

Evidenční číslo smlouvy: 172-190/2018

Číslo jednací: MD-35988/2021-190/1

Výtisk číslo: \_\_\_\_\_

## **DODATEK Č. 2 KE SMLouvĚ O ZAJIŠTĚNÍ NÁVRHU, VÝVOJE A PROVOZU SYSTÉMU JEDNOTNÉHO TARIFU**

### **Smluvní strany**

#### **1. Česká republika - Ministerstvo dopravy**

Sídlo: nábreží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1  
IČO: 66003008  
DIČ: CZ66003008  
Zastoupená: Mgr. Martinem Kupkou, ministrem dopravy  
Bankovní spojení: ČNB Praha 1, Na Příkopě 28  
č. účtu: [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

#### **2. CENDIS, s. p.**

Sídlo: nábreží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1  
IČO: 00311391  
DIČ: CZ00311391  
Zastoupený: Ing. Janem Paroubkem, pověřeným řízením státního podniku  
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
č. účtu: [REDACTED]

Státní podnik je zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl ALX vložka 706

(dále jen „**Dodavatel**“)

(Objednatel a Dodavatel společně jen „**Smluvní strany**“ a samostatně též jako „**Smluvní strana**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tento dodatek č. 2 ke Smlouvě o zajištění návrhu, vývoje a provozu Systému jednotného tarifu, uzavřené dne 14. září 2018 (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s čl. 26 odst. 26.5 Smlouvy (dále jen „**Dodatek**“).

## 1 ÚČEL DODATKU

- 1.1 Smluvní strany se dohodly na úpravě ceny plnění v souladu s inflační doložkou sjednanou v čl. 10 odst. 10.3. Smlouvy v závislosti na míře inflace vyjádřené přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen v České republice za 12 měsíců předcházejícího kalendářního roku, zveřejňovaného Českým statistickým úřadem, který vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za období uplynulých 12 měsíců.
- 1.2 Úprava ceny plnění je tímto Dodatkem ujednána souhrnně, a to za období od uzavření Smlouvy.
- 1.3 Smluvní strany prohlašují, že průměrná míra inflace (meziročního přírůstku indexu spotřebitelských cen) v České republice zjištěná dle údajů Českého statistického úřadu činí:
  - 1.3.1 za kalendářní rok 2018 hodnotu 2,1 %;
  - 1.3.2 za kalendářní rok 2019 hodnotu 2,8 %;
  - 1.3.3 za kalendářní rok 2020 hodnotu 3,2 %.
  - 1.3.4 za kalendářní rok 2021 hodnotu 3,8 %.
- 1.4 Účelem tohoto Dodatku je mimo provedení úpravy ceny plnění ve smyslu odst. 1.1 tohoto Dodatku také úprava ustanovení čl.3, čl.9 čl. 10 čl. 11 a čl. 26 Smlouvy.
- 1.5 Účelem dodatku je rovněž zajistit technickou úpravu pro prokazování nároků na slevy ve veřejné dopravě ve formě QR kódů, zajištění kilentské i odbavovací mobilní aplikace pro prokazování a kontrolu nároku na slevu, jakož i zajištění služeb údržby a podpory uvedného technického řešení.

## 2 ZMĚNY VE SMLOUVĚ

- 2.1 V článku 3 Smlouvy se odst. 3.1. doplňuje o pododstavce 3.1.6 a 3.1.7, které znějí:

„3.1.6 *Implementace řešení pro prokazování nároku na slevy ve veřejné dopravě, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v Příloze č. 8 této Smlouvy*

3.1.7 *Poskytování služeb údržby a podpory řešení pro prokazování nároku na slevy ve veřejné dopravě, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v Příloze č. 8 této Smlouvy“*
- 2.2 V článku 9 Smlouvy se odst. 9.2 doplňuje o pododstavce 9.2.4 a 9.2.5, které znějí:

„9.2.4 *plnění poskytnutá Dodavatelem dle článku 3.1.6 této Smlouvy od 1.4.2022 do 31.5.2022*

9.2.5 *plnění poskytnutá Dodavatelem dle článku 3.1.7 této Smlouvy od 1.7.2022 do 31.12.2025“*
- 2.3 V článku 10 Smlouvy se odst. 10.1 mění a nově zní:

„10.1. *Smluvní strany se dohodly, že celková maximální cena za poskytnutí plnění Dodavatelem dle této Smlouvy činí 239 124 329,82 Kč (slovy: dvě stě třicet devět milionů sto dvacet čtyři tisíc tři sta dvacet devět korun českých a osmdesát dva haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 289 340 439,09 Kč (slovy: dvě stě osmdesát devět milionů tři sta čtyřicet tisíc čtyři sta třicet devět korun českých a devět haléřů) včetně DPH, kdy je tvořena:*

10.1.1. *cenou za poskytnutí plnění Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.1*

této Smlouvy v celkové výši za dobu poskytování předmětného plnění dle této Smlouvy 92 552 400,75 Kč (slovy: devadesát dva milionů pět set padesát dva tisíc čtyři sta korun českých a sedmdesát pět haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 111 988 404,91 Kč (slovy: jedno sto jedenáct milionů devět set osmdesát osm tisíc čtyři sta čtyři korun českých a devadesát jedna haléřů) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem dle ustanovení článku 11.1.1 této Smlouvy;

10.1.2. cenou za poskytnutí plnění Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.2 této Smlouvy v celkové výši za dobu poskytování předmětného plnění dle této Smlouvy 61 295 769,09 Kč (slovy: šedesát jedna milionů dvě stě devadesát pět tisíc sedm set čedesát devět korun českých a devět haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 74 167 880,60 Kč (slovy: sedmdesát čtyři milionů sto šedesát sedm tisíc osm set osmdesát korun českých a šedesát haléřů) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem v pravidelných měsíčních platbách dle ustanovení článku 11.1.2 této Smlouvy;

10.1.3. cenou za poskytnutí plnění Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.3 této Smlouvy v celkové výši za dobu poskytování předmětného plnění dle této Smlouvy 32 191 057,82 Kč (slovy: třicet dva milionů sto devadesát jedna tisíc padesát sedm korun českých a osmdesát dva haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 38 951 179,96 Kč (slovy: třicet osm milionů devět set padesát jedna tisíc sto sedmdesát devět korun českých a devadesát šest haléřů) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem v pravidelných měsíčních platbách dle ustanovení článku 11.1.3 této Smlouvy;

