve věcech technických).*
	2. *Každý z členů Řídícího výboru má 1 hlas. Řídící výbor rozhoduje nadpoloviční většinou přítomných členů. V případě rovnosti hlasů je rozhodnutí přijato pouze v případě, že se pro něj vyslovili Objednatelé Služeb, jejichž Podíly představují v součtu více než 50 % souhrnu Podílů všech Objednatelů Služeb.*
	3. *Pokud Řídící výbor rozhoduje o záležitosti podle odst. 9.4. písm. b) této Smlouvy, vyžaduje se k přijetí rozhodnutí dvoutřetinová většina všech členů. V případě, že bude Rozvoj Jádrových Služeb na zasedání Řídícího výboru schválen, učiní každý z Objednatelů služeb u Poskytovatele do 5 pracovních dnů ode dne zasedání závaznou objednávku na Rozvoj Jádrových Služeb v rozsahu, v jakém byl Rozvoj Jádrových Služeb Řídícím výborem schválen. Pokud však:*
1. *hodnota schváleného Rozvoje Jádrových Služeb přesáhne 4.000.000,-Kč bez DPH;*
2. *kterýkoliv z Objednatelů Služeb o to požádá;*

*dojde k Rozvoji Jádrových Služeb na základě dodatku k této Smlouvě uzavřeným mezi Poskytovatelem a Objednatelem, a na základě dodatků uzavřených ke smlouvám o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, mezi Poskytovatelem a ostatními Objednateli Služeb.*

* 1. *Je-li svoláno zasedání k projednání záležitosti podle odst. 9.5. této Smlouvy, zašle každý z Objednatelů Služeb Poskytovateli odhadované změny přepravních výkonů v novém jízdním řádu alespoň 5 pracovních dnů před termínem zasedání. Na základě těchto údajů připraví Poskytovatel závazné návrhy nového platebního kalendáře pro Jádrové i Fakultativní Služby (dále jen „****Platební kalendář****“) pro každého z Objednatelů Služeb. V případě Jádrových Služeb bude Platební kalendář obsahovat jak celkovou roční hodnotu Jádrových Služeb poskytovaných všem Objednatelům Služeb, tak měsíční výši Ceny za Jádrové Služby pro Objednatele. Platební kalendář bude Poskytovatelem Objednatelům Služeb předložen na zasedání.*
	2. *Nebude-li Platební kalendář v průběhu zasedání jednomyslně schválen, stanoví Řídící výbor na zasedání rovnou termín dalšího zasedání (dále jen „****Další zasedání****“). Další zasedání se musí konat nejpozději do 10 pracovních dnů. Na jeho svolání se neuplatní ustanovení odst. 9.9., ani 9.10 této Smlouvy. V mezičase dojde k dalším jednáním tak, aby na Dalším zasedání byl předložen Platební kalendář, který bude Řídícím výborem schválen.*
	3. *Uzavře-li Poskytovatel smlouvu o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, s Novým Objednatelem, stane se Nový Objednatel okamžikem účinnosti takové smlouvy členem Řídícího výboru. Poskytovatel následně co nejdříve svolá zasedání Řídícího výboru, na kterém Nový Objednatel předloží předpokládaný plán přepravních výkonů na daný kalendářní rok. Řídící výbor poté rozhodne o Podílech. Na základě usnesení Řídícího výboru o Podílech připraví Poskytovatel nový návrh Platebního kalendáře. Platební kalendář bude schválen Řídícím výborem. K tomu se přiměřeně použije postup podle odst. 9.15. a 9.16. této Smlouvy.*
	4. *Ze zasedání Řídícího výboru se pořizuje zápis. Zápis obsahuje zejména všechna usnesení Řídícího výboru týkající se záležitostí podle odst. 9.4. této Smlouvy. Zápis podepisují všichni členové Řídícího výboru. Zápisy mohou podrobněji doplňovat spolupráci Smluvních stran o poskytování a realizaci Služeb dle popisu v Příloze č. 1.“*

2.9 Číselné označení čl. 9 – 17 Smlouvy se mění tak, že se nově jedná o čl. 10 – 18 Smlouvy.

2.10 Ustanovení čl. 10 Smlouvy se v plném rozsahu nahrazuje následujícím zněním:

*„10. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE*

* 1. *V případě porušení smluvní povinnosti smluvní stranou je tato smluvní strana povinna nahradit druhé smluvní straně jakoukoli újmu vzniklou v důsledku takového porušení v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to včetně újmy nemajetkové.*
	2. *Smluvní strana neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.*
	3. *V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za poskytnuté Služby může Poskytovatel požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.*
	4. *V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:*
		1. *ve výši 4.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s dobou vyřešení incidentu ve lhůtě stanovené pro vady* *kategorie A podle Přílohy č. 1 této Smlouvy;*
		2. *ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s dobou vyřešení incidentu ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B podle Přílohy č. 1 této Smlouvy;*
		3. *ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den prodlení s dobou vyřešení incidentu ve lhůtě stanovené pro vady kategorie C podle Přílohy č. 1 této Smlouvy;*
		4. *ve výši stanovené dle vzorce:*

*smluvní pokuta = 4.000,- Kč x (A-B), kde A je sjednaná měsíční dostupnost služby dle příslušného SLA (vyjádřená v procentech) a B je skutečná dostupnost za příslušný měsíc (vyjádřená v procentech); proměnné A a B se pro účely výpočtu dosadí v absolutních hodnotách (tedy např. v případě, kdy A = 99,85 % a B = 98,85 %, bude hodnota výrazu (A-B) rovna číslu 1,00 a výsledná smluvní pokuta bude 4.000 Kč);* smluvní *pokuta se určí samostatně pro každý kalendářní měsíc za každou dílčí Službu dle odst. 2.2. této Smlouvy, je-li pro takovou Službu stanovena dostupnost služby;*

* + 1. *ve výši 6.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s poskytnutím plnění dle objednávky na Službu dle pododst. 2.2.10 nebo 2.2.11 Smlouvy;*

*kdy všechny tyto shora uvedené smluvní pokuty lze kumulovat.*

* 1. *Objednateli dále vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty:*
		1. *poruší-li Poskytovatel svoji povinnost sjednat a udržovat pojištění dle odst. 4.6 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den porušení povinnosti Poskytovatele;*
		2. *poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle čl. 12 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000,-- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;*
		3. *poruší-li Poskytovatel zásadním způsobem své povinnosti ochrany osobních údajů dle příslušných právních předpisů o ochraně a zpracování osobních údajů či této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.*
	2. *Každému z Objednatelů Služeb vzniká nárok na smluvní pokutu dle tohoto čl. 10 Smlouvy pouze v poměrné výši odpovídající jeho Podílu. Vztahuje-li se však příslušná smluvní pokuta ke službě, která je poskytována pouze některým z Objednatelů Služeb, rozdělí se nárok na smluvní pokutu dle tohoto čl. 10 Smlouvy pouze mezi tyto dotčené Objednatele Služeb, a to v poměru jejich Podílů; vztahuje-li se příslušná smluvní pokuta ke službě, která je poskytována výlučně Objednateli, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu v plné výši.*
	3. *Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k jejímu uhrazení.*
	4. *V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli slevu z ceny za poskytnutí Služeb v určitém období, snižuje se o nominální výši této slevy celková výše smluvních pokut uplatněných Objednatelem podle odst. 10.4. této Smlouvy v souvislosti s poskytováním Služeb v tomto období.*
	5. *Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní sankce nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit závazek, v souvislosti s nímž druhé smluvní straně vznikl nárok na zaplacení smluvní sankce.“*

2.11 Ustanovení odst. 11.8 Smlouvy se ruší bez náhrady.

2.12 Příloha č. 1 Smlouvy (Služby a SLA) se v plném rozsahu nahrazuje Přílohou č. 5 tohoto Dodatku č. 2.

* 1. Příloha č. 3 Smlouvy (Vzor Výkazu plnění) se v plném rozsahu nahrazuje Přílohou č. 3 tohoto Dodatku č. 2 (Vzor Výkazu plnění Fakultativních Služeb).
	2. Příloha č. 4 Smlouvy (Cena za poskytování Služeb) se v plném rozsahu nahrazuje Přílohou č. 1 tohoto Dodatku č. 2.
	3. Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají tímto Dodatkem č. 2 nedotčena.
1. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
	1. Tento Dodatek č. 2 se nabytím jeho účinnosti stává nedílnou součástí Smlouvy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že tento Dodatek č. 2 nabude účinnosti prvního dne následujícího měsíce po měsíci, v němž dojde k uveřejnění tohoto Dodatku č. 2 nebo dodatku uzavřeného mezi Poskytovatelem a IDSK nebo KORID ke smlouvám o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, v registru smluv podle toho, který z dodatků bude uveřejněn v registru smluv jako poslední. Pro vyloučení pochybností se výslovně potvrzuje, že postup podle odst. 8.3 písm. c) Smlouvy, ve znění tohoto Dodatku č. 2, se použije i ve vztahu k částkám zaplaceným Dopravním podnikem hl. m. Prahy, akciová společnost, a Technickou správou komunikací hl. m. Prahy, a.s., před nabytím účinnosti tohoto Dodatku č. 2.
	2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění tohoto Dodatku č. 2 v registru smluv dle 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, zajistí Objednatel.
	3. Ukáže-li se jakékoli ustanovení tohoto Dodatku č. 2 neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Dodatku č. 2, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany se v takovém případě zavazují nahradit takové ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do 30 dnů ode dne, kdy jedna strana předloží druhé straně návrh takového ustanovení.
	4. Nedílnou součást Dodatku č. 2 tvoří tyto přílohy:

Nové znění Přílohy č. 4 Smlouvy (Výše přiměřeného zisku, Podílu a Souhrnu úplat za Jádrové Služby)

Nové znění Přílohy č. 6 Smlouvy (Výčet Jádrových Služeb a Fakultativních Služeb)

Aktualizované znění Přílohy č. 3 Smlouvy (Vzor Výkazu plnění Fakultativních Služeb)

Nové znění Přílohy č. 7 Smlouvy (Vzor Výkazu plnění Jádrových Služeb)

Aktualizované znění Přílohy č. 1 Smlouvy (Služby a SLA)

* 1. Tento Dodatek č. 2 byl vyhotoven a smluvními stranami podepsán ve 2 stejnopisech, z nichž Objednatel a Poskytovatel obdrží po jednom.

Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek č. 2 přečetly, že s jeho obsahem souhlasí a na důkaz toho k němu připojují svoje podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| ObjednatelV Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **Poskytovatel**V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Příloha č. 1 – Nové znění Přílohy č. 4 Smlouvy (Výše přiměřeného zisku, Podílu a Souhrnu úplat Objednatelů Služeb za Jádrové Služby)**

**Příloha č. 4**

**Výše přiměřeného zisku, Podílu a Souhrnu úplat za Jádrové Služby**

1. **Výše přiměřeného zisku**
	1. Přiměřený zisk Poskytovatele hrazený Objednatelem bude stanoven dle Podílu Objednatele na Celkové výši přiměřeného zisku Poskytovatele za daný kalendářní rok. Celková výše přiměřeného zisku Poskytovatele bude určena jako procento ze Souhrnu úplat za Jádrové Služby a souhrnu Cen za Fakultativní Služby účtovaných všem Objednatelům pro daný kalendářní rok, a to dle níže uvedeného klíče. V případě, že budou Jádrové nebo Fakultativní Služby poskytovány pouze po část kalendářního roku, jsou pro výpočet přiměřeného zisku Poskytovatele rozhodné Souhrn úplat za Jádrové Služby a souhrn Cen za tyto Služby přepočtené na celý jeden rok.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Součet Souhrnu úplat za Jádrové Služby a souhrnu Ceny za Fakultativní Služby účtovaných všem Objednatelům*** | ***Celková výše přiměřeného zisku Poskytovatele*** |
| *do 25.000.000 Kč bez DPH* | *1,7 %* |
| *25.000.000 – 29.999.999 Kč bez DPH* | *1,5 %* |
| *30.000.000 – 39.999.999 Kč bez DPH* | *1,4 %* |
| *40.000.000 – 50.000.000 Kč bez DPH* | *1,25 %* |

1. **Výše Podílu**
	1. Smluvní strany se dohodly, že pro rok 2020 jsou Podíly Stávajících Objednatelů následující:
		1. **Podíl Objednatele: 70 %;**
		2. **Podíl IDSK: 20 %**;
		3. **Podíl KORID: 10 %**.
	2. Výše Podílů Objednatele a dalších Objednatelů Služeb na Souhrnu úplat za Jádrové Služby budou stanoveny na zasedání Řídícího výboru postupem dle čl. 9 Smlouvy. Neoznámí-li novou dohodu Objednatel Poskytovateli nejpozději ke dni 31.12. předcházejícího kalendářního roku, bude Poskytovatel vycházet z Podílů stanovených právě v předcházejícím kalendářním roce.
	3. V případě, že by v průběhu roku došlo k významné změně dopravních výkonů poskytovaných na základě objednávky Objednatele a/nebo dalších Objednatelů Služeb, Objednatel a další Objednatelé Služeb mohou postupem dle čl. 9 Smlouvy sjednat změnu výše Podílů na zasedání Řídícího výboru, a to počínaje kalendářním čtvrtletím následujícím po kalendářním čtvrtletí, kdy k významné změně dopravních výkonů došlo. Tato změna bude implementována dodatkem k této Smlouvě a dodatkem ke smlouvě s obdobným předmětem plnění uzavřené mezi Poskytovatelem a dalšími Objednateli Služeb. Nepřesáhne-li změna objednávaných výkonů 1 % u Objednatele a 1 % u každého z dalších Objednatelů Služeb v přepočtu ročního objemu, nebude změna objednávek považována za významnou a Podíly nebudou z tohoto důvodu měněny, pokud se Objednatel a další Objednatelé Služeb nedohodnou jinak.
2. **Výše Souhrnu úplat za Jádrové služby**

Souhrn úplat za Jádrové Služby nepřesáhne částku ve výši 50.000.000,- Kč bez DPH. Tento limit platí souhrnně pro všechny Objednatele Služeb. V případě dohody smluvních stran je možné tento limit změnit, avšak pouze za předpokladu, že smluvní strany zároveň zajistí navazující opatření: a) ve smyslu alokace potřebných finančních prostředků v rámci svých rozpočtů, a b) ve smyslu schválení předmětné dohody k tomu příslušným orgánem dle platné legislativy či interních pravidel smluvních stran.

**Příloha č. 2 – znění nové Přílohy č. 6 Smlouvy**

**Příloha č. 6**

**Výčet Jádrových Služeb a Fakultativních Služeb**

1. **Jádrové Služby**

Jádrové Služby zahrnují následující Služby:

• MOS-PA-01

• MOS-PA-03

• MOS-PA-07

• MOS-PA-09

• MOS-IS-01

Detailní popis Služeb s výjimkou Služby MOS-IS-01, jejíž popis bude vždy obsažen v příslušné objednávce, je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Jádrové Služby zahrnují programové vybavení centrální části multikanálového odbavovacího systému a služby provozní podpory a správy těchto částí systému. Programové vybavení se skládá z komponent backend MOS, rozhraní potřebných pro e-shop a selfcare MOS a integračního rozhraní na ostatní systémy (účetní systém, systémy dopravců, systémy organizátorů dopravy). Funkcionalita Whitelist zahrnuje generování potřebných dat pro odbavení a poskytování těchto dat pro účely odbavení v koncových zařízeních. Služba zahrnuje také funkci tokenizačního procesoru, který poskytuje Provozní tokenizaci a registraci identifikátorů, pronájem a údržbu registračních terminálů, klíčové hospodářství (PKI). Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení.

1. **Fakultativní Služby**

 Fakultativní služby zahrnují služby

* MOS-PA-02
* MOS-PA-04
* MOS-PA-05
* MOS-PA-06
* MOS-PA-08
* MOS-IS-02

Detailní popis Služeb s výjimkou Služby MOS-IS-02, jejíž popis bude vždy obsažen v příslušné objednávce, je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

**Tyto služby zahrnují zejména:**

**-** webovou aplikaci a e-shop – Služba webová aplikace e-shopzahrnuje veřejně dostupnou webovou aplikaci, jejíž součástí je prezentační a informační webová část a dále uživatelský selfcare, včetně funkcionalit prodeje e-shop. Služba dále zahrnuje služby provozní podpory a správy.

* mobilní aplikaci – Služba mobilní aplikace zahrnuje programové vybavení a služby provozní podpory a správy. Programové vybavení se skládá z mobilní aplikace pro cestující, kontrolní aplikace pro revizory a backend části zpracování souvisejících agend. Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení.
* kontaktní místa pro styk s veřejností - Služba kontaktní místa pro styk s veřejností poskytuje koncovým zákazníkům služby v oblastech asistovaného založení účtu, registraci identifikátoru, další služby v oblasti práce s identifikátory, prodej dlouhodobých jízdních dokladů a služby reklamací.
* koncovou uživatelskou podporu - Službu koncové uživatelské podpory tvoří telefonní infolinka, emailová podpora a webový formulář pro přijímání reklamací či dotazů klientů.

**Příloha č. 3 –znění nové Přílohy č. 3 Smlouvy**

**Příloha č. 3**

**Vzor Výkazu plnění Fakultativních Služeb**

|  |
| --- |
| **VÝKAZ PLNĚNÍ FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB** |

**PROJEKT**

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu |  |
| Zpracovatel protokolu |  |
| Sledované období |  |
| Číslo protokolu |  |

**PŘEDMĚT PŘEDÁNÍ PŘEVZETÍ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Smlouva / číslo** |  |
| **Předmět dodávky, plnění *(podle smlouvy)*** |  |
| **Důvod akceptace** |  |
| **Forma akceptace** |  |

**SMLUVNÍ STRANY**

|  |
| --- |
| **OBJEDNATEL** |
| **Název** |  |
| **Sídlo** |  |
| **IČO** |  |
| **Odpovědná osoba** |  |
| **Funkce** |  |
| **Poskytovatel** |
| **Název** |  |
| **Adresa**  |  |
| **IČO** |  |
| **Odpovědná osoba**  |  |
| **Funkce** |  |

**SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis poskytnutých služeb** | **Doplňující informace** |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |

**SCHVALOVACÍ TABULKA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poskytovatel** | Jméno a příjmení | Datum | Podpis |
| **Oprávněná osoba Poskytovatele** |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OBJEDNATEL** | Jméno a příjmení | Datum | Podpis |
| **Oprávněná osoba Objednatele** |  |  |  |

**Příloha č. 4 –znění nové Přílohy č. 7 Smlouvy**

**Příloha č. 7**

**Vzor Výkazu plnění Jádrových Služeb**

|  |
| --- |
| **VÝKAZ PLNĚNÍ JÁDROVÝCH SLUŽEB** |

**PROJEKT**

|  |  |
| --- | --- |
| Název projektu |  |
| Zpracovatel protokolu |  |
| Sledované období |  |
| Číslo protokolu |  |

**PŘEDMĚT PŘEDÁNÍ PŘEVZETÍ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Smlouva / číslo** |  |
| **Předmět dodávky, plnění *(podle smlouvy)*** |  |
| **Důvod akceptace** |  |
| **Forma akceptace** |  |

**SMLUVNÍ STRANY**

|  |
| --- |
| **OBJEDNATEL** |
| **Název** |  |
| **Sídlo** |  |
| **IČO** |  |
| **Odpovědná osoba** |  |
| **Funkce** |  |
| **Poskytovatel** |
| **Název** |  |
| **Adresa**  |  |
| **IČO** |  |
| **Odpovědná osoba**  |  |
| **Funkce** |  |

**SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis poskytnutých služeb** | **Doplňující informace** |
| 1. |  |  |
| 2. |  |  |
| 3. |  |  |
| 4. |  |  |
| 5. |  |  |

**SCHVALOVACÍ TABULKA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Poskytovatel** | Jméno a příjmení | Datum | Podpis |
| **Oprávněná osoba Poskytovatele** |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJEDNATELÉ SLUŽEB** | **Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě** |
| Název Objednatele Služeb | Jméno a příjmení | Datum | Podpis |
|  |  |  |  |

**Příloha č. 5 – Aktualizované znění Přílohy č. 1 Smlouvy (Služby a SLA)**

**Příloha č. 1**

**Služby a SLA**

Definice priorit incidentů

|  |  |
| --- | --- |
| Definice priorit incidentů | Dobou vyřešení je míněna maximální doba, za jakou řešitelský tým, do jehož kompetence daný problém spadá, vyřeší příslušný́ požadavek/vyřeší incident. Doba je definována v souvislosti s SLA, takže platí, že uvedená doba se počítá v době plného provozního času služby, které se požadavek týká. Po dobu, kdy Poskytovatel čeká na reakci nebo součinnost Objednatele, je pozastaven čas měřící dobu na vyřešení (tato doba se do SLA nezapočítává).Prioritu stanovuje Objednatel. V případě pochybností si Poskytovatel může u Objednatele prioritu ověřit a po dohodě změnit.V případě, že Poskytovatel v rámci své činnosti zjistí existenci incidentu, který zatím nebyl žádným z Objednatelů Služeb předepsaným způsobem nahlášen, je povinen jej bez zbytečného odkladu sám zadat prostřednictvím služby ServiceDesk. V těchto případech stanovuje prioritu Poskytovatel. Objednatel je oprávněn prioritu takto nahlášeného incidentu změnit; doba pro vyřešení incidentu se v takovém případě bude nově počítat od okamžiku této změny. |
| Priorita | Doba vyřešení | Popis priority |
| A – kritická | 60 min. | Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký́, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů (skupiny uživatelů viz níže). Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení. |
| B – vysoká | 90 min. | Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný́ některý́ funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký́, protože se tyká všech skupin uživatelů (skupiny uživatelů viz popisy jednotlivých služeb), naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení. |
| C – nízká | 48 hod. | Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý́ uživatel nebo omezená skupina uživatelů. Dopad je nízký́, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu. Případně se jedná o závadu, která není uvedena v prioritě A a B. |

