

SMLOUVA O SPOLUPRÁCI PŘI ROZŠIŘOVÁNÍ SLUŽEB MULTIKANÁLOVÉHO ODBAVOVACÍHO SYSTÉMU PRO INTEGROVANÉ DOPRAVNÍ SYSTÉMY

Smluvní strany:

KORID LK spol. s r.o.

se sídlem: U Jezu 642/2a, Liberec 2

IČO: 27267351, DIČ: CZ27267351

bank. spojení: Komerční banka a.s., číslo účtu:35-5526710237/0100

zastoupený p. Otto Pospíšilem, jednatelem

(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

bank. spojení a č. účtu: ČSOB, a.s., 284636165/0300

zastoupená Ing. Tomášem Barczim, předsedou představenstva a

Ing. Janem Znamenáčkem, místopředsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je právnickou osobou, existující podle právního řádu České republiky, jejímž jediným společníkem je Liberecký kraj;
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.1.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, přičemž se Poskytovatel zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou hlavním městem Prahou, která existuje podle právního řádu České republiky a jejímž jediným akcionářem je hlavní město Praha;
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
- 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, přičemž se Poskytovatel zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
- 1.2.4 je vlastníkem či oprávněným uživatelem veškerých aktiv vč. veškerého hardware a software, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy;

přičemž se zavazují udržovat tato svá prohlášení dle odst. 1.2 v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

- 1.3 Objednatel i Poskytovatel jsou na základě Memoranda o spolupráci krajů při zajištění dopravní obslužnosti, které bylo uzavřeno mezi hlavním městem Prahou, Středočeským krajem a Libereckým krajem (dále jen „Memorandum“), subjekty, prostřednictvím kterých smluvní strany Memoranda naplňují cíle a úkoly vymezené v Memorandu. Mezi Objednatelem a Poskytovatelem je tak dán vztah horizontální spolupráce veřejných zadavatelů dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) při výkonu činností naplňujících účel Memoranda.

- 1.4 Smluvní strany spolu uzavřely dne 30. 9. 2019 smlouvu označenou jako „Smlouva o spolupráci při rozšiřování služeb multikanálového odbavovacího systému pro integrované dopravní systémy“, uveřejněnou v registru smluv pod ID smlouvy 9582794, která byla následně upravena Dodatkem č. 1 ze dne 17. 6. 2020, uveřejněným v registru smluv pod ID 12224652 (společně též „Smluvní vztah“). V rámci vzájemné spolupráce se s ohledem na vývoj Smluvního vztahu dohodly na následujících úpravách a konsolidaci Smluvního vztahu. Uzavřením této Smlouvy a nabytím její účinnosti zároveň pozbývá v plném rozsahu účinnosti dříve založený Smluvní vztah. Uzavřením této Smlouvy je zachována kontinuita Služeb a jejich účelu a zároveň dochází k vypořádání práv a povinností souvisejících se Smluvním vztahem a jejich přechodem pod tuto Smlouvu.

2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je nastavení parametrů vzájemné horizontální spolupráce mezi Objednatelem a Poskytovatelem, jejím cílem je na straně jedné umožnit Poskytovateli nabýt know-how Objednatele, toto dále zpracovávat a následně umožnit Objednateli využívat služeb multikanálového odbavovacího systému a související infrastruktury Poskytovatele (dále jen „MOS“) pro zkvalitnění nabídky veřejných služeb v přepravě cestujících na území Libereckého kraje a hlavního města Prahy, a tyto služby rozvíjet ve vazbě na nejnovější technologické trendy, pro budování společných integrovaných dopravních systémů, které odstraňují bariéry v přeshraničním cestování veřejnou dopravou a které činí veřejnou dopravu atraktivní pro širokou veřejnost s významnými sociálními, ekonomickými i ekologickými dopady, a pro optimalizaci nákladů na tyto služby zejména sdílením zdrojů, know-how, společných postupů a nástrojů, tj. naplnění cíle stanoveného Memorandem. Spoluprací definovanou mezi smluvními stranami této Smlouvy níže je tak naplněna základní podmínka horizontální spolupráce dle odst. 1.3 této Smlouvy výše.
- 2.2 Předmětem Smlouvy je umožnění využití komplexních služeb souvisejících s MOS Poskytovatelem pro potřeby a v souladu s potřebami Objednatele (poskytování služeb), 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
 - 2.2.1 MOS-PA-01 Provoz webového portálu a e-shop
 - 2.2.2 MOS-PA-03 Provoz administračního rozhraní a malého prodejního systému
 - 2.2.3 MOS-PA-04 Provoz klientské mobilní aplikace
 - 2.2.4 MOS-PA-05 Provoz revizorské aplikace pro kontrolu jízdních dokladů
 - 2.2.5 MOS-PA-07 Služba whitelist a sběr dat z odbavovacích zařízení
 - 2.2.6 MOS-PA-08 Jednotné kontaktní místo pro poskytování služeb Servicedesk
 - 2.2.7 MOS-PA-09 Služba tokenizace
 - 2.2.8 MOS-PA-10 Služba systémového integrátora
 - 2.2.9 MOS-IS-01 Rozvojové a konzultační služby k Jádrovým Službám MOS
 - 2.2.10 MOS-IS-02 Rozvojové a konzultační služby k Fakultativním Službám MOS
- 2.3 Služby dle této Smlouvy jsou rozděleny na paušální služby, které Poskyvatel 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 je nedílnou součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 2.3.1 Služba MOS-IS-02 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 Služby MOS-IS-02 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 Služby MOS-IS-02 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 Služby MOS-IS-01 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 Regionální organizátor pražské integrované dopavy, příspěvková organizace (dále jen „ROPID“), s nimiž má Poskytovatel uzavřené smlouvy o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva (Objednatel, IDSK a ROPID 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 Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré Služby dle této smlouvy za dodržování touto Smlouvou daných podmínek plnění a SLA parametrů a právních předpisů. Specifikace Služeb a podmínek jejich poskytování je definována v příloze č. 1 této Smlouvy.

2.5 Předmětem Smlouvy je dále poskytování know-how Objednatele směrem k Poskytovateli, tedy v zájmu naplňování účelu této Smlouvy vymezeného v jejím odst. 2.1. Tímto se rozumí zejména poskytnutí speciální součinnosti, dovedností a

vědomostí ze strany Objednatele v oblastech, které mají klíčový význam pro nastavení technických parametrů Služeb, pro zahájení jejich poskytování, jakož i pro jejich rozvoj, resp. pro rozšiřování funkcionalit MOS. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o následující oblasti součinnosti, dovedností a vědomostí Objednatele:

- a) tarifní řešení IDOL pro MOS a jeho specifika,
- b) odbavovací zařízení dopravců v IDOL pro komunikaci s MOS,
- c) zobecnění řešení zónově-relačního tarifu (specifického pro IDOL) pro potřeby MOS jako pilotního projektu pro přeshraniční spolupráci s ostatními kraji s tímto druhem tarifu.

Harmonogram stanovený Přílohou č. 6 této Smlouvy je podmíněn dodáním veškerých podkladů ze strany Objednatele obsahujících veškeré údaje potřebné k integraci výše zejména výše popsaných oblastí do systému MOS, v opačném případě si Poskytovatel vyhrazuje právo posunout termíny zahájení jednotlivých milníků dle Harmonogramu v Příloze č. 5, a to o dobu nezbytnou pro úpravy systému MOS ve vymezených oblastech a tedy jednu z forem naplňování podmínek horizontální spolupráce.

3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Místem poskytování Služeb je primárně území hlavního města Prahy a Libereckého kraje s případným přesahem společného integrovaného dopravního systému na území dalších krajů.
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby kontinuálně po celou dobu účinnosti této Smlouvy za podmínek v ní stanovených a v souladu s harmonogramem, který tvoří Přílohu č. 6 této Smlouvy (dále jen „Harmonogram“) a Prováděcím projektem dle jeho aktuální verze, který obsahuje podrobnou etapizaci Služeb.
- 3.3 Pokud touto Smlouvou nebo následnou dohodou Smluvních stran není výslovně stanoveno jinak, jsou termíny a lhůty dle Harmonogramu závazné.

4. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 4.1 Veškeré činnosti vykonávané Poskytovatelem na základě této Smlouvy je Poskytovatel povinen vykonávat s odbornou péčí v souladu s procesy „best practice“.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje vést následující evidence:
 - 4.2.1 evidenci všech hlášených vad a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí MOS, přičemž evidence je uložena a aktualizována v sídle Poskytovatele;
- 4.3 Poskytovatel se dále zavazuje provádět pravidelné zálohování výše uvedených údajů, a to v souladu s nejlepší dostupnou praxí při poskytování obdobných služeb, nejméně však jednou denně.
- 4.4 Poskytovatel bude zajišťovat činnosti související s provozem MOS vlastními kapacitami, případně s využitím poddodavatelů. Část služeb zajišťovaná subdodavately bude realizována subjekty vybranými ze strany Poskytovatele jakožto zadavatelem ve smyslu ZZVZ v souladu s příslušnými podmínkami a limity dle ZZVZ.