10.1.4. cenou za poskytnutí plnění Dodavatelem na základě ustanovení článků 3.1.4 a 3.1.5 této Smlouvy v maximální výši 45 935 461,24 Kč (slovy: čtyřicet pět milionů devět set třicet pět tisíc čtyři sta šedesát jedna korun českých a dvacet čtyři haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 55 581 908,11 Kč (slovy: padesát pět milionů pět set osmdesát jedna tisíc devět set osm korun českých a jedenáct haléřů) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem dle ustanovení článků 11.1.4 (pro plnění dle části 3.1.4) a 11.1.5 (pro plnění dle části 3.1.5) této Smlouvy;

10.1.5. cenou za poskytnutí plnění Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.6 této Smlouvy v maximální výši 1 500 000,- Kč (slovy: jeden milion pět set tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 815 000,- (slovy: jeden milion osm set patnáct tisíc korun českých) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem dle ustanovení článku 11.1.6 této Smlouvy;

10.1.6. cenou za poskytnutí plnění Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.7 této Smlouvy v maximální výši 5 649 640,92 Kč (slovy: pět milionů šest set čtyřicet devět tisíc šest set čtyřicet korun českých a devadesát dva haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 6 836 065,52 Kč (slovy: šest milionů osm set třicet šest tisíc šedesát pět korun českých a padesát dva haléřů) včetně DPH, kdy tato bude hrazena Objednatelem dle ustanovení článku 11.1.7 této Smlouvy;“.

2.4 V článku 10 Smlouvy se doplňuje nový odstavec 10.5, který zní:

„10.5 Smluvní strany se dohodly, že účinnost článku 10.3 skončí k 31. ledna 2023. Pro zamezení pochybnosti Smluvní strany uvádějí, že v období od 1. února 2023 již nebudou plnění podle Smlouvy valorizována podle tohoto ustanovení. Pokud v období od 1.1.2022 míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen v České republice za 12 měsíců předcházejícího kalendářního roku, zveřejňovaného Českým statistickým úřadem, poklesne pod úroveň 4,0 %, příslušné ceny pro období od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž Český statistický úřad údaj zveřejnil, budou písemným dodatkem k této Smlouvě upraveny tak, aby odpovídaly cenám z předcházejícího období, upraveným dle míry inflace za předchozí kalendářní rok.“

2.5 V článku 11 odst. 11.1 pododstavec 11.1.1. Smlouvy se bod 11.1.1.3 doplňuje o nové znění:

*„Dle čl. 10 odst. 10.3 se cena za řádné poskytnutí plnění dle této Smlouvy ve vztahu k plnění poskytnutému Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.1 této Smlouvy navyšuje v závislosti na přírůstku, resp. Úbytku průměrného indexu spotřebitelských cen o částku 2 308 193,75 Kč (slovy: dva miliony tři sta osm tisíc sto devadesát tři korun českých a sedmdesát pět haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 2 792 914,44 (slovy: dva miliony sedm set devadesát dva tisíc devět set čtrnáct korun českých a čtyřicet čtyři haléřů) včetně DPH.“*

2.6 V článku 11 odst. 11.1 Smlouvy se pododstavec 11.1.2 mění a nově zní:

*„11.1.2. ve vztahu k plnění poskytnutému Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.2 této Smlouvy na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Dodavatelem, a to na základě období, za které je poskytování předmětného plnění fakturováno a v pravidelných měsíčních platbách ve výši:*

Pro období od 1.12.2020 do 31.12.2021:

*1 294 430,77 Kč (slovy: jeden milion dvě stě devadesát čtyři tisíc čtyři sta třicet korun českých a sedmdesát sedm haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 566 261,23 Kč (slovy: jeden milion pět set šedesát šest tisíc dvě stě šedesát jedna korun českých a dvacet tři haléřů) včetně DPH*

*Dle čl. 10 odst. 10.3 se cena za řádné poskytnutí plnění pro toto období navyšuje v závislosti na přírůstku, resp. Úbytku průměrného indexu spotřebitelských cen o souhrnnou částku 1 312 680,92 Kč (slovy: jeden milion tři sta dvanáct tisíc šest set osmdesát korun českých a devadesát dva haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 588 343,91 Kč (slovy: jeden milion pět set osmdesát osm tisíc tři sta čtyřicet tři korun českých a devadesát jedna haléřů) včetně DPH.*

Pro období od 1.1.2022 do 31.3.2022:

*756 633,- Kč (slovy: sedm set padesát šest tisíc šest set třicet tři korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 915 525,93 Kč (slovy: devět set patnáct tisíc pět set dvacet pět korun českých a devadesát tři haléřů) včetně DPH*

*Dle čl. 10 odst. 10.3 se cena za řádné poskytnutí plnění pro toto období navyšuje v závislosti na přírůstku, resp. Úbytku průměrného indexu spotřebitelských cen o souhrnnou částku 251 085,43 Kč (slovy: dvě stě padesát jedna tisíc osmdesát pět korun českých a čtyřicet tři haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 303 813,37 Kč (slovy: tři sta tři tisíc osm set třináct korun českých a třicet sedm haléřů) včetně DPH.*

Pro období od 1.4.2022 do 31.12.2022:

850 709,81 Kč (slovy: osm set padesát tisíc sedm set devět korun českých a osmdesát jedna haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 029 358,27 Kč (slovy: jeden milion dvacet devět tisíc tři sta padesát osm korun českých a dvacet sedm haléřů) včetně DPH

Pro období od 1.1.2023 do 31.1.2023:

841 340,22,- Kč (slovy: osm set čtyřicet jedna tisíc tři sta čtyřicet korun českých a dvacet dva haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 018 021,67 Kč (slovy: jeden milion osmnáct tisíc dvacet jedna korun českých a šedesát sedm haléřů) včetně DPH

Pro období od 1.2.2023 do 31.1.2024:

879 200,53 Kč (slovy: osm set sedmdesát devět tisíc dvě stě korun českých a padesát tři haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 063 832,65 Kč (slovy: jeden milion šedesát tři tisíc osm set třicet dva korun českých a šedesát pět haléřů) včetně DPH

Pro období od 1.2.2024 do 31.1.2025:

918 764,56 Kč (slovy: devět set osmnáct tisíc sedm set šedesát čtyři korun českých a padesát šest haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 111 705,12 Kč (slovy: jeden milion sto jedenáct tisíc sedm set pět korun českých a dvanáct haléřů) včetně DPH

Pro období od 1.2.2025 do 31.12.2025:

960 108,96 Kč (slovy: devět set šedesát tisíc sto osm korun českých a devadesát šest haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 161 731,85 Kč (slovy: jeden milion sto šedesát jedna tisíc sedm set třicet jedna korun českých a osmdesát pět haléřů) včetně DPH  
vystavené Dodavatelem nejdříve první den měsíce následujícího po měsíci, za který je poskytování předmětného plnění fakturováno;“.

