

Smlouva o dílo

a o poskytování služby podpory informačního systému

(číslo smlouvy objednatele: **DPMO2017/70/88**, číslo smlouvy zhotovitele: **15/obchod/2017**)

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami:

Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

se sídlem: Koželužská 563/1, 779 00 Olomouc
zastoupen: Ing. Jaromírem Machálkem, MBA, výkonným ředitelem
IČO: 47676639
DIČ: CZ47676639, plátce DPH
bankovní spojení: ČSOB, a.s.
číslo účtu: 8010-0909113883/0300
OR: KS Ostrava, sp. zn.: oddíl B, vložka 803
ID datové schránky: mtsdrnx
(dále jen „objednatel“)

a

TELMAX s.r.o.

se sídlem: Na Stráni 511, 566 01 Vysoké Mýto
zastoupen: Ing. Milanem Absolonem, jednatelem
Miroslavem Slavíkem, MBA, jednatelem
IČO: 27481166
DIČ: CZ27481166, plátce DPH
bankovní spojení: Česká spořitelna, Vysoké Mýto
číslo účtu: 1211826309/0800
OR: KS Hradec Králové, sp. zn.: oddíl C, vložka 21534
ID datové schránky: kvn6ra5
(dále jen „zhotovitel“)
(společně dále jako „smluvní strany“, jednotlivě také jako „smluvní strana“)

Preambule

- A. Touto smlouvou o dílo (dále jen „smlouva“), uzavřenou podle § 2631 a následujícími občanského zákoníku (zákona číslo 89/2012 Sb., v platném znění, dále jen jako OZ) ve spojení s příslušnými ustanoveními zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění, se v návaznosti na výsledky poptávkového řízení zakládá obchodněprávní závazkový vztah, jehož předmětem je provedení díla spočívajícího ve vývoji, vytvoření, dodání a implementaci Informačního systému **Elektronické odbavení cestujících – E-SHOP DPMO, a.s. II**“ (dále jen „IS ESHOP“), jehož parametry, vlastnosti a funkcionalita jsou obsaženy v nedílné **příloze č. 1** této smlouvy.
- B. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v záhlaví této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu zápisu do obchodního rejstříku a též aktuálnímu stavu každé smluvní strany. Smluvní strany prohlašují, že osoby zastupující smluvní strany jsou osoby skutečně oprávněné k právnímu jednání bez jakéhokoliv omezení daného např. i vnitřním předpisem jednající strany.
- C. Zhotovitel prohlašuje, že není předlužen a není mu známo, že by byla vůči němu zahájena insolvenční řízení. Dále prohlašuje, že mu není známo, že by existovalo jakékoliv soudní rozhodnutí, či rozhodnutí správního, daňového či jiného státního orgánu na plnění, které by

mohlo být důvodem soudní exekuce vůči zhotoviteli.

- D. Zhotovitel dále prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky touto smlouvou stanovené, je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené a dále prohlašuje, že disponuje veškerými oprávněními k vytvoření díla, které budou předmětem této smlouvy a k převodu a poskytnutí odpovídajících práv na objednatele.
- E. Zhotovitel deklaruje svou připravenost a odpovídající technické odborné vybavení k řádnému a včasnému plnění svých povinností sjednaných touto smlouvou a výslovně garantuje objednateli, že mu ve výkonu činnosti dle této smlouvy nebrání žádná právní ani faktická překážka. Dále výslovně prohlašuje, že disponuje veškerými oprávněními k možnosti udělení licence v rozsahu této smlouvy k dílu, když deklaruje, že je nositelem autorských práv k němu, resp. vykonává svým jménem a na svůj účet autorova majetková práva k dílu zaměstnaneckému.
- F. Objednatel prohlašuje, že má zajištěny dostatečné finanční prostředky na úhradu ceny za dílo.