- 4.5 Pokud Poskytovatel pověří výkonem jakýchkoli činností podle této Smlouvy jakoukoli třetí osobu, odpovídá za provádění těchto činností tak, jako by je vykonával sám.
- 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.
- 4.7 Poskytovatel tímto prohlašuje, že bude během trvání této Smlouvy postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy a nebude svou činností sledovat jakýkoli zakázaný či nepoctivý cíl. Poskytovatel bude dále postupovat tak, aby nedocházelo k porušování jakýchkoli práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví, a prohlašuje, že užívá počítačové programy i další předměty práv duševního vlastnictví zcela po právu a jeho užívání mimo tuto Smlouvu i v jejím rámci nemůže vést k jakémukoli omezení provozu MOS či souvisejícího plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 4.8 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 4.8.1 neprodleně oznámit písemnou formou (lze i elektronicky) Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy;
 - 4.8.2 informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 4.8.3 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb;
 - 4.8.4 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

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. 4 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. 5 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. 2.2.8 a 2.2.9 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 Jádrových 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 nebo 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.

6. AKCEPTACE PLNĚNÍ

- 6.1 Každý výsledek Plnění dle této Smlouvy, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „Dílčí plnění“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v Objednávce nebo jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami.
- 6.2 Akceptace dokumentů
- 6.2.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Poskytovatelem a předané Objednateli, budou Objednatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 6.2 Smlouvy.
- 6.2.2 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednatelem. Poskytovatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 6.2.3 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do deseti (10) pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Objednatel

výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat Objednateli k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 6.2.3 Smlouvy i opakovaně.

6.2.4 V případě, že Objednatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a potvrdit o tom písemný Akceptační protokol (dále jen „Akceptační protokol“).

6.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením výhrad nebo připomínek Objednatele k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, bude případné prodloužení ve vztahu k dohodnutým termínům pro akceptaci dokumentu či nedodržení Harmonogramu přičteno k tíži Poskytovatele.

6.3. Akceptace jiných Dílčích plnění než dokumentů

6.3.1 Umožňuje-li to povaha Plnění Poskytovatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých Dílčích plnění provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 6.3 Smlouvy.

6.3.2 Předání a převzetí Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.

6.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých Dílčích plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena.

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

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

6.3.6 Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do deseti (10) pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat Akceptační protokol.

- 6.3.7 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů v Objednávce či dle požadavků Objednatele jinak, musí Dílčí plnění splňovat všechna stanovená akceptační kritéria. Objednatel je oprávněn (nikoli však povinen) Dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet a/nebo druh vad nebrání využití výsledků Dílčího plnění, v takovém případě je Akceptační protokol podepsán s výhradou vč. uvedení doby pro odstranění vad nebránících využití výsledků Dílčího plnění.
- 6.3.8 Pokud kterékoliv z jednotlivých Dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v Akceptačním protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 6.3.9 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 6 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k Dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto Akceptačního protokolu Smluvní strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 6.3.10 Dohodnuté termíny pro akceptaci Dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 6.3.11 Nejpozději v den podpisu Akceptačního protokolu jednotlivého Dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli dokumentaci k Dílčímu plnění.
- 6.4 Lhůty uvedené čl. 6 Smlouvy platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně prokazatelně jinak.

7. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, LICENCE, PROPAGACE

- 7.1 V případě, že pro poskytování Služeb dle této Smlouvy je potřeba užít dílo dle definice ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen „**Dílo**“), pak Poskytovatel v rámci ceny Služeb, při jejichž poskytování je potřeba užít Díla, poskytuje Objednateli za níže stanovených podmínek oprávnění k výkonu práva Dílo užít k účelu vyplývajícímu z této Smlouvy (dále jen „**Licence**“), a to v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.2 Licence podle odst. 7.1 Smlouvy výše bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově omezená na dobu poskytování Služby, s územním omezením na místo poskytování Služeb dle odst. 3.1 této Smlouvy, a to v neomezeném počtu přístupových licencí.
- 7.3 Objednatel není oprávněn k provádění jakýchkoliv úprav Díla.
- 7.4 Poskytovatel tímto prohlašuje, že provede potřebné kroky, aby po dobu trvání této Smlouvy disponoval možností užití příslušných ochranných známek, a to pro účely

zajištění činností Poskytovatele souvisejících s provozem MOS a dalších částí Infrastruktury MOS podle této Smlouvy.

- 7.5 Poskytovatel tímto uděluje Objednateli oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) v následujícím rozsahu k následujícím předmětům duševního vlastnictví:
- 7.5.1 nezapsanému označení a v budoucnu případně platně existující slovní ochranné známce ve znění dle písemného dodatku, a to nevýhradně, bezúplatně, k jakémukoli užití, na dobu existence nezapsaného označení a rovněž případné platnosti ochranné známky, za účelem identifikace MOS a Služeb dle této Smlouvy, bez možnosti udělení podlicence nebo postoupení udělené licence na třetí osobu bez souhlasu Poskytovatele.
- 7.6 Objednatel je oprávněn udělit podlicenci k užití Díla vč. ochranné známky v plném rozsahu dle tohoto čl. 6 Smlouvy dalším subjektům, zejména dopravcům.
- 7.7 Propagace MOS a Služeb ze strany Objednatele může být činěna pouze na základě vzájemné dohody smluvních stran o jejím obsahu a formě.

8. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 8.1 Bude-li Poskytovatel tuto Smlouvu řádně plnit a naplňovat její účel, Objednatel se zavazuje neuzavřít smlouvu na poskytování služeb stejných či obdobných službám poskytovaným Poskytovatelem dle této Smlouvy s jinou osobou, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak. Závazek dle tohoto odst. 8.1 trvá po dobu 5 let od nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 8.2 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy, zejména pak součinnost definovanou v odst. 2.6 této Smlouvy, kterou je podmíněno poskytování Služeb. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

9. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 9.1 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 Implementačních nákladů, Ceny za Jádrové Služby, Ceny za Fakultativní Služby a Transakčních nákladů, jak jsou tyto pojmy definovány dále, a přiměřeného zisku Poskytovatele (dále jen „Cena za Služby“).
- a) Konkrétní výše implementačních nákladů souvisejících se zahájením poskytování Služeb (dále jen „Implementační náklady“) bude Smluvními stranami stanovena při uzavření této Smlouvy a bude představovat pouze skutečně vynaložené Implementační náklady Poskytovatele, přičemž její hrazení proběhne formou paušálních měsíčních plateb po dohodnutou dobu. Celková cena za Implementační náklady nepřesáhne částku ve výši 4 mil. Kč bez DPH.

- b) 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.
- 9.1b.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.
- 9.1.b.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.
- c) 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 (dále jen „Podíly“). Konkrétní výše Ceny za Jádrové Služby bude Smluvními stranami stanovena vždy předem na období jednoho kalendářního roku, a to nejpozději do konce roku jemu předcházejícího; nedohodnou-li se v této lhůtě Smluvní strany na výši Ceny za Jádrové Služby na následující kalendářní rok, platí, že Objednatel je povinen až do dosažení dohody o výši úplaty platit Poskytovateli Cenu za Jádrové Služby ve výši jako v posledním kalendářním roce, pro který byla výše Ceny za Jádrové Služby Smluvními stranami stanovena.
- d) Výše přiměřeného zisku je stanovena v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- e) Výše Transakčních nákladů představuje variabilní složku, jejíž výše se odvíjí od hodnoty a počtu transakcí provedených v Systému za Vyhodnocovací období jednoho kalendářního měsíce. Konkrétní sazby budou Objednateli v závislosti na aktuálně uzavřených smluvních vztazích mezi Poskytovatelem a třetím subjektem ve věci bankovních poplatků (dále jen „Transakční náklady“).

9.2 Cena za Služby bude placena Objednatelem následujícím způsobem:

- a) 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. 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, avšak bez vlivu na výši měsíčního přiměřeného zisku. Splatnost vyúčtovací faktury bude stanovena vždy na 30 dnů od jejího doručení Objednateli.