2.7 V článku 11 odst 11.1 Smlouvy se pododstavec 11.1.3 mění a nově zní:

„11.1.3. ve vztahu k plnění poskytnutému Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.3 této Smlouvy na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Dodavatelem, a to v pravidelných měsíčních platbách ve výši:

Pro období od 1.12.2020 do 31.12.2021:

450 000,- Kč (slovy: čtyři sta padesát tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 544 500,- Kč (slovy: pět set čtyřicet čtyři tisíc pět set korun českých) včetně DPH  
vystavené Dodavatelem nejdříve první den měsíce následujícího po měsíci, za který je poskytování předmětného plnění fakturováno;

Dle čl. 10 odst. 10.3 se cena za řádné poskytnutí plnění pro toto období navyšuje v závislosti na přírůstku, resp. Úbytku průměrného indexu spotřebitelských cen o souhrnnou částku 456 344,54 Kč (slovy: čtyři sta padesát šest tisíc tři sta čtyřicet čtyři korun českých a padesát čtyři haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 552 176,89 Kč (slovy: pět set padesát pět dva tisíc sto sedmdesát šest korun českých a osmdesát devět haléřů) včetně DPH.

Pro období od 1.1.2022 do 31.3.2022:

450 000,- Kč (slovy: čtyři sta padesát tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 544 500,- Kč (slovy: pět set čtyřicet čtyři tisíc pět set korun českých) včetně DPH

Dle čl. 10 odst. 10.3 se cena za řádné poskytnutí plnění pro toto období navyšuje v závislosti na přírůstku, resp. Úbytku průměrného indexu spotřebitelských cen

*o souhrnnou částku 149 330,58 Kč (slovy: sto čtyřicet devět tisíc tři sta třicet korun českých a padesát osm haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 180 690,- Kč (slovy: sto osmdesát tisíc šest set devadesát korun českých) včetně DPH.*

Pro období od 1.4.2022 do 31.1.2023:

*505 950,96 Kč (slovy: pět set pět tisíc devět set padesát korun českých a devadesát šest haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 612 200,66 Kč (slovy: šest set dvanáct tisíc dvě stě korun českých a šedesát šest haléřů) včetně DPH;*

Pro období od 1.2.2023 do 31.1.2024:

*528 718,75 Kč (slovy: pět set dvacet osm tisíc sedm set osmnáct korun českých a sedmdesát pět haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 639 749,69 Kč (slovy: šest set třicet devět tisíc sedm set čtyřicet devět korun českých a šedesát devět haléřů) včetně DPH;*

Pro období od 1.2.2024 do 31.1.2025:

*552 511,09 Kč (slovy: pět set padesát dva tisíc pět set jedenáct korun českých a devět haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 668 538,42 Kč (slovy: šest set šedesát osm tisíc pět set třicet osm korun českých a čtyřicet dva haléřů) včetně DPH;*

Pro období od 1.2.2025 do 31.12.2025:

*577 374,09 Kč (slovy: pět set sedmdesát sedm tisíc tři sta sedmdesát čtyři korun českých a devět haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 698 622,65 Kč (slovy: šest set devadesát osm tisíc šest set dvacet dva korun českých a šedesát pět haléřů) včetně DPH*

*vystavené Dodavatelem nejdříve první den měsíce následujícího po měsíci, za který je poskytování předmětného plnění fakturováno;“.*

2.8 V článku 11 odst. 11.1 Smlouvy se doplňují nové pododstavce 11.1.6 a 11.1.7, které znějí:

*„11.1.6 ve vztahu k plnění poskytnutému Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.6 této Smlouvy na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Dodavatelem, a to jednorázovou fakturací ve výši 1 500 000,- Kč (slovy: jeden milion pět set tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 1 815 000,- Kč (slovy: jeden milion osm set patnáct tisíc korun českých) včetně DPH, vystavené Dodavatelem na základě převzetí díla Objednatelem formou akceptace a přiložením Akceptačního protokolu.*

*11.1.7 ve vztahu k plnění poskytnutému Dodavatelem na základě ustanovení článku 3.1.7 této Smlouvy na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Dodavatelem, a to v pravidelných měsíčních platbách ve výši:*

Pro období od 1.7.2022 do 31.1.2023:

*125 000,- Kč (slovy: sto dvacet pět tisíc korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 151 250,- Kč (slovy: sto padesát jedna tisíc dvě stě padesát korun českých) včetně DPH;*

Pro období od 1.2.2023 do 31.1.2024:

*130 625,- Kč (slovy: sto třicet tisíc šest set dvacet pět korun českých) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 158 056,25 Kč (slovy: sto padesát osm tisíc padesát šest korun českých a dvacet pět haléřů) včetně DPH;*

Pro období od 1.2.2024 do 31.1.2025:

*136 503,13 Kč (slovy: sto třicet šest tisíc pět set tři korun českých a třináct haléřů) bez DPH,*

*sazba DPH ve výši 21 %, tj. 165 168,78 Kč (slovy: sto šedesát pět tisíc sto šedesát osm korun českých a sedmdesát osm haléřů) včetně DPH;*

*Pro období od 1.2.2025 do 31.12.2025:*

*142 645,77 Kč (slovy: sto čtyřicet dva tisíc šest set čtyřicet pět korun českých a sedmdesát sedm haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 172 601,38 Kč (slovy: sto sedmdesát dva tisíc šest set jedna korun českých a třicet osm haléřů) včetně DPH;“*

2.9 V článku 26 Smlouvy se v odstavci 26.8 za Přílohu č. 7 doplňuje nová Příloha č. 8:

*„Příloha č. 8 Návrh řešení pro prokazování nároku na slevy ve veřejné dopravě včetně podrobného vymezení služeb údržby a podpory tohoto řešení“*

### **3 ZMĚNY V PŘÍLOZE Č. 5**

3.1 Článek 1.1 Přílohy č. 5 Smlouvy se nahrazuje novým zněním:

*„1.1. V souvislosti s předmětem plnění specifikovaném v článku 3.1.4 resp 10 a 3.1.5 resp 11 této Smlouvy je výše odměny Dodavatele za toto plnění specifikována v článku 1.2 této Přílohy č. 5 této Smlouvy.“*

### **4 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

4.1 Dodatek nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy – registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní Objednatel.