1. VYMEZENÍ POJMŮ

- 1.1. Nevyžaduje-li kontext jinak, níže uvedené výrazy budou mít v této smlouvě nebo ve smlouvách na ní navazujících následující význam:
- 1.2. „Definice projektu“ (dále jen DP) znamená dokument „Elektronické odbavení cestujících technické zadávací podmínky pro výběr dodavatele modulu „E-SHOP DPMO“, a dokument „Výzva k podání nabídky na uzavření smluvního vztahu pro: Elektronické odbavení cestujících – E-SHOP DPMO, a.s.“, ve kterých je definován účel a cíle projektu vývoje, tvorby, implementace a dodávky IS ESHOP, společně smluvními stranami odsouhlasený rozsah řešení, včetně potřebných návrhů na vybavení SW (operační systémy, databáze) a HW prostředků, či služeb zhotovitele, rozsah součinnosti Objednatele a rozdělení odpovědnosti stran, definovaných programových úprav, harmonogramu prací a dalších činností. Definice projektu je součástí této smlouvy jako příloha č. 1.
- 1.3. „Implementace“ znamená technologický postup, kterým zhotovitel realizuje rozsah řešení dle odsouhlasené Definice projektu.
- 1.4. „Dílo“ znamená veškeré plnění poskytované zhotovitelem dle akceptované Definice projektu a této smlouvy.
- 1.5. „Informační systém nebo IS ESHOP“, jehož parametry, vlastnosti a funkcionalita jsou obsaženy v nedílné **příloze č. 1** této smlouvy a jehož vývoj, tvorba, implementace a dodání objednateli tvoří předmět této smlouvy.
- 1.6. „**Maintenance**“, znamená servisní podporu IS ESHOP poskytovanou zhotovitelem objednateli po sjednanou dobu a dle podmínek sjednaných touto smlouvou a zahrnuje zejména uživatelskou podporu, průběžné úpravy na nové verze, zajištění souladu IS ESHOP s příslušnými aktuálními právními předpisy, technickou způsobilost, řešení chyb, přičemž konkrétní specifikace rozsahu těchto služeb je vymezena v **příloze č. 3** této smlouvy.

2. ÚČEL SMLOUVY, PŘEDMĚT SMLOUVY A VÝCHOZÍ PODKLADY

- 2.1. Účelem této smlouvy je stanovení podmínek smluvního vztahu, jehož výsledkem má být vývoj, tvorba, implementace, instalace a dodání IS ESHOP objednateli, jehož parametry, vlastnosti a funkcionalita jsou obsaženy v nedílné **příloze č. 1** této smlouvy.

- 2.2. Zhotovitel se zavazuje na svůj náklad a nebezpečí provést, vytvořit a dodat dílo specifikované touto smlouvou a jejími přílohami objednateli a převést na objednatele k dílu vlastnické právo, případně k těm částem díla, která jsou dílem autorským poskytnout licenci dle podmínek dále sjednaných.
- 2.3. Objednatel se zavazuje dodané dílo převzít, užívat dílo dle této smlouvy sjednaným způsobem a zaplatit Zhotoviteli v této smlouvě sjednanou cenu za dodané dílo.
- 2.4. Zhotovitel se zavazuje podle této smlouvy poskytnout objednateli tato plnění:

Vývoj, tvorba, implementace, instalace a dodání IS ESHOP, včetně zaškolení obsluhy a následné poskytování maintenance podle postupu určeného dokumentem Definicí projektu, který tvoří **přílohu č.1** této smlouvy. Tento postup je rozfázován na pět základních částí, přičemž přesný časový harmonogram sjednán v rámci Definicí projektu:

Fáze 1: Definicí projektu

Fáze 2: Vytvoření a schválení řešení

Fáze 3: Implementace schváleného řešení

Fáze 4: Zkušební provoz

Fáze 5: Ostrý provoz a podpora

- 2.5. Výchozí a závazné podklady a údaje k plnění předmětu této smlouvy a s tím související povinnosti zhotovitele:
- a) Předmět smlouvy se zhotovitel zavazuje plnit v souladu s:
- touto smlouvou;
 - přílohami, které jsou součástí této smlouvy
- V případě rozporu mezi obsahem této smlouvy a ostatními podklady má vždy přednost ujednání této smlouvy a dále dokumenty v pořadí jak, jsou uvedeny shora, přičemž u příloh platí pořadí dle jejich číslování.
- b) Zhotovitel bude při plnění předmětu této smlouvy beze zbytku respektovat právní a technické normy, které se k provádění díla vztahují.
- c) Veškeré potřebné podklady pro provedení díla dle této smlouvy si zhotovitel zajistí od objednatele na vlastní náklady a vlastními silami, přičemž objednatel se v této souvislosti zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost definovanou touto smlouvou nebo jejími přílohami, zejména vydat dohodnuté podklady zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, co zhotovitel o jejich vydání objednatel požádá, nejpozději však do dvou (2) pracovních dnů.
- 2.6. Objednatel si po celou dobu platnosti smlouvy vyhrazuje právo na rozšíření sjednaného objemu předmětu zakázky (opční právo) a to o navazující služby zákazníkům v rámci dodaného předmětu plnění, které se může týkat zejména:
- a) Rozšíření sortimentu nabízených jízdenek o další typy jízdenek;
- b) Rozšíření systému o nákup jízdenek prostřednictvím validátorů ve vozidlech;
- c) Rozšíření možností způsobu úhrady zakoupených jízdenek a dalších služeb;
- d) Rozšíření o úhradu dalších služeb městských/mimoměstských subjektů (Smart Cities);
- e) Rozšíření o možnost připojování naskenovaných dokumentů k zákaznickým/závislým účtům.