- 9.3 Cena Implementačních nákladů bude placena v pravidelných měsíčních částkách, každá ve výši 66.666,- Kč bez DPH, na základě samostatných faktur vystavených Poskytovatelem, počínaje 1. 1. 2021 po dobu 60 měsíců od tohoto data.
- 9.4 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:
- a) 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.
- b) Budou-li celkové reálné náklady Jádrových Služeb za předchozí kalendářní rok (či jeho část) odlišné od celkové 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.
- 9.5 V návaznosti na schválení vyúčtování reálných nákladů Jádrových a Fakultativních 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 a Fakultativních 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 a Fakultativních Služeb, i schválené vyúčtování reálných nákladů Jádrových a Fakultativních Služeb.

- 9.6 Transakční náklady budou Objednatelem hrazeny měsíčně zpětně na základě výše uvedené vyúčtovací faktury, a to ve výši, v jaké reálně vzniknou. Transakční náklady budou ve vyúčtovací faktuře uvedeny samostatně a přílohou vyúčtovací faktury bude přehled Transakčních nákladů za příslušný měsíc.
- 9.7 Faktury budou znít na částku v české měně (Kč).
- 9.8 Není-li stanoveno v této Smlouvě jinak, činí splatnost faktur 30 dnů.
- 9.9 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. 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.
- 9.10 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.
- 9.11 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.
- 9.12 Smluvní strany se dále na základě vzájemné dohody usnesly, z důvodu vyloučení případných pochybností, na následujícím výkladu cenových ujednání této Smlouvy:
 - a) hovoří-li Smlouva o úplatě, či ceně v souvislosti s Jádrovými či Fakultativními službami ve smyslu jejich budoucího stanovení a vyúčtování, rozumí se touto cenou či úplatou náklady na dané Služby vynaložené Poskytovatelem;
 - b) za cenu Služby je pak považován součet nákladů na Služby a přiměřeného zisku Poskytovatele, přičemž platí, že:
 - 9.12.b.1 náklady na Služby stanovené po dohodě Smluvních stran na následující kalendářní rok (případně na jiné budoucí období) se považují za náklady předběžné, z nichž v souladu s pravidly stanovenými Smlouvou provádí Smluvní strany měsíční vyúčtování a vykazují měsíční přiměřený zisk;
 - 9.12.b.2 reálné náklady na Služby, vyúčtované Smluvními stranami v souladu s pravidly stanovenými Smlouvou po uplynutí vyhodnocovaného období, tvoří základ pro výpočet reálného přiměřeného zisku za uplynulý kalendářní rok.

10. ŘÍDÍCÍ VÝBOR

- 10.1 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 řídicího výboru, jehož členy budou v době zřízení Poskytovatel a Stávající Objednatelé (dále jen „Řídící výbor“).
- 10.2 Řídící výbor vzniká okamžikem nabytí účinnosti tohoto ustanovení odst. 10.2. Smlouvy, nebo okamžikem nabytí účinnosti obdobného ustanovení v jednom z dodatků č. 2 uzavřených mezi Poskytovatelem a IDSK a Poskytovatelem a ROPID 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.
- 10.3 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.
- 10.4 Řídící výbor:
- a) schvaluje zápisy z jednání Řídícího výboru;
 - b) schvaluje Rozvoj Jádrových Služeb, vymezuje jeho rozsah a pověřuje Poskytovatele Rozvojem Jádrových Služeb;
 - c) sjednává nepodstatné změny této Smlouvy a adekvátní změny smluv o poskytování obdobných Služeb, jako je tato Smlouva, uzavřených s ostatními Objednateli Služeb;
- 10.5 O Podílech jednotlivých Objednatelů Služeb pro potřeby výpočtu Ceny za Jádrové Služby dle odst.9.1. písm. c) 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.
- 10.6 Pro účely tohoto čl. 10 Smlouvy se za písemnou komunikaci považuje i e-mail se zaručeným elektronickým podpisem. Pro komunikaci budou využívány údaje oprávněných osob dle odst. 10.13. této Smlouvy.
- 10.7 První zasedání Řídícího výboru svolá Poskytovatel (dále jen „První zasedání“), a to emailem zaslaným na adresy oprávněných osob ve věcech smluvních. Termín Prvního zasedání stanoví Poskytovatel tak, aby k němu došlo nejpozději 30 dnů od vzniku řídicího výboru, Pro svolání Prvního zasedání se neuplatní ustanovení odst. 10.10. Každá ze smluvních stran si ponese vlastní náklady související s jednáním Řídícího výboru.
- 10.8 Zasedání Řídícího výboru se konají v sídle Poskytovatele.
- 10.9 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. Případně-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.

- 10.10 Oprávněn svolat zasedání Řídícího výboru je Poskytovatel. Každý z Objednatelů Služeb je oprávněn zaslat Poskytovateli podnět ke svolání zasedání Řídícího výboru.
- 10.11 Poskytovatel oznámí termín zasedání ostatním členům Řídícího výboru alespoň 15 dní předem.
- 10.12 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.
- 10.13 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.

- 10.14 Objednatel či jeho zástupce jsou oprávněni přizvat si na zasedání další osobu, jestliže je její přítomnost účelná s ohledem na předmět zasedání (např. poradce ve věcech technických).
- 10.15 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.
- 10.16 Pokud Řídící výbor rozhoduje o záležitosti podle odst. 10.4. 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:
- a) hodnota schváleného Rozvoje Jádrových Služeb přesáhne 4.000.000,- Kč bez DPH;
 - b) 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.
- 10.17 Je-li svoláno zasedání k projednání záležitosti podle odst. 10.5 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.

- 10.18 Nebude-li Platební kalendář v průběhu zasedání jednomyslně schválen, stanoví Řídící výbor na zasedání rovnou termín dalšího zasedání (dále jen „Další zasedání“). Na svolání Dalšího zasedání se neuplatní ustanovení odst. 10.9., ani 10.10 této Smlouvy. V mezičase dojde k dalším jednáním tak, aby na Dalším zasedání byl předložen Platební kalendář, který bude Řídícím výborem schválen. Nedojde-li přesto ke schválení Platebního kalendáře ani na Dalším zasedání, bude postup podle věty první až třetí tohoto odstavce opakován tak dlouho, dokud nedojde ke schválení Platebního kalendáře.
- 10.19 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. 10.15. a 10.16. této Smlouvy.
- 10.20 Ze zasedání Řídícího výboru se pořizuje zápis. Zápis obsahuje zejména všechna usnesení Řídícího výboru týkající se záležitostí podle odst. 10.3. této Smlouvy. Zápis podepisují všichni členové Řídícího výboru. Záписы mohou podrobněji doplňovat spolupráci Smluvních stran o poskytování a realizaci Služeb dle popisu v Příloze č. 1.

11. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE

- 11.1 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.
- 11.2 Smluvní strana neodpovídá za škodu vzniklou v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 11.3 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.
- 11.4 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- 11.4.1 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;

- 11.4.2 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;
- 11.4.3 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;
- 11.4.4 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),
- 11.4.5 ve výši 6.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s poskytnutím plnění dle objednávky na Službu dle pododst. 2.2.8 nebo 2.2.9 Smlouvy;
- 11.4.6 Všechny tyto shora uvedené smluvní pokuty lze kumulovat.
- 11.5 Objednateli dále vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty:
- 11.5.1 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;
- 11.5.2 poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle čl. 13 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;
- 11.5.3 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.
- 11.6 Každému z Objednatelů Služeb vzniká nárok na smluvní pokutu dle tohoto čl. 11 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. 11 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.
- 11.7 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.
- 11.8 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. 11.4. této Smlouvy v souvislosti s poskytováním Služeb v tomto období.

- 11.9 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní sankce nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit závazek, v souvislosti s nímž druhé smluvní straně vznikl nárok na zaplacení smluvní sankce.
- 11.10 Objednatel je oprávněn vůči Poskytovateli uplatnit jednorázovou pokutu 300 000 Kč při nedodržení Milníků T2 a T3 dle Přílohy č. 6 a pokutu ve výši 2 000 Kč za každý i započatý den prodlení s plněním tohoto milníku. Objednatel je oprávněn uplatnit pokutu ve výši 2 000 Kč za každý i započatý den prodlení při nedodržení Milníku T1 a T4 dle přílohy č. 6.
- 11.11 Smluvní strany se dohodly na vyrovnání vzájemných nároků následovně. Jako kompenzace Objednatele za porušení povinnosti Poskytovatele poskytovat Služby řádně a včas v termínech podle této Smlouvy byly dílčí objednávky a poskytování služby systémového integrátora realizovány ze strany Objednatele bez nároku na finanční plnění.