PAUŠÁLNÍ SLUŽBY

|  |  |
| --- | --- |
| Služba | Stručný název |
| MOS-PA-01 | Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní |
| MOS-PA-02 | Provoz webové aplikace |
| MOS-PA-03 | Provoz administračního rozhraní a malého prodejního systému |
| MOS-PA-04 | Provoz mobilní aplikace pro prodej jízdních dokladů a poskytování dalších služeb cestujícím |
| MOS-PA-05 | Provoz revizorské aplikace pro kontrolu jízdních dokladů |
| MOS-PA-06 | Provoz kontaktních míst pro styk s veřejností |
| MOS-PA-07 | Služba whitelist a sběr dat z odbavovacích zařízení |
| MOS-PA-08 | Jednotné kontaktní místo pro poskytování služeb Servicedesk |
| MOS-PA-09 | Služba tokenizace |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní |
| Zkrácený název služby | Core služby a API MOS (APV MOS) |
| Kód služby | MOS-PA-01 |
| Popis služby | Služba Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní zahrnuje programové vybavení multikanálového odbavovacího systému a služby provozní podpory a správy.Programové vybavení se skládá z komponent backend MOS, rozhraní potřebných pro e-shop a selfcare MOS a integračního rozhraní na ostatní systémy (účetní systém, systémy DPP, systémy ostatních dopravců a organizátorů integrované dopravy).Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení. |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Po-Ne 00:00 – 24:00 |
| Plánované odstávky | 1x měsíčně 01:00 – 04:00Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Pokud bude mít plánovaná odstávka za následek omezení služeb koncovým uživatelům MOS (cestujícím), musí Poskytovatel vhodnými informačními kanály informovat i tyto koncové uživatele; součástí takovéto informace musí být údaj o termínu plánované odstávky a o jejím předpokládaném dopadu na služby koncovým uživatelům MOS (zejména které služby budou omezeny/přerušeny a jak mají cestující v těchto případech postupovat), přičemž informace musí být trvale přístupná po dobu, která začíná 72 hodin před zahájením plánované odstávky a končí okamžikem jejího ukončení.Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | 99,85 %  |
| Způsob a místo poskytování služby | Programové vybavení APV MOS je centrální komponentou multikanálového odbavovacího systému (dále jen MOS) a skládá se z:jádrové služby MOS zabezpečující interní procesy MOS a poskytování dat jednotlivým uživatelským rozhraním stejně jako jednotlivým API pro komunikaci s externími systémyintegrační rozhraní systému MOS sloužící pro komunikaci s externími systémyAPV MOS je provozován na odpovídajících prostředcích HW a SW, které zajišťují danou dostupnost a požadovanou kapacitu služby. Zajištění provozu a správy těchto HW a SW prostředků je interní odpovědností Poskytovatele. APV MOS je systém založený na Account Based Ticketing architektuře, který pracuje primárně̌ s uživatelskými účty. Prostřednictvím účtů̊ uživatelé čerpají dopravní nebo jiné služby nezávisle na množině schválených identifikátorů v daném čase Identifikátoru (nosiči), který si pro tyto účely zvolí, pokud tedy daný typ identifikátorů odpovídá typu účtu či produktu (anonymní, bez evidence apod.). MOS tedy zabezpečuje správu uživatelských účtů̊, identifikátorů jízdních dokladů a evidenci elektronických jízdních dokladů včetně̌ jejich vzájemných vazeb s centralizovanou architekturou. APV MOS zpracovává a ukládá informace o uživatelích, jízdních dokladech a identifikátorech. Základní funkcionality APV MOS jsou následující:evidence a správa dlouhodobých elektronických dokladů tvorba a distribuce výstupních sestav potřebných pro odbavení Sběr a správa dat potřebných pro rozúčtování dopravních služeb evidence a zpracování informací o odbavení evidence a správa agend nutných pro poskytování výše uvedených funkcionalit rozhraní na systémy třetích stran Služby provozu a podpory SW APV MOS:ICT provoz a podpora programového vybavení APV MOS:správa a průběžný monitoring aplikačního vybavení APV MOS, kontrola výkonnosti aplikace, kontrola aplikačních logů, předcházení havarijním stavům a v případě vzniku havarijního stavu obnova systému do funkčního stavu v nejkratším možném čase.spolupráce s pracovníky zajišťující provoz a podporu infrastruktury na optimalizaci provozu a případném zvyšování výkonu celého systému.poskytování specializovaných služeb při řešení incidentů, analýze problémů a zpracování požadavků na poskytovanou službu.Požadavek na rozvoj systému, školení, spolupráci při činnostech bezprostředně nesouvisejících s provozem systému. Práce na konceptu a zlepšování systému. Konzultační služby související s provozem systému.Konfigurace a parametrizace APV MOS, správa přístupových oprávněníPrůběžná aktualizace veškeré dokumentace k APV MOSPoskytování informací pro efektivní zálohování aplikace a jejích dat. Spolupráce při zálohování a obnově dat systému.uživatelská podpora MOS:zajišťuje služby podpory koncových uživatelů z řad dopravců, organizátorů a koncových uživatelů MOS (cestujících)řeší incidenty, požadavky a změny tykající se služeb pod MOS-PA-01nastavuje a zpracovává vstupy od organizátorů (nastavení číselníků - například tarif).Služby jsou zajišťovány specializovaným týmem o minimálně 3 pracovnících. Pracovníci mohou díky své odbornosti a zaměření působit ve více týmech současně. Služby jsou primárně poskytovány u Poskytovatele. V případě nutných zásahů je místem plnění i adresa Objednatele. Dostupnost pracovníků je v režimu 8:00 – 18:00 on site na straně Poskytovatele a 18:00 – 8:00 ve vzdálené pohotovosti. |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost informačního systému APV MOS a jeho modulů bude měřena prostřednictvím pravidelného testování funkčnosti a dostupnosti níže definovaných scénářů z “hranice” datového centra pomocí testovacích sond. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tím je ověřena dostupnost APV MOS z prostředí internetu. Celková dostupnost se určí jako poměr počtu úspěšných testovacích volání služby k celkovému počtu testovacích volání (případná dílčí testovací volání v rámci jedné testovací periody jsou pro tyto účely považována za jedno testovací volání). Zároveň Poskytovatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie. |
| Scénáře pro testování dostupnosti APV MOS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kód testu | Testovací scénář | Poznámka | Interval testování (min.) |
| API01 | Vyhodnocení „testovacího“ volání integrační služby API | Ověřuje dostupnost API na základě definovaného skriptu – provolání funkce s očekávaným výsledkem. | 5 |

Pro vyloučení pochybností se uvádí následující příklad (pro testování s 5minutovou periodou), jakým budou výsledky periodického testování vyhodnocovány a započítávány pro účely stanovení dostupnosti služby:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pořadí testovací periody | Čas testu | Výsledek testu | Výsledek započítaný pro účely stanovení celkové dostupnosti služby |
| 1. | T | Úspěšný | bude započten jako 1 úspěšné testovací volání |
| T + 1 minuta | test nebude proveden |
| T + 2 minuty | test nebude proveden |
| T + 3 minuty | test nebude proveden |
| T + 4 minuty | test nebude proveden |
| 2. | T + 5 minut | Neúspěšný | bude započten jako 1 úspěšné testovací volání |
| T + 6 minut | Úspěšný |
| T + 7 minut | Úspěšný |
| T + 8 minut | Úspěšný |
| T + 9 minut | Úspěšný |
| 3. | T + 10 minut | Neúspěšný | bude započten jako 1 neúspěšné testovací volání |
| T + 11 minut | Úspěšný |
| T + 12 minut | Úspěšný |
| T + 13 minut | Neúspěšný |
| T + 14 minut | Úspěšný |
| … | … | … | … |