Objednatel je oprávněn vyvolat kdykoliv jednání ohledně opčního práva a Zhotovitel je povinen nabídnout smluvní a cenové podmínky odpovídající dosud poskytovaným službám s ohledem na vývoj nákladů a cen.

3. HARMONOGRAM PROJEKTU A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Plnění dle bodu 2.4. této smlouvy je zhotovitel povinen realizovat dle harmonogramu, který je přílohou č. 2 této smlouvy, přičemž Zhotovitel se zavazuje:
 - a) IS ESHOP dodat a implementovat do prostředí objednatele a zahájit zkušební provoz nejpozději 02. 01. 2018. O zahájení zkušebního provozu bude mezi stranami sepsán protokol.
 - b) nejpozději do 28. 4. 2018 úspěšně ukončit zkušební provoz, splnit podmínky pro podpis závěrečného akceptačního protokolu a podepsat závěrečný akceptační protokol.
- 3.2. Místem realizace díla dle této smlouvy je sídlo objednatele a sídlo zhotovitele, není-li výslovně stanoveno jinak.
- 3.3. Služba maintenance bude zahájena po provedení díla a bude probíhat po sjednanou dobu dle dále dohodnutých podmínek.
- 3.4. V případě prodloužení zhotovitele s předáním díla nebo jeho části podle harmonogramu projektu dle bodu 3.1. a) této smlouvy, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 300 000Kč.

4. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

- 4.1. Závazek zhotovitele provést dílo je splněn ukončením projektu implementace jeho předáním objednateli a akceptací takového plnění objednatelem. Dokumentace dodávky díla jsou specifikované v dokumentu Definicí projektu. Akceptace bude osvědčena podpisem Akceptačního protokolu nejpozději čtrnáct (14) dnů od předání Akceptačního protokolu objednateli, případně uvedením výhrad, které akceptaci brání.
- 4.2. Dílo se považuje za řádně provedené, pokud odpovídá specifikaci stanovené v Definicí projektu obsažené v příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel je povinen řádně provedené dílo akceptovat, pakliže nevykazuje žádné vady či nedodělky podstatně bránící jeho užívání. O řešení vad a nedodělků zjištěných při předání díla bude sepsán oběma smluvními stranami zápis s uvedením termínu jejich řešení.
- 4.3. Předání a převzetí díla proběhne na základě akceptační procedury, která zahrnuje porovnání skutečných vlastností plnění se specifikací plnění uvedenou v **příloze č. 1** této smlouvy a akceptačními kritérii. Akceptační procedura se bude skládat ze dvou fází:
 - a) zkušebního provozu a akceptačních testů – akceptační testy budou probíhat na základě Specifikace akceptačních testů obsahující popis testů, testovací data, příslušné prostředí, pořadí provádění testů, akceptační kritéria a časový plán akceptačních testů je obsažen v **příloze č. 4** této smlouvy; zkušební provoz bude probíhat po dobu stanovenou smluvními stranami.
 - b) ostrého provozu – ostrý (ověřovací) provoz bude probíhat po dobu stanovenou smluvními stranami, jinak po dobu čtrnácti (14) dnů se skutečnými daty. V případě, že objednatel bez jakýchkoli výhrad používá IS ESHOP i po uplynutí doby ověřovacího provozu, má se za to, že je IS ESHOP bez jakýchkoli vad a objednatel jej akceptoval.
- 4.5. Smluvní strany stanovují akceptační kritéria, kterými se pro tyto účely rozumí smluvními stranami dohodnuté vlastnosti plnění, které budou předmětem zkušebního provozu a akceptačních testů a

poté ověřovacího provozu. Platí, že akceptační kritéria mají být pokud možno přesně měřitelná, a to dle potřeby i nezávisle třetí osobou. Akceptační kritéria jsou obsažena v nedílné **příloze č. 4** této smlouvy.