12. PRAVIDLA KOMUNIKACE

- 12.1 Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná komunikace podle této Smlouvy bude realizována písemnou formou, pokud tato Smlouva výslovně nepovoluje formu jinou. Oznámení, žádosti nebo jiná sdělení budou považována za řádně učiněná, pokud budou doručena osobně, prostřednictvím kurýra, zaslána poštou nebo datovou schránkou smluvní straně, vůči níž mají nebo mohou být učiněna, a to k rukám oprávněné osoby ve smyslu odst. 12.5 této Smlouvy nebo na jiné kontakty, které příslušná smluvní strana písemným oznámením sdělí smluvní straně zasílající příslušné oznámení, žádost nebo jiné sdělení. Doručovat elektronickou e-mailovou poštou lze pouze v případech výslovně uvedených v této Smlouvě.
- 12.2 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 12.3 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran jednat o změnách této Smlouvy a připravovat dodatky k této Smlouvě pro jejich písemné schválení osobami oprávněnými zavazovat strany, nebo jejich zmocněnci.
- 12.4 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 12.5 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 12.6 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně oznámit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- 12.7 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, platí, že adresami smluvních stran pro doručování jsou adresy jejich sídla uvedené na titulní straně této Smlouvy.

13. OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 13.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),

- 13.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
- 13.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 13.3 Za třetí osoby podle odst. 13.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 13.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 13.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 13.3.3 ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,
 - 13.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele v rámci poskytování konkrétních Služeb, a to i potenciální,
 - 13.3.5 dopravci, kteří se účastní odbavování v rámci MOS, pro tyto účely je však vyžadováno uzavření samostatného smluvního závazku ochrany důvěrných informací, a to mezi příslušným organizátorem dopravy a konkrétním dopravcem,
- za předpokladu, že se podílejí nebo mají zájem se podílet na plnění této Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 13.4 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 13.5 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
- 13.5.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 13.5.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 13.5.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 13.5.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

- 13.5.5 pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.
- 13.6 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze ZOOÚ. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 13.7 Smluvní strany shodně prohlašují, že Přílohy č. 1 této Smlouvy představuje obchodní tajemství a není přílohou určenou ke zveřejnění ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů

- 14.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů Systému či osob evidovaných v Systému (dále jen „**koncoví uživatelé**“). Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 14 této Smlouvy.
- 14.2 Podrobněji budou předmět zpracování, kategorie subjektů údajů, typ osobních údajů a rozsah zpracování osobních údajů popsány v upřesnění technické specifikace Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je-li to relevantní.

Povaha, účel a prostředky zpracování

- 14.3 Poskytovatel zpracovává osobní údaje automatizovanými prostředky, a to za účelem provozu MOS, případně za dalšími účely, které vyplývají z této Smlouvy a jejích příloh.
- 14.4 Podrobněji budou povaha, účel a prostředky zpracování osobních údajů popsány v upřesnění technické specifikace Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy, je-li to relevantní.

Doba zpracování

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

Obecné zásady zpracování osobních údajů

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

- 14.7.1 zpracovává osobní údaje výlučně na základě pokynů Objednatele učiněných v souladu se zásadami komunikace dle této Smlouvy, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na Objednatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Objednatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
- 14.7.2 v případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, oznámí tuto skutečnost okamžitě Objednateli a poskytne mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení;
- 14.7.3 poskytne Objednateli součinnost při komunikaci s dozorovým orgánem a dle pokynů Objednatele bude spolupracovat při přípravě odpovědí dozorovému úřadu ohledně činností prováděných Poskytovatelem;
- 14.7.4 nezpracovává osobní údaje získané za účelem plnění této Smlouvy pro své vlastní účely;
- 14.7.5 nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele;
- 14.7.6 zohledňuje povahu zpracování;
- 14.7.7 je Objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Objednatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv koncových uživatelů;
- 14.7.8 je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Objednatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování a ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu a případně též koncovým uživatelům, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů (výstupem tohoto posouzení bude poskytnutí podkladových materiálů a vlastních odborných vyjádření) a realizovat předchozí konzultace s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- 14.7.9 v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje buď vymaže, nebo vrátí Objednateli, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů;
- 14.7.10 poskytne Objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku Smlouvy, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Objednatelem nebo jiným auditorem, kterého Objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje;
- 14.7.11 není oprávněn osobní údaje koncových uživatelů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy;

- 14.7.12 umožní Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 14 Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak je tato definována níže;
- 14.7.13 umožní Objednateli přístup do informačního systému užívaného pro zpracování a k probíhajícím operacím zpracování.
- 14.8 V souvislosti se zpracováním osobních údajů vede Poskytovatel v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro Objednatele, jež obsahují zejména:
- 14.8.1 jméno a kontaktní údaje Poskytovatele, Objednatele a případného zástupce Objednatele nebo Poskytovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů;
- 14.8.2 kategorie zpracování prováděného pro Objednatele;
- 14.8.3 informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci; a
- 14.8.4 popis technických a organizačních bezpečnostních opatření.
- Poskytovatel se na základě písemné výzvy Objednatele zavazuje Objednateli vedené záznamy zpřístupnit.
- 14.9 Poskytovatel zajišťuje, kontroluje a odpovídá za
- 14.9.1 plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
- 14.9.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
- 14.9.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
- 14.9.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 14.10 V případě, že je podle právních předpisů o ochraně osobních údajů vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči správním orgánům, upozorní na tuto skutečnost Poskytovatel Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.
- 14.11 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti podle právních předpisů o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 14.12 Vznikne-li Objednateli v důsledku nesplnění povinností Poskytovatele dle právních předpisů o ochraně osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Poskytovatel Objednateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Újmou vzniklou Objednateli se pro účely tohoto ustanovení rozumí zejména (i) náhrada újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů o ochraně osobních údajů a (ii) pokuty uložené Úřadem pro ochranu osobních údajů či jiným správním úřadem.
- 14.13 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele

písemně jiné pokyny, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.

Zabezpečení osobních údajů

- 14.14 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 14.15 Poskytovatel je povinen zajistit, že přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
- 14.16 Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že pověřené osoby budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této Smlouvě uzavírané mezi Poskytovatelem a Objednatelem a právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 14.17 Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
- 14.18 Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
- 14.19 Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
- 14.20 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 14.15 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatelem vyzván.
- 14.21 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin, Objednateli.

15. ZMĚNA SMLOUVY

- 15.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou

nebo osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

- 15.2 Na žádost kterékoli smluvní strany podepíše obě smluvní strany konsolidované znění této Smlouvy, a to v případě žádosti Objednatele do 10 dnů od obdržení takové žádosti, v případě žádosti Poskytovatele do 10 dnů od schválení podpisu konsolidovaného znění případným nadřízeným orgánem Objednatele. Konsolidovaným zněním této Smlouvy se rozumí znění této Smlouvy ke dni podpisu konsolidovaného znění, tedy takové, které v textu zohledňuje veškeré ke dni podpisu konsolidovaného znění účinné dodatky či změny Smlouvy přijaté po dni uzavření této Smlouvy. Ke konsolidovanému znění Smlouvy budou připojeny všechny přílohy v podobě ke dni podpisu konsolidovaného znění Smlouvy. Konsolidované znění Smlouvy nahradí dosavadní Smlouvu a její Přílohy a dodatky, změny a jiné dokumenty přijaté či připojené ke Smlouvě před podpisem konsolidovaného znění Smlouvy. Konsolidované znění Smlouvy bude obsahovat označení, že jde o konsolidované znění Smlouvy v podobě účinné ke dni jeho podpisu. Práva a povinnosti smluvních stran vzniklé přede dnem podpisu konsolidovaného znění Smlouvy tím nejsou podpisem konsolidovaného znění dotčena.

16. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 16.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a uzavírá se na dobu určitou, a to na dobu 5 let. Neoznámí-li ani jedna ze stran písemně svůj nezáměr na prodloužení doby trvání této Smlouvy nejpozději 2 roky před uplynutím doby účinnosti Smlouvy, prodlužuje se trvání Smlouvy o další 2 roky, a to i opakovaně.
- 16.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy:
- 16.2.1 dostane-li se Poskytovatel do úpadku, dojde k zahájení likvidace smluvní strany, uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele;
- 16.2.2 v případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 16.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy v případě, nedojde-li ke zjednáání nápravy nebo odstranění závadného stavu vyvolaného porušením povinnosti druhé smluvní strany, a to ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemné výzvy k nápravě od druhé smluvní strany, neurčí-li vyzývající strana lhůtu delší.
- 16.4 Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na adresu sídla uvedenou v obchodním rejstříku či jiném veřejně přístupném zdroji, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.
- 16.5 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět, a to s výpovědní dobou v délce 24 měsíců ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. Smlouvu jsou smluvní strany oprávněny vypovědět nejdříve po 5 letech její účinnosti.