4.2 Částky navýšené dle čl. 2 odst. 2.5, 2.6 (pro období od 1.12.2020 do 31.3.2022) a 2.7 (pro období od 1.12.2020 do 31.3.2022) tohoto Dodatku budou uhrazeny na základě faktury – daňového dokladu v souhrnné výši 4 477 635,22 Kč (slovy: čtyři miliony čtyři sta sedmdesát sedm tisíc šest set třicet pět korun českých a dvacet dva haléřů) bez DPH, sazba DPH ve výši 21 %, tj. 5 417 938,62 Kč (slovy: pět milionů čtyři sta sedmnáct tisíc devět set třicet osm korun českých a šedesát dva haléřů) včetně DPH vystaveného Dodavatelem po nabytí platnosti tohoto Dodatku.

4.3 Dodatek je vyhotoven v pěti (5) vyhotoveních, z nichž každé vyhotovení má platnost originálu. Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení a Dodavatel dvě (2) vyhotovení Dodatku.

4.4 Ostatní ustanovení Smlouvy zůstávají nezměněna.

4.5 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její následující přílohy

Příloha č. 1 Detailní rozpis cenových úrovní

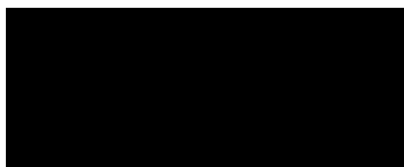
Příloha č. 2 Návrh řešení pro prokazování nároku na slevy ve veřejné dopravě včetně podrobného vymezení služeb údržby a podpory tohoto řešení

V Praze dne 12.05.2022



Mgr. Martin Kupka

V Praze dne 11.05.2022



.....

Ing. Jan Paroubek



Příloha č. 1: Detailní rozpis cenových úrovní

všechny položky jsou uvedeny bez DPH

Východiska		CÚ2018		
Podle smlouvy - plnění	typ plnění	plnění od-do	cena bez DPH	
3.1.1	Implementace včetně pilotního provozu	pevný	14.9.2018-30.11.2020	90 244 207,00
3.1.2	Rutiní provoz systému	pevný	1.12.2020-31.12.2025	52 845 996,00
3.1.3	Údržba a podpora systému	pevný	1.12.2020-31.12.2025	27 450 000,00
3.1.4	Rozvoj a obnova systému	objednávka	1.12.2020-31.12.2025	17 830 000,00
3.1.5	Konzultační a poradenské služby	objednávka	14.9.2018-31.12.2025	22 152 800,00
3.1.6	Implementace řešení pro prokazování slev	pevný	1.2.2022-30.6.2022	1 500 000,00
3.1.7	Údržba a podpora řešení pro prokazování slev	pevný	1.7.2022-31.12.2025	5 250 000,00
<b>Součet plnění</b>			<b>217 273 003,00</b>	

CÚ2018		CÚ2018		CÚ2018	
dílčí plnění	plnění od	plnění do	popis plnění	2018	2019
10 000 000,00	2018		technický popis rozhraní	10 000 000	
80 244 207,00	14.09.2018	30.11.2020	provedení celé implementace	12 345 263	37 035 788
16 827 600,01	01.12.2020	31.12.2021	rutiní provoz v roce 2021		2 588 862
9 079 596,00	01.01.2022	31.12.2022	rutiní provoz v roce 2022		756 633
26 938 800,00	01.01.2023	31.12.2025	rutiní provoz 2023 až 2025		8 322 963
27 450 000,00	01.12.2020	31.12.2025	údržba a podpora		748 300
17 830 000,00	01.12.2020	31.12.2025	rozvoj a obnova		8 979 600
22 152 800,00	14.09.2018	31.12.2025	konzultace		8 979 600
1 500 000,00	01.02.2022	30.06.2022	implementace řešení		5 400 000
6 300 000,00	01.07.2022	31.12.2025	údržba a podpora řešení		5 400 000
<b>Součet ročního plnění</b>			<b>Součet ročního plnění</b>	<b>23 363 782</b>	<b>40 091 346</b>

		část plnění v roce (CÚ 2018)*							kontrolní suma
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
3.1.1	Implementace včetně pilotního provozu	10 000 000							
3.1.2	Rutiní provoz systému			2 588 862	14 238 738				
3.1.3	Údržba a podpora systému				756 633	8 322 963			
3.1.4	Rozvoj a obnova systému					748 300	8 979 600	8 979 600	8 231 300
3.1.5	Konzultační a poradenské služby						5 400 000	5 400 000	4 950 000
3.1.6	Implementace řešení pro prokazování slev								1 500 000
3.1.7	Údržba a podpora řešení pro prokazování slev								1 375 000
<b>Součet plnění</b>		<b>23 363 782</b>	<b>40 091 346</b>	<b>37 992 167</b>	<b>26 958 471</b>	<b>23 409 363</b>	<b>22 442 700</b>	<b>22 442 700</b>	<b>20 572 475</b>

\* počítáno do 31. ledna následujícího roku (podle ust. 10.3 smlouvy věta druhá).

ČSÚ	míra inflace	datum zveřejnění
Inflace prosinec 2018 v %	2,1	10.01.2019
Inflace prosinec 2019 v %	2,8	13.01.2020
Inflace prosinec 2020 v %	3,2	13.01.2021
Inflace prosinec 2021 v %	3,8	
pevné procento pro rok 2022	4,5	
pevné procento pro rok 2023	4,5	
pevné procento pro rok 2024	4,5	

	celkem po navýšení bez DPH	celkem po navýšení vč. DPH
3.1.1	92 552 400,75	111 988 404,91
3.1.2	61 295 769,09	74 167 880,60
3.1.3	32 191 057,82	38 951 179,96
3.1.4	20 909 528,63	25 300 529,64
3.1.5	25 025 932,61	30 281 378,46
3.1.6	1 500 000,00	1 815 000,00
3.1.7	5 649 640,92	6 836 065,52
	239 124 329,82	289 340 439,09

3.1.1 - implementace vyrovnání do 31.12.2021			
období	částka bez DPH	částka vč. DPH	Rozpočtová položka
14.9.2018-30.11.2020	567 991,04	687 269,16	5168 (NI)
14.9.2018-30.11.2020	1 740 202,71	2 105 645,28	6111 (I)

3.1.2 - rutinní provoz vyrovnání do 31.3.2022			
období	částka bez DPH	částka vč. DPH	Rozpočtová položka
1.12.2020-31.12.2021	1 312 680,92	1 588 343,91	5168 (NI)
1.1. - 31.3. 2022	251 085,43	303 813,37	5168 (NI)