- 4.6. Zhotovitel bude písemně informovat objednatele nejméně sedm (7) pracovních dní předem o termínu zahájení akceptačních testů. Objednatel je oprávněn se těchto testů zúčastnit a osvědčit jejich konání.
- 4.7. Jestliže plnění nespĺňuje stanovená akceptační kritéria kteréhokoliv akceptačního testu, je objednatel povinen bezodkladně po provedení takového testu doručit zhotoviteli písemnou zprávu, ve které uvede a popíše veškeré zjištěné vady a termín nového provedení akceptačního testu. Zhotovitel napraví tyto vady a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu. Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud zhotovitel nesplní veškerá akceptační kritéria pro příslušný akceptační test, nebo pokud není plnění akceptováno objednatelem jiným způsobem.
- 4.8. Během akceptačních testů jsou smluvní strany povinny řídit se časovým plánem akceptačních testů. Při výskytu vad jsou smluvní strany povinny vynaložit veškeré rozumné úsilí, aby mohl být časový plán akceptačních testů dodržen.
- 4.9. Během akceptačních testů jsou smluvní strany povinny spolupracovat při třídění vad podle jejich závažnosti a vyvinout veškeré rozumné úsilí, aby tyto vady byly odstraněny v rámci časového plánu akceptačních testů.
- 4.10. Všechny záznamy o akceptačních testech budou obsahovat třídění zjištěných vad podle stupně jejich závažnosti. Toto třídění vad se vztahuje na dokumentaci, návody k použití stejně jako na softwarové součásti plnění. Rozdělení do stupňů závažnosti bude provedeno objednatelem v souladu s následujícím:
 - a) Vada první úrovně (A) – vada, která způsobuje tak závažné problémy, že další vývoj ani dodržení předpokládaného časového plánu akceptačních testů není možný; objednatel nemůže IS ESHOP používat nebo ovládat; další akceptační testy musejí být pozastaveny, dokud není chyba odstraněna; nebo další fungování počítačového programu nemůže být rozumně zaručeno. Vady první úrovně by zapříčinily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty obchodního užití IS ESHOP, nebo by zapříčinily, že by IS ESHOP byl nebezpečný nebo zapříčiní, že se systém objednatele zastaví nebo poškodí. Vadou první úrovně je i to, že IS ESHOP není schopen pracovat s běžnou provozní zátěží.
 - b) Vada druhé úrovně (B) – vada, která by ohrozila další pokračování akceptačních testů, pakliže není opravena, nebo by vážně ohrožovala další provoz dalších částí IS ESHOP nebo na něj navazujících zařízení nebo systémů objednatele. Vada druhé úrovně by zapříčinila, že by nebyly podporovány některé části obchodních funkcí IS ESHOP bez rozumné náhrady.
 - c) Vada třetí úrovně (C) – vada, která způsobí částečný neúspěch akceptačních testů nebo která se projeví pouze občas. Za provozních podmínek by nebyla ztracena žádná závažná funkce IS ESHOP anebo by bylo možno pro její překonání nalézt rozumnou alternativu. Tyto závady by neohrožily další provoz systému objednatele se skutečnými provozními daty.
 - d) Vady čtvrté úrovně (D) – tyto vady jsou způsobeny drobnými konstrukčními nedostatky nebo jsou pouze kosmetické povahy. Obchodní provoz jimi není narušen.
- 4.11. Jestliže dílo splní akceptační kritéria akceptačních testů a zkušební provoz proběhne úspěšně bez zjištěných závad, má se zato, že bylo dílo zhotovitelem předběžně předáno a objednatelem převzato. Dílo splňuje akceptační kritéria v případě, že neobsahuje žádnou vadu první nebo druhé

úrovně a maximálně pět (5) vad třetí úrovně. V případě, že implementace splňuje tato kritéria, má se zato, že první fáze předání díla byla splněna řádně ve smyslu platných právních předpisů.