17. POVINNOSTI STRAN V SOUVISLOSTI S UKONČENÍM SMLOUVY

- 17.1 Ke dni ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednatelům předané prostředky obsahující Důvěrné informace Objednatelů. Poskytovatel o provedení těchto úkonů předá Objednatelům potvrzení, podepsané osobou oprávněnou zastupovat Poskytovatele.
- 17.2 Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran týkající se ochrany Důvěrných informací, ochrany osobních údajů, smluvních pokut, náhrady škody a jiných nároků (vč. zajištění přetrvávajících povinností), licence, rozhodného práva a řešení sporů přetrvávajících ze své povahy i po ukončení této Smlouvy.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 18.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 18.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 30 dnů od započetí řešení dle odst. 18.2 této Smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran v souladu s čl. 15 této Smlouvy.
- 19.2 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 19.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednatelům na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatelů.
- 19.4 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy 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) zajistí Objednatel.
- 19.5 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 19.6 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti

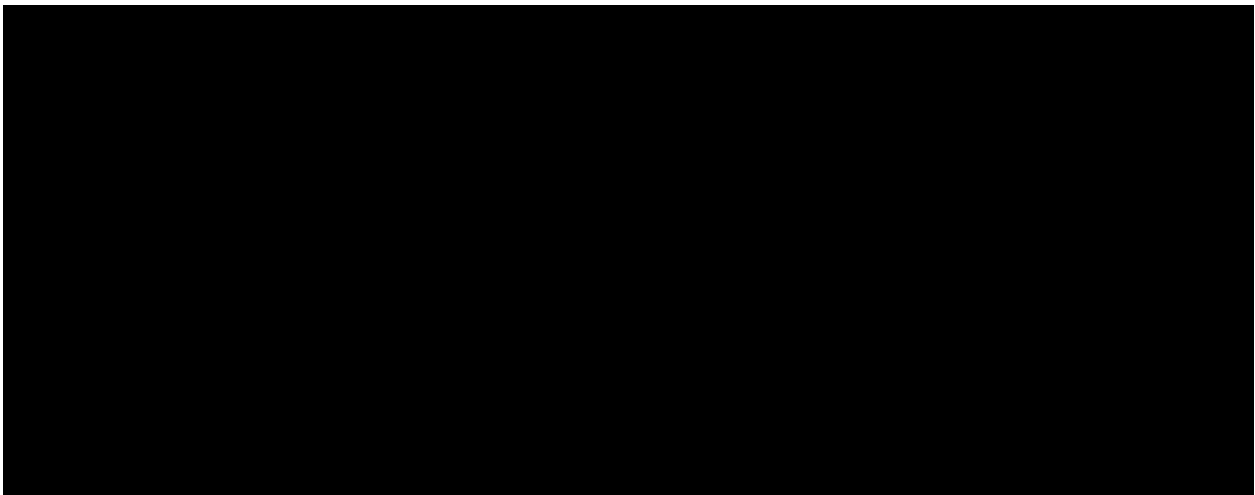
s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.

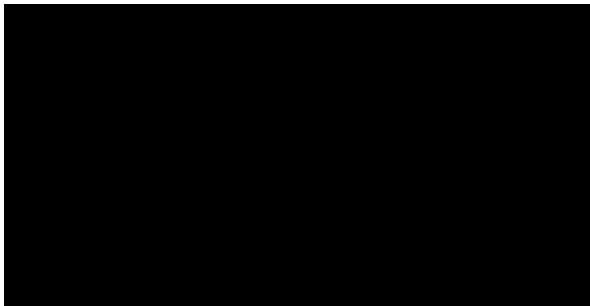
- 19.7 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 19.8 Ukáže-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Smlouvy, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany 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.
- 19.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 Smlouvy (Služby a SLA)
 - Příloha č. 2 Seznam oprávněných osob
 - Příloha č. 3 Vzor Výše přiměřeného zisku, Podílu a Souhrnu úplat za Jádrové Služby
 - Příloha č. 4 Výkazu plnění Fakultativních Služeb
 - Příloha č. 5 Vzor Výkazu plnění Jádrových Služeb
 - Příloha č. 6 Harmonogram
- 19.7 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve 2 stejnopisech, z nichž Objednatel a Poskytovatel obdrží po jednom. V případě, kdy je Smlouva uzavírána v elektronické podobě, listinné originály se nevyhotovují.

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

Objednatel

Poskytovatel





Příloha č. 1 Smlouvy
(Služby a SLA)

Definice priorit incidentů

Definice priorit incidentů	<p>Dobou vyřešení je míněna maximální doba, za jakou řešitelský tým, do jehož kompetence daný problém spadá, vyřeší příslušný 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).</p> <p>Prioritu stanovuje Objednatel. V případě pochybností si Poskytovatel může u Objednatele prioritu ověřit a po dohodě změnit.</p> <p>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.</p>		
	Priorita	Doba vyřešení	Popis priority
	A – kritická	60 min.	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů (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 dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká 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 postížen jednotlivý uživatel nebo omezená skupina uživatelů. Dopad je nízký, 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	Typ Paušální Služby	Stručný název
MOS-PA-01	Jádrová	Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní
MOS-PA-02	Fakultativní	Provoz webového portálu a e-shop
MOS-PA-03	Jádrová	Provoz administračního rozhraní a malého prodejního systému
MOS-PA-04	Fakultativní	Provoz mobilní aplikace pro prodej jízdních dokladů a poskytování dalších služeb cestujícím
MOS-PA-05	Fakultativní	Provoz revizorské aplikace pro kontrolu jízdních dokladů
MOS-PA-07	Jádrová	Služba whitelist a sběr dat z odbavovacích zařízení
MOS-PA-08	Jádrová	Jednotné kontaktní místo pro poskytování služeb Servicedesk
MOS-PA-09	Jádrová	Služba tokenizace
MOS-PA-10	Fakultativní	Služba systémového integrátora

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	<p>Služba Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní zahrnuje programové vybavení multikanálového odbavovacího systému a služby provozní podpory a správy.</p> <p>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), mobilní aplikaci.</p> <p>Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení.</p>
Typ služby	Paušální
Časové pokrytí služby	Po-Ne 00:00 – 24:00
Plánované odstávky	<p>1x měsíčně 01:00 – 04:00</p> <p>Odstávka 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.</p> <p>Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému</p>
Dostupnost služby [měsíční v %]	99,85 %
Způsob a místo poskytování služby	<p>Programové vybavení APV MOS je centrální komponentou multikanálového odbavovacího systému (dále jen MOS) a skládá se z:</p> <p>jádrové služby MOS zabezpečující interní procesy MOS a poskytování dat jednotlivým uživatelským rozhraním stejně jako jednotlivým API pro komunikaci s externími systémy</p> <p>integrační rozhraní systému MOS sloužící pro komunikaci s externími systémy</p> <p>APV 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.</p> <p>APV MOS je systém založený na Account Based Ticketing architektuře, který pracuje primárně s uživatelskými účty. Prostřednictvím účtů 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 účtů,</p>

identifikátorů jízdních dokladů a evidenci elektronických jízdních dokladů včetně 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 oprávnění

Průběžná aktualizace veškeré dokumentace k APV MOS

Poskytování 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 týkající se služeb pod MOS-PA-01

nastavuje 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	
...

<p>Celková dostupnost služby pak bude určena jako podíl úspěšných testovacích volání k počtu testovacích period.</p> <p>Obdobně budou interpretovány výsledky u všech dalších dílčích služeb, u kterých má být prováděno periodické testování dostupnosti.</p>	
Výkaz o poskytování služeb	<p>Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:</p> <p>report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)</p> <p>report o dostupnosti služby MOS-PA-01.</p> <p>Pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLA</p> <p>report o prováděných pracích na systému APV MOS</p>
Povinnosti objednatele	Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID a IDOL.
Omezení služby	<p>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.</p> <p>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.</p>
Podmínky a další ustanovení	Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08).

Název služby	Provoz administračního rozhraní a malého prodejního systému
Zkrácený název služby	Provoz administračního rozhraní a MPS
Kód služby	MOS-PA-03
Popis služby	<p>Služba Provoz administračního rozhraní a MPS zahrnuje webovou aplikaci jejíž součástí je administrace kompletního systému MOS včetně funkcionality malého prodejního systému.</p> <p>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.</p> <p>Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení.</p>
Typ služby	Paušální
Časové pokrytí služby	Po-Ne 00:00 – 24:00
Plánované odstávky	<p>1x měsíčně 01:00 – 04:00</p> <p>Odstávka 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.</p> <p>Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému</p>
Dostupnost služby [měsíční v %]	99,85 %
Způsob a místo poskytování služby	<p>Webová aplikace administrace a MPS se skládá z:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) administračního rozhraní systému, včetně funkcionality malého prodejního systému 2) malý prodejní 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.