Celková dostupnost služby pak bude určena jako podíl úspěšných testovacích volání k počtu testovacích period.Obdobně budou interpretovány výsledky u všech dalších dílčích služeb, u kterých má být prováděno periodické testování dostupnosti. |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)report o dostupnosti služby MOS-PA-01. Pro každý́ výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLAreport o prováděných pracích na systému APV MOS  |
| Povinnosti objednatele | Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID. |
| Omezení služby | Core služby a API MOS jsou provozovány v rámci datových center poskytovatele. Přístup ke službě je realizován přes prostředí sítě internet. Měření dostupnosti služby je realizováno na “hranici” datového centra. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tento způsob měření garantuje ověření dostupnosti služby z prostředí internetu. Komunikace mezi prostředím Objednatele (Objednatel, dopravci, cestující) a datovým centrem není součástí plnění této služby.V oblasti garance komunikační cesty tvoří výjimku propojení mezi prostředím Poskytovatele a prostředím Dopravního podniku hlavního města Prahy, a.s. (dále jen DPP). Zde je realizován komunikační propoj mezi datovými centry Poskytovatele a DPP. |
| Podmínky a další ustanovení | Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08). |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Provoz webové aplikace |
| Zkrácený název služby | Provoz WEB |
| Kód služby | MOS-PA-02 |
| Popis služby | Služba Provoz webové aplikace zahrnuje veřejně dostupnou webovou aplikaci, jejíž součástí je prezentační a informační webová část a dále uživatelský selfcare, včetně funkcionalit prodeje e-shop. Služba dále zahrnuje služby provozní podpory a správy. |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Po-Ne 00:00 – 24:00 |
| Plánované odstávky | 1x měsíčně 01:00 – 04:00Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Pokud bude mít plánovaná odstávka za následek omezení služeb koncovým uživatelům MOS (cestujícím), musí Poskytovatel vhodnými informačními kanály informovat i tyto koncové uživatele; součástí takovéto informace musí být údaj o termínu plánované odstávky a o jejím předpokládaném dopadu na služby koncovým uživatelům MOS (zejména které služby budou omezeny/přerušeny a jak mají cestující v těchto případech postupovat), přičemž informace musí být trvale přístupná po dobu, která začíná 72 hodin před zahájením plánované odstávky a končí okamžikem jejího ukončení.Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | 99,85 % |
| Způsob a místo poskytování služby | Webová aplikace se skládá z: selfcare, uživatelské rozhraní pro správu účtůE-shop MOS prodejní rozhraníúvodní prezentační stránka e-shopu MOS (pidlitacka.cz)Webová aplikace poskytuje prostřednictvím svých rozhraní služby koncovým uživatelům (cestující). Webová aplikace je provozována na odpovídajících prostředcích HW a SW, které zajišťují danou dostupnost a požadovanou kapacitu služby. Zajištění provozu a správy těchto HW a SW prostředků je interní odpovědností Poskytovatele.Základní funkcionality dostupné prostřednictvím služby Provoz E-SHOP jsou následující:registrace a správa uživatelských účtů̊ registrace a správa identifikátorů prodej jízdních dokladů poskytování dopravních, marketingových, obchodních a dalších informací spojených s MOSSlužby provozu a podpory:správa a průběžný monitoring, kontrola výkonnosti aplikace, kontrola aplikačních logů, předcházení havarijním stavům a v případě vzniku havarijního stavu obnova systému do funkčního stavu v nejkratším možném čase.poskytování specializovaných služeb při řešení incidentů, analýze problémů a zpracování požadavků na poskytovanou službu.Požadavek na rozvoj systému, školení, spolupráci při činnostech bezprostředně nesouvisejících s provozem systému. Práce na konceptu a zlepšování systému. Konzultační služby související s provozem systému.Průběžná aktualizace veškeré dokumentace Poskytování informací pro efektivní zálohování aplikace a jejích dat. Spolupráce při zálohování a obnově dat systému.Služba je zajištěna specializovaným týmem o minimálně 3 pracovnících. Pracovníci mohou díky své odbornosti a zaměření působit ve více týmech současně. Služby jsou primárně poskytovány u Poskytovatele. V případě nutných zásahů je místem plnění i adresa Objednatele. Dostupnost pracovníků je v režimu 8:00 – 18:00 on site na straně Poskytovatele a 18:00 – 8:00 ve vzdálené pohotovosti. |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost webové služby bude měřena prostřednictvím pravidelného testování funkčnosti a dostupnosti dle níže definovaných scénářů z “hranice” datového centra pomocí testovacích sond. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud budou následující 4 testy v 5minutovém intervalu úspěšné, považuje se jako úspěšný celý interval. Tím je ověřena dostupnost webové aplikace z prostředí internetu. Celková dostupnost se určí jako poměr počtu úspěšných testovacích volání služby k celkovému počtu testovacích volání (případná dílčí testovací volání v rámci jedné testovací periody jsou pro tyto účely považována za jedno testovací volání). Zároveň Poskytovatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie.Při neúspěchu kteréhokoliv z dílčích testů je reportována nedostupnost služby PA-02. |
| Scénáře pro testování dostupnosti webové aplikace

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kód testu | Testovací scénář | Poznámka | Interval testování (min.) |
| WEB01 | Dostupnost webové stránky pid.litacka.cz a e-shop MOS – nákup produktů | Ověřuje základní dostupnost webové stránky pid.litacka.cz a e-shopu MOSu z celosvětové internetové sítě | 5 |
| WEB02 | Přihlášení do selfcare/e-shop MOS pod testovacím uživatelem | Ověřuje, zda je možné se do e-shop MOS přihlásit | 5 |

 |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)report o dostupnosti služby MOS-PA-02. Pro každý́ výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLAreport o prováděných pracích na webové aplikaci |
| Povinnosti objednatele |  |
| Omezení služby | Webová aplikace je provozována v rámci datových center poskytovatele. Přístup ke službě je realizován přes prostředí sítě internet. Měření dostupnosti služby je realizováno na “hranici” datového centra. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tento způsob měření garantuje ověření dostupnosti služby z prostředí internetu. Komunikace mezi prostředím Objednatele (cestující) a datovým centrem není součástí plnění této služby.služba MOS-PA-02 je závislá na službě MOS-PA-01 (Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní) |
| Podmínky a další ustanovení | Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08).Pokud je výsledek kteréhokoliv z uvedených testovacích scénářů chybný, reportuje se nedostupnost služby MOS-PA-02. |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Provoz administračního rozhraní a malého prodejního systému |
| Zkrácený název služby | Provoz administračního rozhraní a MPS |
| Kód služby | MOS-PA-03 |
| Popis služby | Služba Provoz administračního rozhraní a MPS zahrnuje webovou aplikaci jejíž součástí je administrace kompletního systému MOS včetně funkcionality malého prodejního systému.Programové vybavení se skládá z komponent backend MOS, uživatelských rozhraní pro e-shop a selfcare MOS, administračního rozhraní, integračního rozhraní na ostatní systémy (účetní systém, systémy DPP, systémy ostatních dopravců a organizátorů integrované dopravy) a komponenty malého prodejního systému.Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení. |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Po-Ne 00:00 – 24:00 |
| Plánované odstávky | 1x měsíčně 01:00 – 04:00Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Pokud bude mít plánovaná odstávka za následek omezení služeb koncovým uživatelům MOS (cestujícím), musí Poskytovatel vhodnými informačními kanály informovat i tyto koncové uživatele; součástí takovéto informace musí být údaj o termínu plánované odstávky a o jejím předpokládaném dopadu na služby koncovým uživatelům MOS (zejména které služby budou omezeny/přerušeny a jak mají cestující v těchto případech postupovat), přičemž informace musí být trvale přístupná po dobu, která začíná 72 hodin před zahájením plánované odstávky a končí okamžikem jejího ukončení.Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | 99,85 % |
| Způsob a místo poskytování služby | Webová aplikace administrace a MPS se skládá z:1) administrační rozhraní systému, včetně funkcionality malého prodejního systému 2) malý́ prodejní́ systém (uživatelské rozhraní pro prodej produktů MOS pro účely subjektů, které nepoužívají rozhraní iMOS pro komunikaci s pokladním systémem dopravce)3) Webová aplikace administrace a MPS poskytuje prostřednictvím svých rozhraní služby administrátorům systému z řad Poskytovatele, organizátorů a dopravců. Webová aplikace je provozována na odpovídajících prostředcích HW a SW, které zajišťují danou dostupnost a požadovanou kapacitu služby. Zajištění provozu a správy těchto HW a SW prostředků je interní odpovědností Poskytovatele.Základní funkcionality administrace jsou následující:evidence a správa dlouhodobých elektronických dokladů řešení reklamací a dalších agend spojených s životními cykly identifikátorů a jízdních dokladů evidencespráva agend nutných pro poskytování výše uvedených funkcionalit funkcionalita malého prodejního systému Správa uživatelů Statistiky prodejůSlužby provozu a podpory:backoffice služby:správa číselníků a agend v rámci APV MOSvyřizování reklamačních řízeníposkytování odborných služeb při řešení incidentů, požadavků a problémůpříprava a kontrola podkladů pro organizátory pro zpracování rozúčtování tržebaktualizace a údržba odborné dokumentace k procesům zabezpečovaných systémem MOStestování nových funkcionalit a oprav po aplikaci záplat na systémvytváření pravidelných finančních uzávěrek a reportů prodaných produktůKaždá z výše specifikovaných služeb (1 – 3) je zajištěna specializovaným týmem o minimálně 3 pracovnících. Pracovníci mohou díky své odbornosti a zaměření působit ve více týmech současně. Služby jsou primárně poskytovány u Poskytovatele. V případě nutných zásahů je místem plnění i adresa Objednatele. Dostupnost pracovníků je v režimu 8:00 – 18:00 on site na straně Poskytovatele a 18:00 – 8:00 ve vzdálené pohotovosti. |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost informačního systému APV MOS a jeho modulů bude měřena prostřednictvím pravidelného testování funkčnosti a dostupnosti níže definovaných scénářů z “hranice” datového centra pomocí testovacích sond. Tím je ověřena dostupnost APV MOS z prostředí internetu. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Celková dostupnost se určí jako poměr počtu úspěšných testovacích volání služby k celkovému počtu testovacích volání (případná dílčí testovací volání v rámci jedné testovací periody jsou pro tyto účely považována za jedno testovací volání). Zároveň Poskytovatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie.Při neúspěchu kteréhokoliv z níže uvedených testovacích scénářů (ADM01, ADM02 nebo ADM03) je reportována nedostupnost celé služby PA-03, přičemž neúspěch testovacího scénáře se bude posuzovat podle pravidel stanovených výše v rámci služby MOS-PA-01. |
| Scénáře pro testování dostupnosti APV MOS a jeho modulů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kód testu | Testovací scénář | Poznámka | Interval testování (min.) |
| ADM01 | Dostupnost úvodní stránky administračního rozhraní | Ověřuje základní dostupnost administračního rozhraní | 5 |
| ADM02 | Přihlášení do selfcare MOS pod testovacím uživatelem | Ověřuje, zda je možné se přihlásit do administračního rozhraní | 5 |
| ADM03 | Dostupnost stránky MPS v rámci administračního rozhraní | Ověřuje základní dostupnost MPS, kde je možné koupit a převést kupon | 5 |