- 4.12. Při převzetí díla v souladu s tímto článkem jsou strany povinny podepsat předběžný akceptační protokol, který je předběžným potvrzením o předání a převzetí díla.
- 4.13. Bezprostředně po úspěšném provedení akceptačních testů proběhne ověřovací provoz jako konečná akceptace díla.
- 4.14. Během této fáze akceptační procedury objednatel běžným způsobem provozuje IS ESHOP nebo jeho část se skutečnými daty za zvýšeného dohledu zhotovitele.
- 4.15. Jestliže dílo nespĺňuje stanovená akceptační kritéria ověřovacího provozu, je objednatel povinen bezodkladně po zjištění vady doručit zhotoviteli písemnou zprávu, ve které uvede a popíše veškeré zjištěné vady. Zhotovitel je povinen tyto vady odstranit.
- 4.16. Během ověřovacího provozu jsou smluvní strany povinny řídit se časovým plánem ověřovacího provozu. Při výskytu vad jsou smluvní strany povinny vynaložit veškeré rozumné úsilí, aby mohl být časový plán ověřovacího provozu dodržen.
- 4.17. Během ověřovacího provozu jsou smluvní strany povinny spolupracovat při třídění vad podle jejich závažnosti a vyvinout veškeré rozumné úsilí, aby tyto vady byly odstraněny v rámci časového plánu ostrého produktivního provozu. Kdykoliv se v průběhu ověřovacího provozu vyskytne nějaká vada, dohodnou se smluvní strany na změně časového plánu ověřovacího provozu, pokud nebude možné zachovat původní plán ověřovacího provozu.
- 4.18. Jestliže jsou splněna akceptační kritéria ověřovacího provozu, má se za to, že plnění bylo řádně předáno a objednatelem převzato.
- 4.19. Při převzetí plnění jsou strany povinny podepsat závěrečný akceptační protokol, který je závěrečným potvrzením o předání a převzetí díla.
- 4.20. Součástí plnění zhotovitele je i předání písemné dokumentace, a to
 - a) Návod k obsluze IS ESHOP
 - b) Návod k obsluze platebního terminálu ICT 220;

O převzetí dokumentace dle předchozí věty bude sepsán předávací protokol.

- 4.21. Objednatel není povinen dílo převzít a podepsat závěrečný akceptační protokol, pokud je dílo nekompletní, např. součástí dodávky nejsou dohodnuté dokumenty. Takové plnění se považuje za vadné.
- 4.22. Pro odstranění možných pochybností smluvní strany sjednávají, že termíny plnění dohodnuté v rámci časového harmonogramu obsaženého v **příloze č. 2** této smlouvy lze měnit výhradně formou písemných dodatků k této smlouvě a úprava časových mezníků v rámci akceptační procedury, jak je popsána shora, nemá vliv na platnost a závaznost dohodnutých termínů plnění jednotlivých fází díla ani na vznik a existence práv a povinností plynoucích z případného prodlení.

5. CENA DÍLA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Smluvní strany se dohodly že:

Celková cena díla činí částku ve výši: 461.300,-Kč + DPH v zákonné sazbě dle položkového rozpočtu, který je obsažen v nedílné **příloze č. 5** této smlouvy. Takto sjednaná cena je cenou

maximální a nepřekročitelnou. Celková cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním jeho závazků, zejména náklady na vytvoření díla, instalaci, implementaci, uvedení do provozu, dokumentaci, dopravné, zaškolení a další související náklady a dále služby maintenance po dobu prvních čtyřech (4) let od předání díla objednateli. Celková cena bez DPH zahrnuje rovněž odměnu za poskytnutí licence i případnou přiměřenou dodatečnou odměnu autorovi dle § 2374 odst. 1 OZ. Zhotovitel přebírá nebezpečí změny okolností dle § 2620 odst. 2 OZ.