	<p>Základní funkcionality administrace jsou následující:</p> <p>evidence a správa dlouhodobých elektronických dokladů</p> <p>řešení reklamací a dalších agend spojených s životními cykly identifikátorů a jízdních dokladů evidence</p> <p>správa agend nutných pro poskytování výše uvedených funkcionalit</p> <p>funkcionalita malého prodejního systému</p> <p>Správa uživatelů</p> <p>Statistiky prodeje</p> <p>Služby provozu a podpory:</p> <p>backoffice služby:</p> <p>správa číselníků a agend v rámci APV MOS</p> <p>vyřizování reklamačních řízení</p> <p>poskytování odborných služeb při řešení incidentů, požadavků a problémů</p> <p>příprava a kontrola podkladů pro organizátory pro zpracování rozúčtování tržeb</p> <p>aktualizace a údržba odborné dokumentace k procesům zabezpečovaných systémem MOS</p> <p>testování nových funkcionalit a oprav po aplikaci záplat na systém</p> <p>vytváření pravidelných finančních uzávěrek a reportů prodaných produktů</p> <p>Každá 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.</p>
<p>Způsob a metoda měření dostupnosti služby</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

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	<p>Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení) report o dostupnosti služby MOS-PA-03. Pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLA report o prováděných pracích na webové aplikaci administrace a MPS 		
Povinnosti objednatele	Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID a IDOL.		
Omezení služby	<p>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.</p> <p>Služba MOS-PA-03 je závislá na službě MOS-PA-01 (Provoz core služeb MOS a integračního rozhraní)</p>		
Podmínky a další ustanovení	<p>Veškeré incidenty, požadavky a změny jsou zadávány přes ServiceDesk (služba MOS-PA-08).</p> <p>Pokud je výsledek kteréhokoliv z uvedených testovacích scénářů chybný, reportuje se nedostupnost služby MOS-PA-03.</p>		

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	<p>Služba Provoz mobilní aplikace zahrnuje programové vybavení a služby provozní podpory a správy.</p> <p>Programové vybavení se skládá z mobilní aplikace pro cestující a backend části zpracování souvisejících agend.</p> <p>Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení.</p>
Typ služby	Paušální
Časové pokrytí služby	Po-Ne 00:00 – 24:00
Plánované odstávky	<p>1x měsíčně 01:00 – 04:00</p> <p>Odstávka bude hlášena minimálně 72 hodin před plánovanou odstávkou. Hlášení o plánované odstávce se provádí emailem na e-mailovou adresu osoby oprávněné jednat za Objednatel 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.</p> <p>Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému.</p>
Dostupnost služby [měsíční v %]	99,85 %
Způsob a místo poskytování služby	<p>Služba MOS-PA-04 je programové vybavení "Mobilní aplikace". Mobilní aplikace zabezpečuje systém prodeje jízdních dokladů.</p> <p>Mobilní aplikaci si koncoví uživatelé (cestující) stahují z oficiálních aplikačních obchodů "App Store" a "Google Play".</p> <p>Systém "MOS-PA-04" bude zajišťovat prodej krátkodobých 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.</p>

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.

Základní funkcionality:

Mobilní klientská aplikace

Slouží cestujícím k vyhledání spojení, nákupu jednotlivých 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 řešení

Backend 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

Správa uživatelských účtů – výpis, detail

Správa reklamací – možnost zadání reklamace, schválení/zamítnutí, předání

Výpis prodejů včetně reklamací

Výpis reklamací

Správa uživatelských účtů (tvorba uživatelů, přiřazení oprávnění)

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 aplikace

uživatelská podpora mobilní aplikace

backoffice služby mobilní aplikace

Rozsah služeb pro každou oblast je uveden v následující části.

ICT provoz a podpora programového vybavení Mobilní aplikace

správa 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 čase

	<p>spolupráce s pracovníky zajišťující provoz a podporu infrastruktury na optimalizaci provozu a případném zvyšování výkonu celého systému</p> <p>poskytování specializovaných služeb při řešení incidentů, analýze problémů a zpracování požadavků na poskytovanou službu</p> <p>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</p> <p>Konfigurace a parametrizace backend Mobilní aplikace, správa přístupových oprávnění</p> <p>Aktualizace technické dokumentace k Mobilní aplikaci a backend části systému</p> <p>Poskytování informací pro efektivní zálohování aplikace a jejích dat. Spolupráce při zálohování a obnově dat systému</p> <p>Testování nových verzí/oprav/aktualizací</p> <p>Uživatelská podpora Mobilní aplikace</p> <p>řeší incidenty, požadavky a změny týkající se služeb pod MOS-PA-04</p> <p>nastavuje a zpracovává vstupy od organizátorů (nastavení číselníků například tarif)</p> <p>Testování nových verzí/oprav/aktualizací pro obě mobilní aplikace</p> <p>Backoffice služby mobilní aplikace</p> <p>správa číselníků a agend v rámci celého systému mobilní aplikace (MAb, MAc, MAr)</p> <p>vyřizování reklamačních řízení</p> <p>poskytování odborných služeb při řešení incidentů, požadavků a problémů</p> <p>příprava a kontrola podkladů pro organizátory pro zpracování rozúčtování tržeb</p> <p>aktualizace a údržba odborné dokumentace k procesům zabezpečovaných systémem</p> <p>testování nových funkcionalit a oprav po aplikaci záplat na systém</p> <p>Každá 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.</p>
<p>Způsob a metoda měření dostupnosti služby</p>	<p>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.</p>
<p>Scénáře pro testování dostupnosti mobilní aplikace pro prodej jízdních dokladů a poskytování dalších služeb cestujícím</p>	

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 provedením 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 provedením příslušné funkce.	5
Výkaz o poskytování služeb	<p>Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 SLA report 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 testů report o bezpečnostních incidentech a způsobu jejich řešení 		
Povinnosti objednatele	Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID a IDOL.		
Omezení služby	<p>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.</p> <p>Mobilní aplikace jsou pravidelně aktualizované v případě vydání nové verze systému Android a iOS tak, aby splňovala nové požadavky a standardy platformy, se zachováním zpětné kompatibility funkčnosti, pokud je možná</p> <p>klientská mobilní aplikace je implementovaná jako nativní aplikace pro systém Android 7.0 a vyšší, splňující standardy pro aplikace platformy</p>		

	<p>klientská mobilní aplikace je implementovaná jako nativní aplikace pro systém iOS 9 a vyšší, splňující splňující standardy pro aplikace platformy</p> <p>Všechny 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 aplikací</p> <p>V případě vydání nových verzí operačních systémů zabraňující zpětné kompatibilitě a plné funkcionalitě aplikace je Poskytovatel povinen vydat novou funkční verzi okamžitě po jejich vydání, bez přerušení řádného provozu aplikací</p> <p>Veškeré součásti řešení jsou navrženy tak, aby byly monitorovatelné a dohledovatelné standardními dohledovými nástroji</p> <p>informace o vyhledání spojení jsou přebírány ze systému IDOS na základě smlouvy se subdodavatelem Poskytovatele.</p> <p>Řešení mobilní aplikace má nastavenou HSTS politiku (HTTP Strict Transport Security) a řešení aplikace zajišťuje zabezpečené řízení přístupu s oddělením rolí, logování přístupů do systému a pravidelnou aktualizaci</p>
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	<p>Služba Provoz mobilní aplikace zahrnuje programové vybavení a služby provozní podpory a správy.</p> <p>Programové vybavení se skládá z mobilní aplikace pro revizory a backend části zpracování souvisejících agend.</p> <p>Služba dále zahrnuje veškeré činnosti potřebné pro zajištění funkčnosti a dostupnosti programového vybavení a jeho odpovídajícího nastavení.</p>
Typ služby	Paušální
Časové pokrytí služby	Po-Ne 00:00 – 24:00
Plánované odstávky	<p>1x měsíčně 01:00 – 04:00</p> <p>Odstávka 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.</p> <p>Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému.</p>
Dostupnost služby [měsíční v %]	99,85 %
Způsob a místo poskytování služby	<p>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.</p> <p>Revizorská aplikace bude instalována na zařízení revizorů dedikovanou cestou (mimo standardní aplikační obchody).</p> <p>Základní funkcionality:</p> <p>Mobilní revizorská aplikace</p> <p>aplikace 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</p> <p>aplikace je vyvinuta pro konkrétní model zařízení PAX definovaný objednatel</p> <p>aplikace zajišťuje:</p> <p>optické přečtení 2D kódu a validace platnosti jízdenek</p>