 |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)report o dostupnosti služby MOS-PA-03. Pro každý́ výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLAreport o prováděných pracích na webové aplikaci administrace a MPS |
| Povinnosti objednatele | Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID. |
| Omezení služby | Webová aplikace administrace a MPS je provozována v rámci datových center poskytovatele. Přístup ke službě je realizován přes VPN. Měření dostupnosti služby je realizováno na “hranici” datového centra. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tento způsob měření garantuje ověření dostupnosti služby přes VPN. Komunikace mezi prostředím Objednatele (cestující) a datovým centrem není součástí plnění této služby.Služba MOS-PA-03 je závislá na službě MOS-PA-01 (Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní) |
| Podmínky a další ustanovení | Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08).Pokud je výsledek kteréhokoliv z uvedených testovacích scénářů chybný, reportuje se nedostupnost služby MOS-PA-03. |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Provoz mobilní aplikace pro prodej jízdních dokladů a poskytování dalších služeb cestujícím |
| Zkrácený název služby | Provoz mobilní aplikace |
| Kód služby | MOS-PA-04 |
| Popis služby | Služba Provoz mobilní aplikace zahrnuje programové vybavení a služby provozní podpory a správy.Programové vybavení se skládá z mobilní aplikace pro cestující a backend části zpracování souvisejících agend.Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení. |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Po-Ne 00:00 – 24:00 |
| Plánované odstávky | 1x měsíčně 01:00 – 04:00Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Pokud bude mít plánovaná odstávka za následek omezení služeb koncovým uživatelům MOS (cestujícím), musí Poskytovatel vhodnými informačními kanály informovat i tyto koncové uživatele; součástí takovéto informace musí být údaj o termínu plánované odstávky a o jejím předpokládaném dopadu na služby koncovým uživatelům MOS (zejména které služby budou omezeny/přerušeny a jak mají cestující v těchto případech postupovat), přičemž informace musí být trvale přístupná po dobu, která začíná 72 hodin před zahájením plánované odstávky a končí okamžikem jejího ukončení vůči Objednateli. Dojde-li k odstávce Služby s dopadem pro veřejnost, uveřejní tuto informaci Poskytovatel ve shodné lhůtě vhodným způsobem, zejména prostřednictvím www a také přímo v rámci mobilní aplikace prostřednictvím notifikace nebo na jedné z hlavních obrazovek.Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému. |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | 99,85 %  |
| Způsob a místo poskytování služby | Služba MOS-PA-04 je programové vybavení “Mobilní aplikace”. Mobilní aplikace zabezpečuje systém prodeje jízdních dokladů.Mobilní aplikaci si koncoví uživatelé (cestující) stahují z oficiálních aplikačních obchodů “apple store” a “android apps”.Systém “MOS-PA-04” bude zajišťovat prodej krátkodobých nebo dlouhodobých jízdenek. Existuje klientská mobilní aplikace, která slouží jako prostředek k nákupu a nosič jednotlivých jízdenek, vyhledání trasy s automatickým doporučením optimální jednotlivé jízdenky a k základní správě (tvorba, úprava údajů, správa platební karty) uživatelského účtu k mobilní aplikaci. Mobilní aplikace může také sloužit jakožto vlastní identifikátor k účtu a tedy následně k vazbě na produkty, například časové jízdenky přenášené standardně na whitelist.Grafické rozhraní respektuje vizuální identitu systému PID v kombinaci s vizuální identitou systému Lítačka a při veškeré komunikaci nebo propagaci tohoto modulu je používáno logo systému PID jakožto základní identifikační a jednotící prvek v podobě odsouhlasené Objednatelem. Veškeré úpravy mobilní aplikace se realizují až po konzultaci a odsouhlasení ze strany Objednatele. Při dalším rozvoji modulu mobilní aplikace spolupracuje Poskytovatel s Objednatelem a zohledňuje a zapracovává jeho požadavky. Základní́ funkcionality: Mobilní klientská aplikaceSlouží cestujícím k vyhledání spojení, nákupu jednotlivých jízdenek nebo také dlouhodobých jízdenek, jejich platbě přes platební bránu a základní správě uživatelského účtu. Aplikace umožňuje cestujícím vyhledání cílové stanice a nabídne optimální jednotlivou jízdenku ke koupi na základě nalezené trasy. Backend systém k provozu celého řešeníBackend systém k aplikaci ukládá a poskytuje data pro veškerou funkčnost frontendu mobilní aplikace. Jedná se o potřebné číselníky, údaje o účtech, přístupových právech, nákupech, jízdenkách a poskytuje celkově funkčnost a dostupnost celého řešení v požadovaném rozsahu.Základní funkcionality systému Zobrazení seznamu provedených nákupů Zobrazení detailu nákupu Možnost blokace účtu/zařízení Možnost dohledání nákupů podle účtu i podle zařízení (anonymní účty) Možnost převodu provedeného nákupu na nové zařízení/účet Možnost zaslání slevy nebo bonusové jízdenky na určité zařízení/účet (Jedná se o podporu funkcionality pro různé promo akce apod.) Zobrazení souhrnných statistik o nákupech Správa uživatelských účtů – výpis, detail, úpravy údajů Možnost zrušení/anulování ještě neaktivovaného nákupu jízdenky Správa reklamací – možnost zadání reklamace, schválení/zamítnutí, předání dopravci/prodejci (Součástí uživatelského view pro back-office i uživatelského view pro dopravce.) Výpis prodejů včetně reklamací Výpis reklamací Správa reklamací předaných k řešení dopravci – schválení, zamítnutí (Součást uživatelského view pro dopravce) Správa uživatelských účtů (tvorba uživatelů, přiřazení oprávnění) Filtrování a vyhledávání ve všech datových výpisech Možnost exportu všech výpisů, statistik, reportů do běžných formátů (xls, csv, pdf) Druhou část MOS-PA-04 tvoří služby provozu a podpory mobilní aplikace. Tyto je možné rozdělit do následujících oblastí:ICT provoz a podpora programového vybavení mobilní aplikaceuživatelská podpora mobilní aplikacebackoffice služby mobilní aplikaceRozsah služeb pro každou oblast je uveden v následující části.ICT provoz a podpora programového vybavení Mobilní aplikacespráva a průběžný monitoring aplikačního vybavení backend mobilní aplikace, kontrola výkonnosti aplikace, kontrola aplikačních logů, předcházení havarijním stavům a v případě vzniku havarijního stavu obnova systému do funkčního stavu v nejkratším možném časespolupráce s pracovníky zajišťující provoz a podporu infrastruktury na optimalizaci provozu a případném zvyšování výkonu celého systémuposkytování specializovaných služeb při řešení incidentů, analýze problémů a zpracování požadavků na poskytovanou službuPožadavek na rozvoj systému, školení, spolupráci při činnostech bezprostředně nesouvisejících s provozem systému. Práce na konceptu a zlepšování systému. Konzultační služby související s provozem systémuKonfigurace a parametrizace backend Mobilní aplikace, správa přístupových oprávněníAktualizace technické dokumentace k Mobilní aplikaci a backend části systémuPoskytování informací pro efektivní zálohování aplikace a jejích dat. Spolupráce při zálohování a obnově dat systémuTestování nových verzí/oprav/aktualizací Uživatelská podpora Mobilní aplikacezajišťuje služby podpory koncových uživatelů z řad dopravců, organizátorů a koncových uživatelů MOS (cestujících)řeší incidenty, požadavky a změny týkající se služeb pod MOS-PA-04nastavuje a zpracovává vstupy od organizátorů (nastavení číselníků například tarif)Testování nových verzí/oprav/aktualizací pro obě mobilní aplikaceBackoffice služby mobilní aplikacespráva číselníků a agend v rámci celého systému mobilní aplikace (MAb, MAc, MAr)vyřizování reklamačních řízeníposkytování odborných služeb při řešení incidentů, požadavků a problémůpříprava a kontrola podkladů pro organizátory pro zpracování rozúčtování tržebaktualizace a údržba odborné dokumentace k procesům zabezpečovaných systémemtestování nových funkcionalit a oprav po aplikaci záplat na systémKaždá z výše specifikovaných služeb je zajištěna specializovaným týmem o minimálně 3 pracovnících. Pracovníci mohou díky své odbornosti a zaměření působit ve více týmech současně. Služby jsou primárně poskytovány u Poskytovatele. V případě nutných zásahů je místem plnění i adresa Objednatele. Dostupnost pracovníků je v režimu 8:00 – 18:00 on site na straně Poskytovatele a 18:00 – 8:00 ve vzdálené pohotovosti. |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost informačního systému mobilní aplikace a jejích modulů bude měřena prostřednictvím pravidelného testování funkčnosti a dostupnosti níže definovaných scénářů z “hranice” datového centra pomocí testovacích sond. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tím je ověřena dostupnost systému mobilní aplikace z veřejné telekomunikační sítě. Celková dostupnost se určí jako poměr počtu úspěšných testovacích volání služby k celkovému počtu testovacích volání (případná dílčí testovací volání v rámci jedné testovací periody jsou pro tyto účely považována za jedno testovací volání). Zároveň Poskytovatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie. |
|  Scénáře pro testování dostupnosti mobilní aplikace pro prodej jízdních dokladů a poskytování dalších služeb cestujícím

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kód testu | Testovací scénář | Poznámka | Interval testování (min.) |
| MAb01 | Vyhodnocení scénářů MAb02, MAc01 | Pokud je výsledek kteréhokoliv z uvedených scénářů chybný, reportuje se nedostupnost služby MOS-PA-04. | 5 |
| MAb02 | Testovací transakce ověřující dostupnost interních dat | Ověřuje dostupnost interních dat mobilní aplikace prostřednictvím nástroje Poskytovatele, jehož výstup je dostupný na adrese dashboardu Poskytovatele provoláním příslušné funkce. | 5 |
| MAc01 | Dostupnost dat pro mobilní aplikaci | Ověřuje základní dostupnost dat pro mobilní aplikace přes testovací transakce prostřednictvím nástroje Poskytovatele, jehož výstup je dostupný na adrese dashboardu Poskytovatele provoláním příslušné funkce. | 5 |