3.1.2 - rutinní provoz měsíční částky		
období	částka bez DPH	částka vč. DPH
1.12.2020-31.12.2021	1 294 430,77	1 566 261,23
1.1. - 31.3.2022	756 633,00	915 525,93
1.4. - 31.12.2022	850 709,31	1 029 358,27
1.1. - 31.1.2023	841 340,22	1 018 021,67
1.2.2023-31.1.2024	879 200,53	1 063 832,65
1.2.2024-31.1.2025	918 764,56	1 111 705,12
1.2. - 31.12.2025	960 108,96	1 161 731,85

3.1.3 - údržba a podpora vyrovnání do 31.3.2022			
období	částka bez DPH	částka vč. DPH	Rozpočtová položka
1.12.2020-31.12.2021	456 344,54	552 176,89	5168 (NI)
1.1. - 31.3.2022	149 330,58	180 690,00	5168 (NI)

3.1.3 - údržba a podpora měsíční částky		
období	částka bez DPH	částka vč. DPH
1.12.2020-31.3.2022	450 000,00	544 500,00
1.1. - 31.1.2022	487 428,67	589 788,69
1.2.2022 - 31.1.2023	505 950,96	612 200,66
1.2.2023-31.1.2024	528 718,75	639 749,69
1.2.2024-31.1.2025	552 511,09	668 538,42
1.2. - 31.12.2025	577 374,09	698 622,65

3.1.7 - údržba a podpora slev měsíční částky		
období	částka bez DPH	částka vč. DPH
1.7.2022 - 31.1.2023	125 000,00	151 250,00
1.2.2023-31.1.2024	130 625,00	158 056,25
1.2.2024-31.1.2025	136 503,13	165 168,78
1.2. - 31.12.2025	142 645,77	172 601,38

Doplněk: Valorizované platby podle jednotlivých plnění										SUMA bez DPH	SUMA vč. DPH
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025			
3.1.1	10 000 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10 000 000,00	12 100 000,00	
3.1.2	12 345 262,62	37 813 539,39	32 393 598,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	82 552 400,75	99 888 404,91	
3.1.3	0,00	0,00	2 717 238,01	15 423 042,92	0,00	0,00	0,00	0,00	18 140 280,93	21 949 739,92	
3.1.4	0,00	0,00	0,00	819 565,81	9 357 802,42	0,00	0,00	0,00	10 177 368,24	12 314 615,56	
3.1.5	0,00	0,00	0,00	0,00	841 340,22	10 550 406,41	11 025 174,70	10 561 198,60	32 978 119,92	39 903 525,11	
3.1.6	0,00	0,00	944 629,20	5 849 144,01	6 071 411,48	6 344 625,00	6 630 133,12	6 351 115,02	32 191 057,82	38 951 179,96	
3.1.7	1 018 519,54	3 119 725,35	3 207 077,66	3 309 704,15	3 435 472,90	3 590 069,19	3 751 622,30	3 593 741,53	25 025 932,61	30 281 378,46	
3.1.6	0	0	0	0	1 500 000	0	0	0	1 500 000,00	1 815 000,00	
3.1.7	0	0	0	0	875 000	156 750	163 803,5	156 910,42	5 649 640,92	6 836 065,52	
<b>Roční plnění včetně valorizace</b>	<b>23 363 782</b>	<b>40 933 265</b>	<b>39 876 122</b>	<b>29 200 737</b>	<b>26 024 680</b>	<b>26 173 718</b>	<b>27 351 535</b>	<b>26 200 491</b>	<b>239 124 329,82</b>	<b>289 340 439,09</b>	

Doplněk: Valorizace podle jednotlivých plnění bez DPH										SUMA bez DPH	SUMA vč. DPH
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025			
3.1.1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.1.2	0,00	777 751,54	1 530 442,21	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 308 193,75	2 792 914,44	
3.1.3	0,00	0,00	128 376,47	1 184 304,45	0,00	0,00	0,00	0,00	1 312 680,92	1 588 343,91	
3.1.4	0,00	0,00	0,00	62 932,81	1 034 839,42	0,00	0,00	0,00	1 097 772,24	1 328 304,40	
3.1.5	0,00	0,00	0,00	0,00	93 040,22	1 570 806,41	2 045 574,70	2 329 898,60	6 039 319,92	7 307 577,11	
3.1.6	0,00	0,00	44 629,20	449 144,01	671 411,48	944 625,00	1 230 133,12	1 401 115,02	4 741 057,82	5 736 679,96	
3.1.7	0,00	0,00	28 988,66	291 739,08	436 111,72	613 576,09	799 026,36	910 086,73	3 079 528,63	3 726 229,64	
3.1.6	0,00	64 166,73	151 519,04	254 145,53	379 914,28	534 510,56	696 063,68	792 812,79	2 873 132,61	3 476 490,46	
3.1.7	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.1.7	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	67 500,00	138 037,50	194 103,42	399 640,92	483 565,52	
<b>Pouze valorizace bez DPH</b>	<b>0</b>	<b>841 918</b>	<b>1 883 956</b>	<b>2 242 266</b>	<b>2 615 317</b>	<b>3 731 018</b>	<b>4 908 835</b>	<b>5 628 017</b>	<b>21 851 326,81</b>	<b>26 440 105,45</b>	

Doplněk: Valorizace podle jednotlivých plnění vč. DPH										SUMA vč. DPH
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025		
3.1.1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.1.2	0,00	941 079,37	1 851 835,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 792 914,44	
3.1.3	0,00	0,00	155 335,52	1 433 008,39	0,00	0,00	0,00	0,00	1 588 343,91	
3.1.4	0,00	0,00	0,00	76 148,70	1 252 155,70	0,00	0,00	0,00	1 328 304,40	
3.1.5	0,00	0,00	0,00	0,00	112 578,67	1 900 675,75	2 475 145,38	2 819 177,30	7 307 577,11	
3.1.6	0,00	0,00	54 001,33	543 464,25	812 407,89	1 142 996,24	1 488 461,08	1 695 349,17	5 736 679,96	
3.1.7	0,00	0,00	35 076,28	353 004,28	527 695,18	742 427,07	966 821,89	1 101 204,94	3 726 229,64	
3.1.6	0,00	77 641,74	183 338,04	307 516,09	459 696,28	646 757,78	842 237,05	959 303,48	3 476 490,46	
3.1.6	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
3.1.7	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	81 675,00	167 025,38	234 865,14	483 565,52	
<b>Pouze valorizace vč. DPH</b>	<b>0</b>	<b>1 018 721</b>	<b>2 279 586</b>	<b>2 713 142</b>	<b>3 164 534</b>	<b>4 514 532</b>	<b>5 939 691</b>	<b>6 809 900</b>	<b>26 440 105,45</b>	