	<p>zobrazení referenčního řešení vizuální informace</p> <p>odeslání informací o provedených offline kontrolách</p> <p>Správa dat o používání revizorské aplikace – čas kontroly, výsledek kontroly, revizor který kontrolu proved</p> <p>Statistiky o kontrolách – počty kontrol dle revizora/zařízení (Součást uživatelského view pro dopravce.)</p> <p>Možnost přiřazení údajů o revizorovi k identifikátoru revizorského zařízení (Součást uživatelského view pro dopravce)</p> <p>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.</p>								
<p>Způsob a metoda měření dostupnosti služby</p>	<p>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 Poskyvatel poskytne online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie.</p>								
<p>Scénáře pro testování dostupnosti revizorské aplikace</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="129 1272 256 1357">Kód testu</th> <th data-bbox="256 1272 660 1357">Testovací scénář</th> <th data-bbox="660 1272 1270 1357">Poznámka</th> <th data-bbox="1270 1272 1497 1357">Interval testování (min.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="129 1357 256 1563">MAr01</td> <td data-bbox="256 1357 660 1563">Dostupnost dat pro revizorskou aplikaci</td> <td data-bbox="660 1357 1270 1563">Ověřuje základní dostupnost dat pro revizorskou aplikaci přes testovací transakce prostřednictvím nástroje Poskytovatele, jehož výstup je dostupný na adrese dashboardu Poskytovatele provoláním příslušné funkce.</td> <td data-bbox="1270 1357 1497 1563">5</td> </tr> </tbody> </table>		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
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						
<p>Výkaz o poskytování služeb</p>	<p>Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:</p> <p>report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)</p> <p>report o dostupnosti služby MOS-PA-05 Pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLA</p> <p>report o prováděných pracích na systému Revizorské aplikace</p> <p>report o provedených pracích na systému Revizorské aplikace</p> <p>report o bezpečnostních incidentech a způsobu jejich řešení</p>								

Povinnosti objednatele	Poskytovat vstupní data ohledně nastavení číselníků tarifu PID a IDOL.
Omezení služby	<p>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.</p> <p>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 možná</p> <p>Všechny 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</p> <p>V případě vydání nových verzí operačních systémů zabraňující zpětné kompatibilitě a plné funkcionalitě aplikace je Poskytovatel povinen vydat novou funkční verzi okamžitě po jejich vydání, bez přerušení řádného provozu aplikací</p> <p>Veškeré součásti řešení jsou navrženy tak, aby byly monitorovatelné a dohledovatelné standardními dohledovými nástroji</p> <p>informace o vyhledání spojení jsou přebírány ze systému IDOS na základě smlouvy se subdodavatelem Poskytovatele.</p> <p>Řešení mobilní aplikace má nastavenou HSTS politiku (HTTP Strict Transport Security) a řešení aplikace zajišťuje zabezpečené řízení přístupu s oddělením rolí, logování přístupů do systému a pravidelnou aktualizaci</p>
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 pomoci 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	<p>1x měsíčně 01:00 – 04:00</p> <p>Odstávka 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.</p> <p>Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému</p>																												
Dostupnost služby [měsíční v %]	<p>99,85 %</p> <p>Nedostupnost služby „Whitelist a sběr dat z odbavovacích zařízení“ je reprezentována nedostupností modulu MOS-PA-07-apiWL.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Modul</th> <th>Kód služby</th> <th>Čas pokrytí</th> <th>Dostupnost [měsíční %]</th> <th>Maximální doba 1 výpadku [min.]</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Generování delta whitelist 15 min</td> <td>MOS-PA-07-dWL15</td> <td>Po-Ne 00:00-24:00</td> <td>99,85</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Generování delta whitelist 1 hod</td> <td>MOS-PA-07-dWL60</td> <td>Po-Ne 00:00-24:00</td> <td>99,85</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Generování delta whitelist 1 den</td> <td>MOS-PA-07-dWL1440</td> <td>Po-Ne 00:00-24:00</td> <td>99,85</td> <td>1440</td> </tr> <tr> <td>Generování absolutního whitelist</td> <td>MOS-PA-07-absWL</td> <td>Po-Ne 00:00-24:00</td> <td>99,85</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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	
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	<p>Služby související s vystavováním WHITELISTŮ a přijímání dat z odbavovacích zařízení budou realizovány prostřednictvím rozhraní v datovém centru Poskytovatele.</p> <p>V rámci služby MOS-PA-07 představuje klíčovou komponentu, která technologicky zabezpečuje komunikaci s OZ.</p> <p>služba generuje a poskytuje prostřednictvím webové aplikace soubory whitelist v těchto parametrech.</p> <p>Delta whitelist (15 minut) – rozdílový stav databáze v intervalu 0, 15, 30, 45 Velikost: 1kB - 1 500 kB Běžná střední hodnota: 40 kB</p> <p>Delta whitelist (1 hodina) – rozdílový stav databáze v hodinovém intervalu Velikost: 1kB – 2 MB</p> <p>Delta whitelist (1 den) – rozdílový stav databáze v denním intervalu Maximální velikost: 15 MB</p> <p>Absolutní whitelist – absolutní stav databáze v daném čase Maximální velikost: 2,5 GB</p> <p>Kompletní 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.</p> <p>V rámci poskytování služby jsou vykonávány tyto činnosti</p> <p>správa a průběžný 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 čase</p> <p>spolupráce s pracovníky zajišťující provoz a podporu infrastruktury (viz. Služba MOS-PA-02) na optimalizaci provozu a případném zvyšování výkonu celého systému</p> <p>poskytování specializovaných služeb při řešení incidentů, analýze problémů a zpracování požadavků na poskytovanou službu</p> <p>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</p> <p>konfigurace a parametrizace publikace WHITELISTŮ a komunikace s OZ, správa přístupových oprávnění</p>				

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

Scénáře pro testování dostupnosti služby WHITELIST
<p>Způsob a metoda měření dostupnosti služby</p> <p>Průběžná aktualizace technické dokumentace k publikování WHITELISTŮ a komunikace s OZ. Spolupráce s Poskytovatelem OZ – informování o změně dokumentace a informování o zamýšlených změnách v dostatečném časovém intervalu.</p> <p>poskytování informací pro efektivní zálohování aplikace a jejích dat. Spolupráce při zálohování a obnově dat systému</p> <p>zpracovává případná data z OZ, kontroluje "aplikačně" funkčnost a platnost WHITELISTŮ, spolupracuje při definici zálohování/obnovy dat</p> <p>řeší incidenty, požadavky a změny týkající se služeb pod MOS-PA-07</p>
<p>Dostupnost WHITELISTU bude testována z "hraniče" 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 poskytně online přístup do webové aplikace pro online náhled sledovaných parametrů včetně jejich historie.</p> <p>Testy konzistence whitelista (komprese a dekomprese binárního formátu) budou prováděné alespoň 1x za dobu sledovaného období, tedy typicky 1x měsíčně. V případě nalezení chyby ve whitelistu bude tento problém řešen, jako by se jednalo o incident kategorie C. Stejně tak, pokud Objednatel nalezne chybu ve whitelistu mimo pravidelný testovací interval poskytovatele, bude chybu reportovat jako incident kategorie C prostřednictvím standardního kanálu ServiceDesk, viz služba MOS-PA-08.</p>

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	<p>Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:</p> <p>report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)</p> <p>report o dostupnosti služby MOS-PA-07. Pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLA report o všech vystavených whitelistech a jejich sledovaných parametrech.</p>
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	<p>Za poskytování a zpřístupnění dat z OZ směrem k systému MOS zodpovídá dopravce.</p> <p>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.</p> <p>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 velikostí přesahuje definovanou hranici sledovaného parametru.</p>
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	<p>Služba ServiceDesk je základní službou OICT představující tzv. jediné kontaktní místo mezi Objednatel a OICT. Funguje jako logistické centrum, na které Objednatel směřuje veškeré své požadavky na služby, které jsou definovány ve Smlouvě.</p> <p>V případě Poskytovatelem zjištěných a Objednatel Služeb doposud nenahlášených incidentů zadává požadavky do služby ServiceDesk přímo Poskytovatel.</p> <p>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.</p>
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	<p>1x měsíčně 01:00 – 05:00</p> <p>Odstávka 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.</p> <p>Poznámka: nedostupnost systému v době řádně hlášené plánované odstávky ve výše uvedeném rozsahu se nezapočítává do nedostupnosti systému</p>
Dostupnost služby [měsíční v %]	98,5 %
Způsob a místo poskytování služby	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>ServiceDesk zaeviduje požadavek do systému a potvrdí Objednateli jeho převzetí. Od této chvíle běží měření doby odezvy a doby vyřešení.</p> <p>Ve spolupráci se Objednatel ServiceDesk zajistí upřesnění kvalifikace, případně doplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení.</p>