  |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)report o dostupnosti služby MOS-PA-04. Pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLAreport o prováděných pracích na systému Mobilní aplikace report o provedených pracích na systému Mobilní aplikace report o vydaných aktualizacích pro jednotlivé e-shopy (Apple, Android) a popis funkcionality včetně akceptačních testůreport o bezpečnostních incidentech a způsobu jejich řešení |
| Povinnosti objednatele | Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID. |
| Omezení služby | backend modul služby Provoz mobilní aplikace je provozován v rámci datových center poskytovatele. Přístup ke službě je realizován přes prostředí sítě internet. Měření dostupnosti jednotlivých modulů je realizováno na “hranici” datového centra. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tento způsob měření garantuje ověření dostupnosti služby z prostředí internetu. Komunikace mezi prostředím Objednatele (Objednatel, dopravci, cestující) a datovým centrem není součástí plnění této služby.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 možnáklientská mobilní aplikace je implementovaná jako nativní́ aplikace pro systém Android 4.0 a vyšší, splňující standardy pro aplikace platformyklientská mobilní́ aplikace je implementovaná jako nativní aplikace pro systém iOS 9 a vyšší, splňující splňující standardy pro aplikace platformyVšechny aktualizace řešení aplikace budou probíhat a budou vydávány po dohodě se zadavatelem. V případě nutnosti vydání kritické aktualizace z důvodu chyby či bezpečnostního incidentu 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 aplikacíV 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 aplikacíVeškeré součásti řešení jsou navrženy tak, aby byly monitorovatelné a dohledovatelné standardními dohledovými nástrojiinformace o vyhledání spojení jsou přebírány ze systému IDOS na základě smlouvy se subdodavatelem Poskytovatele.Řešení mobilní aplikace má nastavenu HSTS politiku (HTTP Strict Transport Security) a řešení aplikace zajišťuje zabezpečené řízení přístupu s oddělením rolí, logování přístupů do systému a pravidelnou aktualizaci  |
| Podmínky a další ustanovení | Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08). |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Provoz revizorské aplikace pro kontrolu jízdních dokladů  |
| Zkrácený název služby | Provoz revizorské aplikace |
| Kód služby | MOS-PA-05 |
| Popis služby | Služba Provoz mobilní aplikace zahrnuje programové vybavení a služby provozní podpory a správy.Programové vybavení se skládá z mobilní aplikace pro revizory a backend části zpracování souvisejících agend.Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení. |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Po-Ne 00:00 – 24:00 |
| Plánované odstávky | 1x měsíčně 01:00 – 04:00Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému. |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | 99,85 %  |
| Způsob a místo poskytování služby | Služba MOS-PA-05 je programové vybavení Revizorské mobilní aplikace. Revizorská aplikace zabezpečuje odbavení a kontroly platnosti jízdenek, příslušné backendy řešení a napojení na ostatní systémy. Revizorská aplikace bude instalována na zařízení revizorů dedikovanou cestou (mimo standardní aplikační obchody).Základní funkcionality: Mobilní revizorská aplikaceaplikace pro validaci jízdenek. Tato část poskytuje funkcionalitu strojového přečtení 2D kódu jednotlivé jízdenky z klientské části mobilní aplikace (MAc), kontrolu její platnosti, zobrazení dekódovaných informací o jízdence a hlavně zobrazení zřetelného indikátoru o platnosti/neplatnosti jízdenky revizorovi aplikace je vyvinuta pro systémy s OS Android 4.0 a vyšší aplikace zajišťuje: optické přečtení 2D kódu a validace platnosti jízdenek přečtení a validace platnosti jízdenek přes NFC technologii provedení online dotazu na zkontrolovanou jízdenku provedení online dotazu podle kódu jízdenky zobrazení referenčního řešení vizuální informace nastavení způsobu provádění online dotazů – dotaz vždy/dotaz manuálně/dotaz jen na datech odeslání informací o provedených offline kontrolách Správa dat o používání revizorské aplikace – čas kontroly, výsledek kontroly, revizor který kontrolu proved (Součást uživatelského view pro dopravce.) Statistiky o kontrolách – počty kontrol dle revizora/zařízení (Součást uživatelského view pro dopravce.) Možnost přiřazení údajů o revizorovi k identifikátoru revizorského zařízení (Součást uživatelského view pro dopravce) Správa tarifu (Součást uživatelského view pro Organizátora) Provoz aplikace je zajištěn specializovaným týmem o minimálně 3 pracovnících. Pracovníci mohou díky své odbornosti a zaměření působit ve více týmech současně. Služby jsou primárně poskytovány u Poskytovatele. V případě nutných zásahů je místem plnění i adresa Objednatele. Dostupnost pracovníků je v režimu 8:00 – 18:00 on site na straně Poskytovatele a 18:00 – 8:00 ve vzdálené pohotovosti. |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost informačního systému mobilní aplikace a jejích modulů bude měřena prostřednictvím pravidelného testování funkčnosti a dostupnosti níže definovaných scénářů z “hranice” datového centra pomocí testovacích sond. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tím je ověřena dostupnost systému mobilní aplikace z veřejné telekomunikační sítě. Celková dostupnost se určí jako poměr počtu úspěšných testovacích volání služby k celkovému počtu testovacích volání (případná dílčí testovací volání v rámci jedné testovací periody jsou pro tyto účely považována za jedno testovací volání). Zároveň Poskytovatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie. |
|  Scénáře pro testování dostupnosti revizorské aplikace

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kód testu | Testovací scénář | Poznámka | Interval testování (min.) |
| MAr01 | Dostupnost dat pro revizorskou aplikaci | Ověřuje základní dostupnost dat pro revizorskou aplikaci přes testovací transakce prostřednictvím nástroje Poskytovatele, jehož výstup je dostupný na adrese dashboardu Poskytovatele provoláním příslušné funkce. | 5 |

  |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)report o dostupnosti služby MOS-PA-05 Pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLAreport o prováděných pracích na systému Revizorské aplikace report o provedených pracích na systému Revizorské aplikace report o bezpečnostních incidentech a způsobu jejich řešení |
| Povinnosti objednatele | Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID. |
| Omezení služby | backend modul služby Provoz revizorské aplikace je provozován v rámci datových center poskytovatele. Přístup ke službě je realizován přes prostředí sítě internet. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Měření dostupnosti jednotlivých modulů je realizováno na “hranici” datového centra. Tento způsob měření garantuje ověření dostupnosti služby z prostředí internetu. Komunikace mezi prostředím Objednatele (Objednatel, dopravci, cestující) a datovým centrem není součástí plnění této služby.Mobilní aplikace je pravidelně aktualizována v případě vydání nové verze systému Android a iOS tak, aby splňovala nové požadavky a standardy platformy, se zachováním zpětné kompatibility funkčnosti, pokud je možnáVšechny aktualizace řešení aplikace budou probíhat a budou vydávány po dohodě se zadavatelem. V případě nutnosti vydání kritické aktualizace z důvodu chyby či bezpečnostního incidentu zabraňující řádnému provozu aplikací je Poskytovatel povinen dodat aktualizaci s opravou do 24 hodin 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 aplikacíVeškeré součásti řešení jsou navrženy tak, aby byly monitorovatelné a dohledovatelné standardními dohledovými nástrojiinformace o vyhledání spojení jsou přebírány ze systému IDOS na základě smlouvy se subdodavatelem Poskytovatele.Řešení mobilní aplikace má nastavenu HSTS politiku (HTTP Strict Transport Security) a řešení aplikace zajišťuje zabezpečené řízení přístupu s oddělením rolí, logování přístupů do systému a pravidelnou aktualizaci  |
| Podmínky a další ustanovení | Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08). |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Provoz kontaktních míst pro styk s veřejností |
| Zkrácený název služby | Provoz kontaktních míst |
| Kód služby | MOS-PA-06 |
| Popis služby | Služba Provozu kontaktních míst poskytuje koncovým zákazníkům služby v oblastech asistovaného založení účtu, registraci identifikátoru, další služby v oblasti práce s identifikátory, prodej dlouhodobých jízdních dokladů a služby reklamací. Součástí služby jednotného kontaktního místa je dále telefonní infolinka, email a webový formulář pro přijímání reklamací či dotazů klientů. |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Služba se poskytuje pouze v pracovní dny podle tohoto rozvrhu:Po 10:00 – 18:00Út 08:00 – 16:00St 10:00 – 18:00Čt 08:00 – 16:00Pá 08:00 – 16:00Poslední pracovní den před svátkem je počítán jako pátek. Zvláštní výluky se řídí aktuálními informacemi na oficiálním webu systému. |
| Plánované odstávky | Nejsou |
| Dostupnost služby  | Dle rozsahu platné otevírací doby |
| Způsob a místo poskytování služby | Škodův palácJungmannova 35/29, Praha 1Sídlo Poskytovatele (telefonní infolinka a elektronická podpora klientů)Dělnická 213/12, Praha 7 Rozsah služeb kontaktních míst pro styk s veřejností Přenos zakoupených kupónů mezi identifikátoryRegistrace nových identifikátorů a jejich případná personalizaceŘešení životního cyklu identifikátorů MOSprodej časových kuponůpotvrzování nároků na slevuProvoz telefonní infolinkyPřijímání a vyřizování dotazů/reklamací emailovou formou nebo prostřednictvím webového formuláře pid.litacka.cz. Doba odezvy je do dvou pracovních dnů, maximální lhůta k vyřízení (např. ve složitých případech kombinovaných reklamací, apod.) je 30 dnů.vyřizování reklamací prostřednictvím přepážek Škodova paláce a další služby vyplývající ze služeb MOS.řešení životního cyklu časových kuponů vázaných na identifikátor MOS |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby |  |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report počtu odbavených dotazů dle jednotlivých kanálů (email, telefon, web), přehled počtu prodaných časových kupónů v rámci kontaktních místreport o dodržování stanovené provozní doby |
| Povinnosti objednatele |  |
| Omezení služby | Služba je poskytována v pronajatých prostorách třetí strany a Poskytovatel nenese odpovědnost za plánované či neplánované události nebo incidenty vedoucí k znemožnění poskytování služby v těchto prostorách. Události tohoto charakteru nemají vliv na definovanou dostupnost služby.  |
| Podmínky a další ustanovení | Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08). |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Služba WHITELIST a sběr dat z odbavovacích zařízení |
| Zkrácený název služby | WHITELIST a sběr dat |
| Kód služby | MOS-PA-07 |
| Popis služby | Služba WHITELIST a sběr dat z odbavovacích zařízení (OZ) se zaměřuje na jedinou činnost – oboustrannou komunikaci s odbavovacími zařízeními. Směrem k odbavovacím zařízením tato služba vystavuje aktuální podobu platných WHITELISTů (platné jízdní doklady pro dlouhodobé jízdné) a směrem od odbavovacích zařízení zajišťuje přijímání dat z OZ (provozní data, statistická data a logy) prostřednictvím třetího subjektu – ČSAD SVT za pomocí definované datové věty. Součástí služby jsou související služby provozu a podpory.  |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Po – Ne 00:00 – 24:00 |
| Plánované odstávky | 1x měsíčně 01:00 – 04:00Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Pokud bude mít plánovaná odstávka za následek omezení služeb koncovým uživatelům MOS (cestujícím), musí Poskytovatel vhodnými informačními kanály informovat i tyto koncové uživatele; součástí takovéto informace musí být údaj o termínu plánované odstávky a o jejím předpokládaném dopadu na služby koncovým uživatelům MOS (zejména které služby budou omezeny/přerušeny a jak mají cestující v těchto případech postupovat), přičemž informace musí být trvale přístupná po dobu, která začíná 72 hodin před zahájením plánované odstávky a končí okamžikem jejího ukončení.Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | 99,85 %Nedostupnost služby „Whitelist a sběr dat z odbavovacích zařízení“ je reprezentována nedostupností modulu MOS-PA-07-apiWL. |
| Modul | Kód služby | Čas pokrytí | Dostupnost [měsíční %] | Maximální doba 1 výpadku [min.] |
| Generování delta whitelist 15 min | MOS-PA-07-dWL15 | Po-Ne 00:00-24:00 | 99,85 | 45 |
| Generování delta whitelist 1 hod | MOS-PA-07-dWL60 | Po-Ne 00:00-24:00 | 99,85 | 120 |
| Generování delta whitelist 1 den | MOS-PA-07-dWL1440 | Po-Ne 00:00-24:00 | 99,85 | 1440 |
| Generování absolutního whitelist | MOS-PA-07-absWL | Po-Ne 00:00-24:00 | 99,85 |  |
| Webová služba vystavování WL | MOS-PA-07-apiWL | Po-Ne 00:00-24:00 | 99,85 | 45 |
|  | Webová služba – online dotaz | MOS-PA-07-onlineWL | Po-Ne 00:00-24:00 | 99,85 | 30 |
| Způsob a místo poskytování služby | Služby související s vystavováním WHITELISTů a přijímání dat z odbavovacích zařízení budou realizovány prostřednictvím rozhraní v datovém centru Poskytovatele.V rámci služby MOS-PA-07 představuje klíčovou komponentu, která technologicky zabezpečuje komunikaci s OZ.služba generuje a poskytuje prostřednictvím webové aplikace soubory whitelist v těchto parametrech.Delta whitelist (15 minut) – rozdílový stav databáze v intervalu 0, 15, 30, 45Velikost: 1kB - 1 500 kBBěžná střední hodnota: 40 kBDelta whitelist (1 hodina) – rozdílový stav databáze v hodinovém intervaluVelikost: 1kB – 2 MBDelta whitelist (1 den) – rozdílový stav databáze v denním intervaluMaximální velikost: 15 MBAbsolutní whitelist – absolutní stav databáze v daném časeMaximální velikost: 2,5 GBKompletní popis fungování služby WHITELIST včetně struktury souborů, popisu online dotazu apod. popisuje dokumentace MOS\_odbavovací\_zařízení\_Příloha\_č1\_StandardyOdbaveni.PDF ve své aktuální platné verzi a související platné přílohy v dokumentaci uvedené.V rámci poskytování služby jsou vykonávány tyto činnostispráva a průběžný́ monitoring publikace WHITELISTů a sběru dat z OZ, kontrola výkonnosti aplikace, kontrola aplikačních logů, předcházení havarijním stavům a v případě vzniku havarijního stavu obnova systému do funkčního stavu v nejkratším možném časespolupráce s pracovníky zajišťující provoz a podporu infrastruktury (viz. Služba MOS-PA-02) na optimalizaci provozu a případném zvyšování výkonu celého systémuposkytování specializovaných služeb při řešení incidentů, analýze problémů a zpracování požadavků na poskytovanou službupožadavek na rozvoj systému, školení, spolupráci při činnostech bezprostředně nesouvisejících s provozem systému. Práce na konceptu a zlepšování systému. Konzultační služby související s provozem systémukonfigurace a parametrizace publikace WHITELISTů a komunikace s OZ, správa přístupových oprávněníPrůběžná aktualizace technické dokumentace k publikování WHITELISTů a komunikace s OZ. Spolupráce s Poskytovateli OZ – informování o změně dokumentace a informování o zamýšlených změnách v dostatečném časovém intervalu.poskytování informací pro efektivní zálohování aplikace a jejích dat. Spolupráce při zálohování a obnově dat systémuzpracovává případná data z OZ, kontroluje “aplikačně” funkčnost a platnost WHITELISTů, spolupracuje při definici zálohování/obnovy datřeší incidenty, požadavky a změny tykající se služeb pod MOS-PA-07 |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost WHITELISTu bude testována z “hranice” datového centra. Jedná se o kontrolu aktuálního WHITELISTu. V průběhu poskytování služby jednoznačně dochází k asynchronním situacím, kdy různé OZ mají různou verzi WHITELISTu vzhledem ke stavu jednotlivých OZ a režimu jejich používání (v provozu/mimo provoz, na signálu/mimo signál). Zároveň Poskytovatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie.Testy konzistence whitelist (komprese a dekomprese binárního formátu) budou prováděné alespoň 1x za dobu sledovaného období, tedy typicky 1x měsíčně. V případě nalezení chyby ve whitelist bude tento problém řešen, jako by se jednalo o incident kategorie C. Stejně tak, pokud Objednatel nalezne chybu ve whitelist mimo pravidelný testovací interval Poskytovatele, bude chybu reportovat jako incident kategorie C prostřednictvím standardního kanálu ServiceDesk, viz služba MOS-PA-08. |
| Scénáře pro testování dostupnosti služby WHITELIST