**PŘÍLOHA Č. 2**

**PŘÍLOHA Č. 8 SMLOUVY O ZAJIŠTĚNÍ NÁVRHU, VÝVOJE A PROVOZU SYSTÉMU  
JEDNOTNÉHO TARIFU**

**Návrh řešení pro prokazování nároku na slevy ve veřejné dopravě,  
včetně podrobného vymezení služeb údržby a podpory tohoto  
řešení**



## 1. VYMEZENÍ POJMŮ

Pojem	Vysvětlení pojmu
Helpdesk	Prostředek určený k tomu, aby poskytl dopravcům, cestujícím a dalším zapojeným subjektům podporu související s funkcemi systému pro prokazování nároku na slevy ve veřejné dopravě.
Klientská mobilní aplikace	Mobilní aplikace vytvořená pro cestující ve veřejné dopravě pro uložení QR kódu, kterou je možné využít jako nosič QR kódu při uplatnění slevy ve veřejné dopravě.
Odbavovací mobilní aplikace	Mobilní aplikace vytvořená pro potřeby dopravců, kterou je možné využít pro načítání a vyčítání QR kódu při kontrole nároku na slevu ve veřejné dopravě.
Řešení	Ucelené technické řešení pro prokazování nároků na slevy ve veřejné dopravě ve formě zajištění webové služby pro generování QR kódů a zajištění klientské i odbavovací mobilní aplikace pro potřeby prokazování slevy a kontroly nároku na slevu.

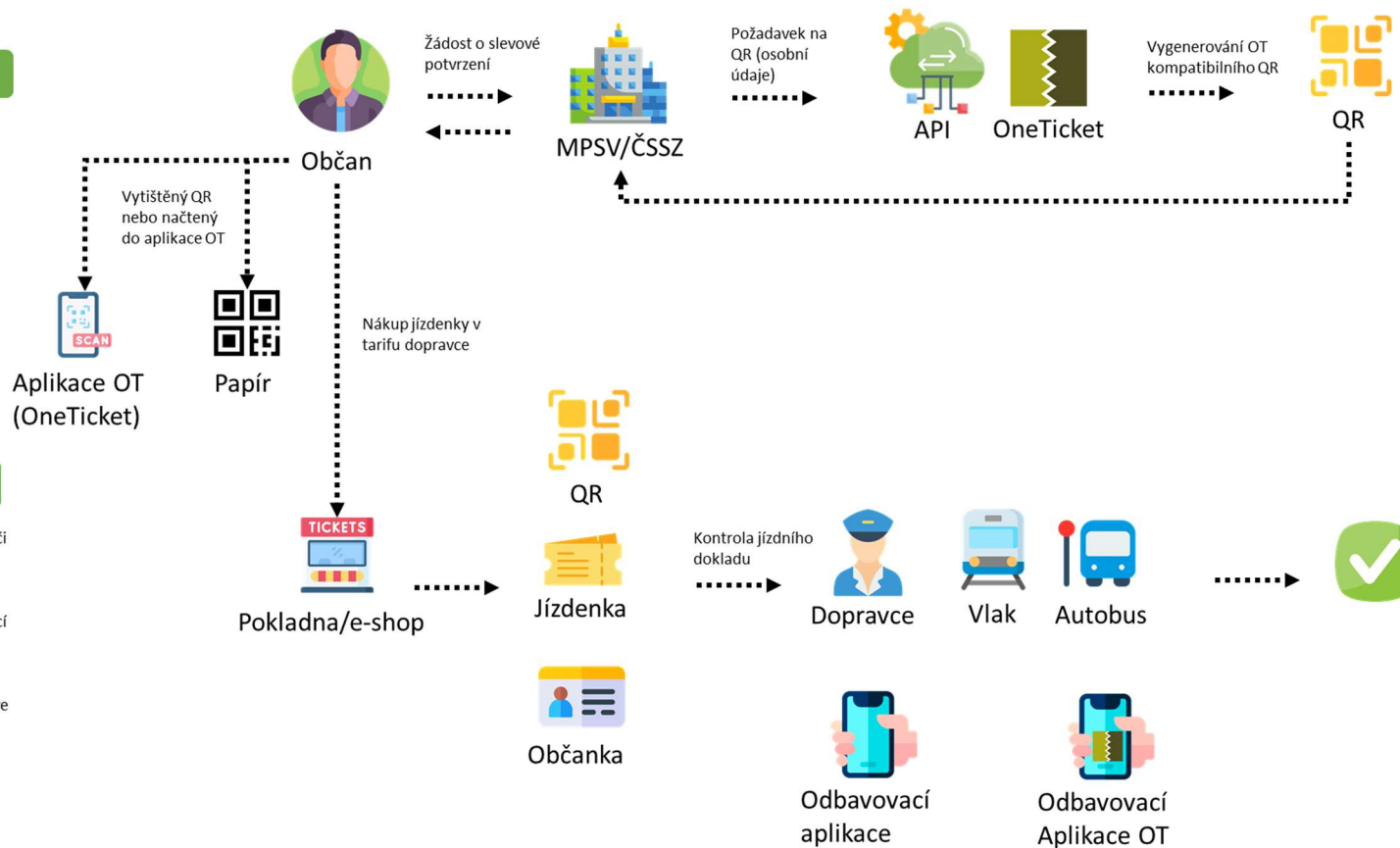
## 2. SPECIFIKACE PLNĚNÍ

- 2.1. Předmětem návrhu Řešení je dosažení možnosti občana prokázat nárok na státem uznávanou slevu a možnosti dopravce ověřit nárok na tuto slevu.
- 2.2. Potvrzení o nároku na slevu je koncipováno jako dvourozměrný QR kód, jakožto reprezentace datové věty dle mezinárodního UIC standardu, využitelného v rámci Systému. Tato datová věta obsahuje veškeré informace pro identifikaci cestujícího a specifikaci dané slevy, konkrétně:
  - 2.2.1. Jméno;
  - 2.2.2. Příjmení;
  - 2.2.3. Datum narození;
  - 2.2.4. Typ slevy;
  - 2.2.5. Datum platnosti slevového potvrzení.
- 2.3. Řešení sestává ze 3 komponent:
  - 2.3.1. Webová služba pro generování QR kódu, blíže specifikována v článku 3 této Přílohy;
  - 2.3.2. Klientská mobilní aplikace pro ukládání QR kódu, blíže specifikována v článku 4 této Přílohy;
  - 2.3.3. Odbavovací mobilní aplikace pro vyčítání QR kódu, blíže specifikována v článku 5 této Přílohy.