	<p>ServiceDesk předá požadavek k dalšímu řešení specialistům.</p> <p>ServiceDesk dále sleduje průběh řešení požadavku a informuje Objednatele o aktuálním stavu řešení.</p> <p>V případě neplnění dohodnutých termínů eskaluje incidenty/požadavky a koordinuje práci subdodavatelů.</p> <p>ServiceDesk oznamuje Objednateli vyřešení incidentu/požadavku.</p> <p>Vyřešení požadavku je rovněž zaznamenáno do ServiceDesk systému a ukončuje se doba vyřešení.</p> <p>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 stručný popis požadavku</p> <p>Doba 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).</p> <p>V případě, že se jedná o požadavek týkající se prací, které nejsou reklamací a které nejsou zahrnuty v paušálních platbách sjednaných služeb, je povinností Poskytovatele před započítáním prací oznámit Objednateli předpokládanou pracovní dobu a cenu za provedení prací.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Místem plnění jsou prostory Poskytovatele.</p>			
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 – Zodpovídá S – Spolupracuje			
Způsob a metoda měření dostupnosti služby	<p>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.</p> <p>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.</p>		
Výkaz o poskytování služeb	<p>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.</p>		
Povinnosti objednatele	<p>Objednatel jmenuje zodpovědné osoby, které jsou oprávněny komunikovat se ServiceDesk všemi kanály a předá jejich seznam Poskytovateli.</p> <p>Objednatel je odpovědný za základní klasifikaci požadavků</p> <p>Objednatel vynaloží maximální úsilí při pomoci na řešení problémů</p> <p>Objednatel je povinen konzultovat upřesnění problému nebo požadavku. Po dobu do oprávněného upřesnění požadavku se zastavuje čas řešení problému nebo požadavku</p> <p>Objednatel vynaloží maximální úsilí na nalezení chyby a její odstranění</p>		

	<p>Objednatel je obecně zodpovědný za provedení všech služeb souvisejících s řešením incidentů, které nejsou součástí ostatních specifikovaných služeb (např. odstraňování vad implementace v záruční době).</p> <p>Každý nahlášený požadavek na ServiceDesk, musí obsahovat následující údaje:</p> <p>Společnost žadatele</p> <p>Jméno kontaktní osoby</p> <p>Příjmení kontaktní osoby</p> <p>Typ požadavku (incident/požadavek)</p> <p>Popis</p> <p>Podrobný popis (viz výše)</p> <p>Modul SW (pokud je to možné)</p>
Omezení služby	<p>služby ServiceDesk jsou poskytovány v českém jazyce</p> <p>součástí služby je i SW řešení pro zajištění jednotlivých procesů (incident, změna, požadavek)</p>
Podmínky a další ustanovení	<p>Náhradní komunikační kanály lze využít pouze v případě nedostupnosti standardního kanálu</p>

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 tokenizace Po-Ne 0:00-24:00 Pronájem a údržba registračních terminálů Po-Ne 0:00 – 24:00 Výměna terminálu: Po-Ne 5:00-21:00 nezávisle na pracovních dnech Instalace 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 hodin Pronájem 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 minut Část Pronájem a údržba registračních terminálů 99,9%
Způsob a místo poskytování služby	Provozní tokenizace Registrace, 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

	<p>zařízeních a v revizorských čtečkách. Obdobně bude Tokenizační procesor předávat tokenizační klíče acquirerským bankám dopravců pro případ kontroly dodržení pravidel bankovních karet.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Pronájem a údržba registračních terminálů</p> <p>Dodávka 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 Libereckého kraje. Součástí plnění je i zaškolení obsluhy.</p> <p>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.</p>
<p>Způsob a metoda měření dostupnosti služby</p>	<p>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 %.</p> $\text{Dostupnost} = (\text{PDobdobí} - \text{Nslužby}) / \text{PDobdobí} * 100 [\%]$ <p>Kde:</p> <p>PDobdobí Odsouhlasená provozní doba za sledované období</p> <p>Nslužby Doba úplné nedostupnosti služby ve sledovaném období, za niž odpovídá Poskytovatel</p>
<p>Výkaz o poskytování služeb</p>	<p>Výkaz o poskytování služby bude vyhotoven 1x měsíčně, bude obsahovat:</p> <p>report o incidentech, požadavcích a změnách na systému včetně splnění jejich parametrů SLA (reakce, vyřešení)</p> <p>report o dostupnosti a dalších výkonnostních parametrech jednotlivých komponent služby MOS-PA-09 v členění viz. výše.</p> <p>report o poskytování dalších služeb (např. dodávky nových tokenizačních terminálů)</p>

	pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLA report 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	

Název služby	Služba Systémového integrátora
Zkrácený název služby	Systémový integrátor
Kód služby	MOS-PA-10
Popis služby	Koordinace integrací různých technických částí informačního, respektive odbavovacího systému do jednoho celku
Typ služby	Paušální
Časové pokrytí služby	Systémový integrátor Kontinuálně dle požadavků objednatele Po-Pá 9:00 – 17:00
Plánované odstávky	
Dostupnost služby [měsíční v %]	
Způsob a místo poskytování služby	Dohled nad architekturou systému jakožto celku, tak aby podporovala kompletní business procesy objednatele a dalších zapojených stran Koordinace konkrétních dodavatelů Koordinace a systematizace požadavků zadavatele na vývoj a rozvoj IS, řízení, a kontrola kvality výstupů projektu Garant řádného návrhu řešení a jasné specifikace zadání na jeho realizaci Koordinace požadavků na vstupy a kontrola výstupů s cílem dodání celkově funkčního řešení objednateli Řízení integračních a akceptačních testů
Způsob a metoda měření dostupnosti služby	
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)

	<p>report o dostupnosti a dalších výkonnostních parametrech jednotlivých komponent služby MOS-PA-09 v členění viz. výše.</p> <p>report o poskytování dalších služeb (např. dodávky nových tokenizačních terminálů)</p> <p>pro každý výpadek bude uveden jeho popis, způsob vyřešení a případné porušení parametrů SLA</p> <p>report o prováděných pracích na systému tokenizace</p>
Povinnosti objednatele	
Omezení služby	
Podmínky a další ustanovení	

Příloha č. 2
Seznam oprávněných osob

Za Objednatele:

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

ve věcech technických:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

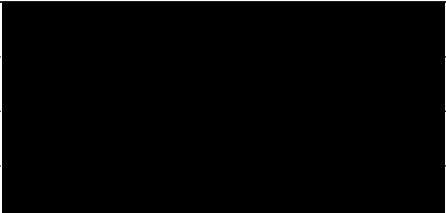
Za Poskytovatele:

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	
-------------------------	--

Adresa		
E-mail		
Telefon		

ve věcech technických:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

Příloha č. 3

Výše přiměřeného zisku, Podílu a Souhrnu úplat za Jádrové Služby

1. Výše přiměřeného zisku

- 1.1 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.

<i>Součet Souhrnu úplat za Jádrové Služby a souhrnu Cen za Fakultativní Služby účtovaných všem Objednatelům</i>	<i>Celková výše přiměřeného zisku Poskytovatele</i>
<i>do 25.000.000 Kč bez DPH</i>	<i>1,7 %</i>
<i>25.000.000 – 29.999.999 Kč bez DPH</i>	<i>1,5 %</i>
<i>30.000.000 – 39.999.999 Kč bez DPH</i>	<i>1,4 %</i>
<i>40.000.000 – 50.000.000 Kč bez DPH</i>	<i>1,25 %</i>
<i>nad 50.000.000 Kč bez DPH</i>	<i>1,0 %</i>

2. Výše Podílu

- 2.1 Smluvní strany se dohodly, že pro období od 1. 1. 2023 do 30. 6. 2023 jsou Podíly Objednatelů následující:

- a) Podíl Objednatele Ropid: 70 %;
- b) Podíl Objednatele IDSK: 25,5 %;
- c) Podíl Objednatele KORID: 4,5 %.

Smluvní strany se dále dohodly, že pro období od 1. 7. 2023 do 31. 12. 2023 jsou Podíly Stávajících Objednatelů následující:

- a) Podíl Objednatele Ropid: 66,5 %;
- b) Podíl Objednatele IDSK: 24 %;
- c) Podíl Objednatele KORID: 9,5 %.

- 2.2 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.

- 2.3 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.

3. 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. 4

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. 5

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 <i>(podle smlouvy)</i>	
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
KORID LK spol. s r.o.			

Příloha č. 6
Harmonogram

T	Milník	Předpokládaný termín
1	Generování ostrého whitelist, AccountID u všech kontraktů	3.5.2023
2	Release mobilní aplikace verze 1.0 – produkční verze (prodej kupónů s platností od 1.7.2023)	1.6.2023
3	Release e-shop IDOL – produkční verze (žádost o kartu, bez prodeje kuponů)	1.6.2023
4	Release e-shop IDOL – produkční verze (prodej kupónů s platností od 1.9.2023)	1.7.2023