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Modul | Kód testu | Testovací scénář | Poznámka | Interval testování (min.) |
| dWL15 | dWL15\_01 | Přítomnost nového delta WL 15 | Kontrola vygenerování nového deltaWL 15. | 10 |
|  | dWL15\_02 | Splnění maximální velikost delta WL 15 | Kontrola na maximální velikost posledního delta WL 15 | 10 |
| dWL60 | dWL60\_01 | Přítomnost nového delta WL 60 | Kontrola vygenerování nového deltaWL 60. | 10 |
|  | dWL60\_02 | Splnění maximální velikost delta WL 60 | Kontrola na maximální velikost posledního delta WL 60 | 10 |
| dWL1440 | dWL1440\_01 | Přítomnost nového delta WL 1440 | Kontrola vygenerování nového deltaWL 1440. | 15 |
|  | dWL1440\_02 | Splnění maximální velikost delta WL 1440 | Kontrola na maximální velikost posledního delta WL 1440 | 15 |
| absWL | absWL\_01 | Přítomnost nového absolutního WL | Kontrola vygenerování nového absolutního WL. | 30 |
|  | absWL\_02 | Splnění maximální velikosti absolutního WL | Kontrola na maximální velikost posledního absolutního WL | 30 |
| apiWL | apiWL\_01 | Vyhodnocení „testovacího“ volání webové služby. | Ověřuje dostupnost webové služby na základě definovaného dotazu. | 5 |
| onlineWL | onlineWL\_01 | Vyhodnocení „testovacího“ volání pro daný token | Ověřuje dostupnost online dotazu pro testovací token. | 5 |

v případě testování kvality generování přírůstků či absolutního WL značí interval testování moment generování daného souboru v čase T + definovaný počet minut uvedený u jednotlivých testů. |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)report o dostupnosti služby MOS-PA-07. Pro každý́ výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLA report o všech vystavených whitelistech a jejich sledovaných parametrech. |
| Povinnosti objednatele | Zajistit součinnost ze strany dopravců a výrobců OZ zavedených v systému MOS pro realizaci funkční a oboustranné datové komunikace mezi systémem MOS a OZ, případně systémy dopravců spravující OZ (terminal management system - TMS) na základě dokumentace vedené Poskytovatelem. |
| Omezení služby | Za poskytování a zpřístupnění dat z OZ směrem k systému MOS zodpovídá dopravce.V případě rozsáhlých zásahů do databáze MOS může dojít k ovlivnění velkého množství dat ukládaných na whitelist. Například při úpravě tarifních pravidel apod. V takovýchto případech nelze dodržet SLA a parametry jednotlivých typů whitelist. S tímto bude objednatel a zejména Poskytovatel OZ vždy dopředu seznámen a zároveň Poskytovatel upozorní na hrozící ovlivnění MOS velkým množstvím dat. Informuje objednatele s informací velikosti a termínu a to min. 7 dní dopředu. A objednatel musí tento postup odsouhlasit.V případě, že bude prokázáno, že k porušení některého sledovaného SLA parametru služby došlo z důvodu běžného, avšak například nezvyklého zatížení systému, nezapočítává se toto do nedostupnosti systému. Příkladem může být například nezvykle velký delta WL, který svojí velikosti přesahuje definovanou hranici sledovaného parametru. |
| Podmínky a další ustanovení | Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08). |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Jednotné kontaktní místo pro poskytování služeb ServiceDesk |
| Zkrácený název služby | ServiceDesk |
| Kód služby | MOS-PA-08 |
| Popis služby | Služba ServiceDesk je základní službou OICT představující tzv. jediné kontaktní místo mezi Objednatelem a OICT. Funguje jako logistické centrum, na které Objednatel směřuje veškeré své požadavky na služby, které jsou definovány ve Smlouvě.V případě Poskytovatelem zjištěných a Objednatelem Služeb doposud nenahlášených incidentů zadává požadavky do služby ServiceDesk přímo Poskytovatel.ServiceDesk požadavky zaeviduje, předá je k vyřešení specialistům, sleduje a řídí jejich průběh řešení a informuje Objednatele o aktuálním stavu, ve kterém se řešení jejich požadavku nachází. |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Po-Ne 00:00 – 24:00 (www rozhraní)Po-Pá 06:00 – 18:00 (plné pokrytí služby) |
| Plánované odstávky | 1x měsíčně 01:00 – 05:00Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech technických dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Pokud bude mít plánovaná odstávka za následek omezení služeb koncovým uživatelům MOS (cestujícím), musí Poskytovatel vhodnými informačními kanály informovat i tyto koncové uživatele; součástí takovéto informace musí být údaj o termínu plánované odstávky a o jejím předpokládaném dopadu na služby koncovým uživatelům MOS (zejména které služby budou omezeny/přerušeny a jak mají cestující v těchto případech postupovat), přičemž informace musí být trvale přístupná po dobu, která začíná 72 hodin před zahájením plánované odstávky a končí okamžikem jejího ukončení.Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | 98,5 % |
| Způsob a místo poskytování služby | Základním komunikačním kanálem pro předávání incidentů a požadavků na ServiceDesk je WWW rozhraní ServiceDesk. Dalšími dostupnými kanály pro hlášení jsou telefon a email, které jsou aktuálně vždy uvedeny na úvodní stránce webového rozhraní servicedesk.Definovaná skupina oprávněných kontaktních osob z řad Objednatele (organizátora) nebo dopravce zapojeného do systému (všechny dříve jmenované role dále jen pod společným názvem “Objednatel”) kontaktuje pracoviště ServiceDesk prostřednictvím Internetu (WWW rozhraní), telefonem nebo prostřednictvím elektronické pošty.ServiceDesk zaeviduje požadavek do systému a potvrdí Objednateli jeho převzetí. Od této chvíle běží měření doby odezvy a doby vyřešení.Ve spolupráci se Objednatelem ServiceDesk zajistí upřesnění kvalifikace, případně doplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení.ServiceDesk předá požadavek k dalšímu řešení specialistům.ServiceDesk dále sleduje průběh řešení požadavku a informuje Objednatele o aktuálním stavu řešení.V případě neplnění dohodnutých termínů eskaluje incidenty/požadavky a koordinuje práci subdodavatelů.ServiceDesk oznamuje Objednateli vyřešení incidentu/požadavku.Vyřešení požadavku je rovněž zaznamenáno do ServiceDesk systému a ukončuje se doba vyřešení.Objednatel je povinen na žádost řešitele potvrdit nejpozději do tří pracovních dnů vyřešení incidentu/požadavku nebo oznámit řešiteli vady, kterými je řešení požadavku zatíženo. Potvrzení o vyřešení incidentu/požadavku je realizováno elektronickou verzí v rámci systému ServiceDesk. Formulář musí obsahovat jméno řešitele, číslo incidentu/požadavku, jméno žadatele a stručný́ popis požadavkuDoba odezvy a doba vyřešení se eviduje pro statistické účely, pro splnění požadovaných časů je rozhodující, zda řešitel zahájil práce na požadavku (případně kontaktoval Objednatele) v požadovaném čase dle tabulky priorit (viz. výše).V případě, že se jedná o požadavek tykající se prací, které nejsou reklamací a které nejsou zahrnuty v paušálních platbách sjednaných služeb, je povinností Poskytovatele před započetím prací oznámit Objednateli předpokládanou pracnost a cenu za provedení prací.Práce na požadavku budou provedeny až po obdržení řádné objednávky na tyto práce, podepsané oprávněnou osobou Objednatele. Objednávka musí obsahovat číslo Požadavku a číslo objednávky Objednatele. V případě hrozby nebezpečí z prodlení zahájí Poskytovatel práce na základě požadavku oprávněné osoby v dobré víře, že neprodleně bude vystavena řádná objednávka.V případě, že Poskytovatel v rámci své činnosti zjistí existenci incidentu, který zatím nebyl žádným z Objednatelů Služeb předepsaným způsobem prostřednictvím služby ServiceDesk nahlášen, je povinen jej bez zbytečného odkladu zadat prostřednictvím služby ServiceDesk sám a o tomto zadání současně vyrozumět Objednatele. V těchto případech stanovuje prioritu Poskytovatel. Objednatel je oprávněn prioritu takto nahlášeného incidentu změnit; doba pro vyřešení incidentu se v takovém případě bude nově počítat od okamžiku této změny.Místem plnění jsou prostory Poskytovatele. |
| Matice zodpovědnosti | ID | Definice | Objednatel | Poskytovatel |
| SD-01a | Základní klasifikace požadavku (viz níže). Bez klasifikace priority bude požadavek řešen dle priority 4. | Z | S |
| SD-01b | Základní klasifikace požadavku (viz níže) v případech, kdy požadavek zadává přímo Poskytovatel | S | Z |
| SD-02a | Předání (vyplnění) Incidentu/Požadavku v co možná největším detailu a předání na ServiceDesk Poskytovatele | Z |  |
| SD-02b | Předání (vyplnění) Incidentu v co možná největším detailu, předání na ServiceDesk a informování Objednatele v případech, kdy požadavek zadává přímo Poskytovatel |  | Z |
| SD-03 | Příjem “Incidentu/Požadavku” přes komunikační kanál. Základním komunikačním kanálem je WWW rozhraní. |  | Z |
| SD-04 | Dokumentace ohlášených požadavků a způsobu řešení |  | Z |
| SD-05 | Upřesnění klasifikace požadavků | S | Z |
| SD-06 | Analýza požadavku |  | Z |
| SD-07 | Předání požadavku k vyřešení na Poskytovatel |  | Z |
| SD-08 | Sledování stavu řešení požadavků a případná eskalace požadavku na zodpovědnou osobu |  | Z |
| SD-09 | Informace uživateli o stavu řešení požadavku a časovém rámci řešení |  | Z |
| SD-10 | Akceptace vyřešení incidentu/požadavku Objednatelem. | Z | S |
| Z – ZodpovídáS – Spolupracuje |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost služby SeviceDesk je měřena prostřednictvím pravidelného testování dostupnosti z “hranice“ datového centra pomocí testovacích sond. Jakmile selže jeden test, aktivuje se testování po minutě. Pokud nebude úspěšný nejvýše jeden z pěti testů v 5minutovém intervalu, považuje se jako úspěšný celý interval. Tím je ověřena dostupnost webového rozhraní z internetu.Celková dostupnost se určí jako poměr počtu úspěšných testovacích volání služby k celkovému počtu testovacích volání (případná dílčí testovací volání v rámci jedné testovací periody jsou pro tyto účely považována za jedno testovací volání). Zároveň Poskytovatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie. |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o zaslaných incidentech, požadavcích a změnách v daném časovém období, jejich stav řešení a sledované parametry. |
| Povinnosti objednatele | Objednatel jmenuje zodpovědné osoby, které jsou oprávněny komunikovat se ServiceDesk všemi kanály a předá jejich seznam Poskytovateli.Objednatel je odpovědný za základní klasifikaci požadavkůObjednatel vynaloží maximální úsilí při pomoci na řešení problémůObjednatel je povinen konzultovat upřesnění problému nebo požadavku. Po dobu do oprávněného upřesnění požadavku se zastavuje čas řešení problému nebo požadavkuObjednatel vynaloží maximální úsilí na nalezení chyby a její odstraněníObjednatel je obecně zodpovědný́ za provedení všech služeb souvisejících s řešením incidentů, které nejsou součástí ostatních specifikovaných služeb (např. odstraňování vad implementace v záruční době).Každý nahlášený požadavek na ServiceDesk, musí obsahovat následující údaje:Společnost žadateleJméno kontaktní osobyPříjmení kontaktní osobyTyp požadavku (incident/požadavek)PopisPodrobný popis (viz výše)Modul SW (pokud je to možné) |
| Omezení služby | služby ServiceDesk jsou poskytovány v českém jazycesoučástí služby je i SW řešení pro zajištění jednotlivých procesů (incident, změna, požadavek) |
| Podmínky a další ustanovení | Náhradní komunikační kanály lze využít pouze v případě nedostupnosti standardního kanálu |