Obrázek 1

### Získání průkazu

Občan vyřídí žádost o vydání slevového potvrzení v podobě QR kódu ve formátu OneTicket. QR je zabezpečený identitou MPSV/ČSSZ a je přímo generovaný přes API systému OneTicket. Občan si buď QR vytiskne a nebo nahraje do aplikace OneTicket.



### Nákup jízdenky

Občan si zakoupí na pokladně či e-shopu zlevněnou jízdenku. Jízdenka v sobě nese informaci pro dopravce, že má zkontrolovat QR kód prokazující nárok na slevu. Dopravce v rámci vlakové dopravy odbaví cestujícího svoji existující aplikací, která umí načítat QR ve formátu OT. V autobusové dopravě využije pro stejný proces odbavovací aplikaci OT. Kontrolu totožnosti realizuje přes občanku, stejně jak to již dělá u ZTP apod.

### **3. WEBOVÁ SLUŽBA PRO GENEROVÁNÍ QR KÓDU**

- 3.1. Součástí řešení bude webová služba, která bude zveřejňovat endpoint pro vygenerování datové věty a zakódování do QR kódu.
- 3.2. Požadavek na generování QR kódu bude obsahovat informace uvedené v odstavci 2.2, tyto informace budou následně zakódovány do datové věty a QR kódu.
- 3.3. Endpoint bude při správném zavolání vracet QR kód ve formátu SVG pro další použití a PDF dokument s textovými informacemi i QR kódem.
- 3.4. Webová služba nebude informace podle odstavce 2.2 ukládat do perzistentní paměti, ale pouze provizorně do paměti Cache, ze které se data po zpracování odstraní.

### **4. KLIENTSKÁ MOBILNÍ APLIKACE**

- 4.1. Součástí řešení bude úprava Klientské mobilní aplikace pro ukládání QR kódu a možné využití této mobilní aplikace jakožto nosiče QR kódu pro uplatnění slevy ve veřejné dopravě.
- 4.2. Klientská mobilní aplikace umožní načtení a vyčtení QR kódu vygenerovaného z Endpointu webové služby definované v článku 3.
- 4.3. Klientská mobilní aplikace po vyčtení uloží data z QR kódu lokálně do zařízení, na kterém je mobilní aplikace nainstalována pro další užití.
- 4.4. Klientská mobilní aplikace umožní zobrazení uloženého QR kódu pro prokázání nároku na slevu.
- 4.5. Klientská mobilní aplikace bude funkční na operačních systémech Android i iOS.

### **5. ODBAVOVACÍ MOBILNÍ APLIKACE**

- 5.1. Součástí řešení bude Odbavovací mobilní aplikace pro vyčítání QR kódu pro možnost kontroly nároku na slevu ve veřejné dopravě.
- 5.2. Odbavovací mobilní aplikace umožní načtení a vyčtení QR kódu pro prokázání nároku na slevu.
- 5.3. Odbavovací mobilní aplikace po vyčtení zobrazí informace z QR kódu a indikaci platnosti daného potvrzení ve stavech:
  - 5.3.1. Platné potvrzení;
  - 5.3.2. Neplatné potvrzení;
  - 5.3.3. Chyba načtení QR kódu.
- 5.4. Odbavovací mobilní aplikace bude funkční na operačních systémech Android i iOS.

### **6. ÚDRŽBA A PODPORA ŘEŠENÍ**

- 6.1. Tato příloha podrobně vymezuje služby Údržby a Podpory Řešení.
- 6.2. Údržbou a Podporou Řešení se rozumí provádění následujících činností:
  - 6.2.1. provoz centrálního helpdesku Dodavatele dostupného 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, sloužícího k hlášení závad a nedostatků ze strany uživatelů Řešení, k řešení problémů uživatelů Klientské mobilní aplikace pro ukládání QR kódu i Odbavovací mobilní aplikace pro vyčítání QR kódu, k řešení technických problémů, ke komunikaci s uživateli Řešení a ke komunikaci s Objednatelem í;
  - 6.2.2. poskytování služeb podpory první úrovně:
    - 6.2.2.1. Obecná uživatelská podpora;

- 6.2.2.2. Hlášení a diagnostika první úrovně nefunkčnosti Řešení;
  - 6.2.2.3. Komunikace s uživateli;
  - 6.2.2.4. Vytváření reportů Řešení;
  - 6.2.2.5. Provádění základního monitoringu Řešení;
  - 6.2.2.6. Aktivace vyšších stupňů podpory v případě potřeby.
  - 6.2.3. poskytování služeb podpory druhé úrovně:
    - 6.2.3.1. Centrální dohled Řešení;
    - 6.2.3.2. Součinnost se třetími stranami;
    - 6.2.3.3. Zajištění měsíčního komplexního vyhodnocení SLA;
    - 6.2.3.4. Komunikace s Objednatelem;
    - 6.2.3.5. Preventivní údržba;
    - 6.2.3.6. Aktivace vyšších stupňů podpory v případě potřeby.
  - 6.2.4. vyhodnocování nedostatků v Rutinním provozu Řešení a návrh jejich řešení.
- 6.3. Údržbu a Podporu Řešení se Dodavatel zavazuje provádět takovým způsobem, aby byly zajištěny bezvadné Parametry údržby a podpory Systému (SLA) definované v článku 7 této Přílohy.

## 7. PARAMETRY ÚDRŽBY A PODPORY ŘEŠENÍ a SLA

- 7.1. Parametry údržby a podpory Řešení budou Dodavatelem monitorovány a hodnoty ukládány a archivovány po dobu minimálně dvanácti (12) kalendářních měsíců.
- 7.2. Dodavatel se zavazuje, že jako součást služby Údržby a Podpory Řešení jako podklad pro fakturaci 1x měsíčně předloží Souhrnný přehled jednotlivých Parametrů údržby a podpory s jasným vyznačením smluvních garancí SLA a s přehledným doplněním informací, zdali bylo za sledované období kalendářního měsíce SLA pro příslušné kategorie Parametrů údržby a podpory Řešení splněno či nikoliv.
- 7.3. Každým jednotlivým porušením SLA se rozumí porušení SLA v daném kalendářním měsíci, kdy je služba poskytována a za který je předkládán Souhrnný přehled dle článku 7.2 této Přílohy. Služba Údržby a Podpory Řešení je (není-li specificky uvedeno jinak) poskytována nepřetržitě. Smluvní Strany se dohodly na mechanismu tzv. servisních oken, tj. předem určenému časovému období určenému pro provádění prací plánované odstávky údržby a podpory Řešení, které je vyloučeno a nezapočítává se do smluvních garancí dle této Přílohy. Období servisních oken je touto smlouvou stanoveno jeden (1) krát týdně, na každé úterý v době mezi 01:00 a 05:00.
- 7.4. Parametry údržby a podpory Řešení ve smyslu této Smlouvy se rozumí:
- 7.4.1. Dostupnost centrálního helpdesku je měřena numericky automatickým technickým zařízením jako připravenost centrálního helpdesku přijímat telefonní hovory. Číslo udává numerickou hodnotu součtu počtu pracovníků helpdesku, kteří jsou připraveni vyřizovat telefonické požadavky centrálního helpdesku a počtu pracovníků helpdesku, kteří realizují telefonické požadavky centrálního helpdesku. Za poruchový stav se považuje hodnota nižší nežli dvě (2);
  - 7.4.2. Doba zahájení práce na odstranění závady je čas, který uplyne od nahlášení závady do doby zahájení prací na odstranění závady. Za čas nahlášení závady se považuje čas doručení centrálnímu helpdesku. Za poruchový stav se považuje doba zahájení práce na odstranění závady větší nežli 2 Pracovní dny;

7.4.3. Doba vyřešení závady je čas, který uplyne od nahlášení závady do doby odstranění závady. Za poruchový stav se považuje doba vyřešení závady větší nežli 5 Pracovních dní pro závady, které se totožně projeví u více jak jednoho uživatele Řešení, v opačném případě (tedy u závad, které se projeví ojedinele u jednoho uživatele Řešení) se považuje za poruchový stav doba vyřešení závady větší nežli 20 Pracovních dní.

7.5. SLA označuje smluvní úroveň kvality dodávaných služeb sjednanou touto Smlouvou mezi Dodavatelem a Objednatelem a pro příslušné parametry SLA se určí:

7.5.1. pro parametr dle článku 7.4.1 v procentech následovně:

$$SLA = \frac{t_{\text{období}} - \sum t_{\text{nedostupnosti}}}{t_{\text{období}}} [\%]$$

, kde

$t_{\text{období}}$  = čas pro daný kalendářní měsíc sledovaného parametru vyjádřený v minutách

$\sum t_{\text{nedostupnosti}}$  = suma časů nedostupnosti (kdy trval poruchový stav) sledovaného parametru služby;

7.5.2. pro parametry dle článků 7.4.2 a 7.4.3 v procentech následovně:

$$SLA = \frac{\text{počet závad} - \text{počet poruchových závad}}{\text{počet závad}} [\%]$$

, kde

počet závad = počet nahlášených závad pro daný kalendářní měsíc

počet poruchových závad = počet závad, u kterých nebyl dodržen příslušný parametr a považují se tak za závadové.

7.6. Mírným porušením SLA se rozumí takové porušení smluvních garancí, které nemá vliv na dostupnost a chování údržby a podpory Řešení. Údržbu a podporu Řešení lze v tomto případě plnohodnotně využívat, byť se sníženou kapacitou či vyšší dobou odezvy. Pro zamezení pochybností se pro stanovení hranice mírného porušení SLA použijí hodnoty uvedené v tabulce podle bodu 7.9.

7.7. Středně závažným porušením SLA se rozumí stejně jako u Mírného porušení SLA takové porušení smluvních garancí, které nemá vliv na dostupnost a chování údržby a podpory Řešení. Údržbu a podporu Řešení lze v tomto případě plnohodnotně využívat, byť se sníženou kapacitou či vyšší dobou odezvy údržby a podpory Řešení, přičemž tato snížená kapacita či vyšší doba odezvy údržby a podpory Řešení nastala ve sledovaném období častěji nežli u mírného porušení SLA dle článku 7.6 této Přílohy. Pro zamezení pochybností se pro stanovení hranice středně závažného porušení SLA použijí hodnoty uvedené v tabulce podle bodu 7.9.

7.8. Podstatným porušením SLA se rozumí:

7.8.1. stejně jako u středně závažného porušení SLA takové porušení smluvních garancí, které nemá vliv na dostupnost a chování údržby a podpory Řešení. Údržbu a podporu Řešení lze v tomto případě plnohodnotně využívat, byť se sníženou kapacitou či vyšší dobou odezvy údržby a podpory Řešení, přičemž tato snížená kapacita či vyšší doba odezvy údržby a podpory Řešení nastala ve sledovaném období častěji nežli u středně závažného porušení SLA dle článku 7.7 této Přílohy;

7.8.2. takové porušení smluvních garancí, které má přímý vliv na dostupnost a chování centrálního helpdesku. Centrální helpdesk nelze v tomto případě plnohodnotně a nepřetržitě využívat po dobu čtyř (4) hodin a více. Pro účely stanovení, zdali centrální helpdesk lze využívat či nikoliv smluvní Strany stanovují parametr Dostupnosti centrálního helpdesku viz článek 7.4.1 této Přílohy;

Pro zamezení pochybností se pro stanovení hranice podstatného porušení SLA použijí hodnoty uvedené v tabulce podle bodu 7.9.

7.9. SLA smluvními garancemi ve smyslu této Přílohy se rozumí:

Parametr údržby a podpory Řešení	Hodnota SLA (%)			
	Bezvadný stav	Mírné porušení	Středně závažné porušení	Podstatné porušení
Dostupnost centrálního helpdesku (čl. 3.9.1)	SLA $\geq$ 99,7	99,7 > SLA $\geq$ 97,0	97,0 > SLA $\geq$ 95,0	95,0 > SLA
Doba zahájení práce na odstranění závady (čl. 3.9.2)	SLA $\geq$ 95,0	95,0 > SLA $\geq$ 93,0	93,0 > SLA $\geq$ 90,0	90,0 > SLA
Doba vyřešení závady (čl. 3.9.3)	SLA $\geq$ 98,0	98,0 > SLA $\geq$ 96,0	96,0 > SLA $\geq$ 93,0	93,0 > SLA
Nedostupnost centrálního helpdesku (čl. 3.8.2)	X	X	X	Po dobu 4 hodin a více