|  |  |
| --- | --- |
| Název služby | Služba Tokenizace |
| Zkrácený název služby | Tokenizace |
| Kód služby | MOS-PA-09 |
| Popis služby | Provozní tokenizace a registrace identifikátorů, pronájem a údržba registračních terminálů, klíčové hospodářství (PKI). |
| Typ služby | Paušální |
| Časové pokrytí služby | Provozní tokenizacePo-Ne 0:00-24:00Pronájem a údržba registračních terminálůPo-Ne 0:00 – 24:00Výměna terminálu: Po-Ne 5:00-21:00 nezávisle na pracovních dnechInstalace terminálu: Po-Pá 8:00 – 16:00 pouze v pracovní dny |
| Plánované odstávky | Provozní tokenizace: - 1x měsíčně 01:00 – 3:00, maximálně na dobu 2 hodinPronájem a údržba registračních terminálů:- 1x měsíčně 00:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin |
| Dostupnost služby [měsíční v %] | Část Provozní tokenizace:99,25% - maximální doba jednoho výpadku 30 minutČást Pronájem a údržba registračních terminálů99,9%  |
| Způsob a místo poskytování služby | Provozní tokenizaceRegistrace, tokenizace a případná autorizace identifikátoru vyvolané aktivitami cestujících nebo vydavatelů identifikátorů, monitorování a reportování. Služba bude spouštěna postupně pro jednotlivé typy identifikátorů.Zajištění správy klíčů pro tokenizační proces a jejich uchování a distribuci dále do systému, zároveň je součástí služby i zodpovědnost za provádění bezpečných klíčovacích ceremoniálů při generování a přenosech klíčů ze svých HSM úložišť.Tokenizační procesor bude na vlastní zálohované infrastruktuře HSM generovat a uchovávat klíče pro tokenizaci v MOS (karet netokenizovaných Tokenizačním procesorem se to přirozeně netýká).Tokenizační procesor provede předání klíčů a algoritmů v případě prvotního spouštění systému, zapojení nového dopravce a při přechodu MOS na nový pár klíč/algoritmus. V součinnosti s pokyny Tokenizační autority zajistí Tokenizační procesor bezpečné předání Tokenizačních klíčů předávacím ceremoniálem všem správcům odbavovacích zařízení u dopravců zapojených do systému MOS. Tito správci, kterých nepředpokládáme víc než 10, budou klíče dále bezpečným způsobem nahrávat do zabezpečených úložišť v odbavovacích zařízeních a v revizorských čtečkách. Obdobně bude Tokenizační procesor předávat tokenizační klíče acquirerským bankám dopravců pro případ kontroly dodržení pravidel bankovních karet. Pravidla společností Visa či Mastercard mohou vyžadovat, aby tokenizaci prováděl i acquirer nákupu jízdního dokladu. Přestože tento případ tokenizace není součástí plnění Tokenizačního procesora, Tokenizační procesor bude předávat algoritmy/klíče i zúčastněným acquirerům. Počet takových acquirerů se neočekává větší než 5.Inicializace klíčového hospodářství bude provedena během Inicializace fáze 2 a bude zahrnovat prvotní vytvoření a předání klíčů podle předchozích odstavců, zejména vytvoření prvního páru sad algoritmus/klíče, návrh distribuce algoritmu a klíčů a samotná distribuce první sady algoritmus/klíče po schválení návrhu distribuce Tokenizační autoritou. Pronájem a údržba registračních terminálůDodávka jako služby na vybraná kontaktní místa MOS (prodejní a kontaktní místa Objednatele a dopravců zapojených v MOS – tedy místa u externích subjektů) registrační čtecí terminály pro provedení tokenizace nově registrovaných karet do systému (BPK, NFC, Mifare). Umístění a počet registračních terminálů budou stanoveny na základě požadavků od Organizátorů dopravy. Registrační terminály budou rozmístěny v celém integrovaném dopravním systému, tj. na celém území hlavního města Prahy a Středočeského kraje v odhadovaném počtu 50 ks. Součástí plnění je i instalace registračních terminálů na těchto místech externích subjektů, a to včetně zaškolení obsluhy. Součástí služby je návod k použití pro obsluhu registračního místa. Tento návod obsahuje vyobrazení terminálu v dostatečné kvalitě, aby obsluha podle něj mohla vizuálně zkontrolovat integritu terminálu. Návod může obsahovat pokyny k běžným očekávaným operacím např. zapnutí, vypnutí a registrace identifikátoru, dále k vizuální inspekci registračního terminálu. Další pokyny, zejména servisního, bezpečnostního či revizního typu, jsou nepřípustné.  |
| Způsob a metoda měření dostupnosti služby | Dostupnost bude měřena jako podíl rozdílu celkové odsouhlasené provozní doby za sledované období a doby nedostupnosti služby, za niž nese odpovědnost Poskytovatel, a odsouhlasené provozní doby za sledované období vynásobené 100. Do odsouhlasené provozní doby za období se pro potřebu výpočtu dostupnosti promítnou plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Dostupnost bude uvedena v %. Dostupnost = (PDobdobí – Nslužby) / PDobdobí \* 100 [%] Kde: PDobdobí …. Odsouhlasená provozní doba za sledované období Nslužby ………. Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za niž odpovídá Poskytovatel |
| Výkaz o poskytování služeb | Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)report o dostupnosti a dalších výkonnostních parametrech jednotlivých komponent služby MOS-PA-09 v členění viz. výše.report o poskytování dalších služeb (např. dodávky nových tokenizačních terminálů)pro každý́ výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLAreport o prováděných pracích na systému tokenizace |
| Povinnosti objednatele |  |
| Omezení služby | Jednotlivé služby tokenizace jsou realizovány v souladu s postupným zaváděním jednotlivých typů identifikátorů. |
| Podmínky a další ustanovení |  |