- 5.2. Platební podmínky jsou stanoveny následovně:
 - a) Za plnění dle článku 1.1. výzvy poskytne vyhlášovatel úplatu ve výši 80% z celkové nabídkové ceny po převedení systému do zkušebního provozu, DUZP je datum vystavení příslušného protokolu;
 - b) úhrada ve výši zbývajících 20% za plnění dle článku 1.1. výzvy z celkové nabídkové ceny po převedení systému do rutinního provozu, DUZP je datum vystavení příslušného protokolu;
 - c) Za plnění dle článku 1.5. výzvy poskytne vyhlášovatel úplatu v plné výši nabídkové ceny po provedení instalace a provedení testů funkčnosti. DUZP je datum vystavení příslušného protokolu.
- 5.3. Objednatel se zavazuje dohodnutou cenu díla zaplatit nejpozději v den splatnosti, a to na základě daňového dokladu-faktury vystavené zhotovitelem; tato faktura musí mít veškeré náležitosti účetního a daňového dokladu stanovené aplikovatelnými právními předpisy.
- 5.4. Lhůta splatnosti faktury — daňového dokladu činí dvacet (20) dní ode dne jejího doručení objednateli. Zhotovitel je oprávněn fakturu vystavit tehdy, je-li dílo provedeno bez vad a nedodělků, které podstatným způsobem brání jeho užívání.
- 5.5. Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem, ve smyslu ustanovení § 106a, zákona o DPH, nebo daňový doklad zhotovitele bude obsahovat číslo bankovního účtu, na který má být plněno, aniž by takový účet byl uveden ve veřejném registru spolehlivých účtů, je objednatel oprávněn z finančního plnění uhradit DPH přímo místně a věcně příslušnému správci daně zhotovitele.
- 5.6. Smluvní strany se dohodly, že ceny této smlouvy mohou být ze strany zhotovitele navýšeny pouze v případě změny daňových předpisů mající prokazatelný vliv na ceny dle této smlouvy a/nebo o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, a to od 1.4. každého kalendářního roku. Změnu ceny lze provést, pokud v průběhu plnění dojde ke změnám legislativních či technických předpisů a norem, které budou mít prokazatelný vliv na výši nabídkové ceny Zhotovitele a dále v případě odůvodněných změn a doplňků vymezení a rozsahu předmětu plnění, a to však pouze a výlučně na základě požadavku ze strany Objednatele.
- 5.7. Hodinová sazba případných prací nad rámec zadávací dokumentace činí 1 500Kč/hod/pracovník bez DPH.
- 5.8. V případě nedodržení lhůty splatnosti má Zhotovitel právo vyúčtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Objednatel je povinen úrok z prodlení uhradit do 10 dnů ode dne, kdy mu bude vyúčtování doručeno.
- 5.9. Objednatel není oprávněn uplatnit smluvní pokutu v případě, že prodlení Zhotovitele bude způsobeno okolnostmi vylučující odpovědnost.

6. LICENCE

- 6.1. Nositelem autorských a jim příbuzných práv k dílům vzniklým při plnění této smlouvy (dále jen nehmotná práva) je zhotovitel. Zhotovitel touto smlouvou poskytuje Objednateli nevýhradní, časově a množstevně neomezenou licenci, místě omezenou na území ČR, a to pro celou dobu trvání autorskoprávní ochrany díla.
- 6.2. Objednatel není povinen dílo využívat.
- 6.3. Zhotovitel odpovídá za řádné provedení díla.
- 6.4. Zhotovitel prohlašuje, že IS ESHOP vytvořené dle této smlouvy podléhá ochraně autorských práv a je počítačovým programem ve smyslu § 65 AZ.
- 6.5. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn:
 - a) vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autora (autorů) k veškerému softwarovému řešení (programovému vybavení) IS ESHOP dle této smlouvy včetně veškeré dokumentace k němu příslušející;
 - b) poskytnout objednateli oprávnění k výkonu práva užití veškeré softwarové řešení (programové vybavení) vytvořené dle této smlouvy, a to v rozsahu a způsobu dle této smlouvy;
 - c) ve smyslu příslušných ustanovení AZ uzavřít s objednatelem tuto smlouvu.
- 6.7. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí veškerá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na právního nástupce této strany.
- 6.10. Zdrojové kódy IS ESHOP budou uloženy do notářské úschovy, a to nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne podpisu závěrečného akceptačního protokolu. Podmínky notářské úschovy jsou obsaženy v **příloze č. 6** této smlouvy.
- 6.11. Dnem předání zdrojových kódů objednateli z notářské úschovy zhotovitel postupuje na objednatele a objednatel nabývá oprávnění k výkonu veškerých majetkových autorských práv k IS ESHOP. Zhotovitel k tomuto dni také prohlašuje a zaručuje, že ze strany autora byl udělen k postoupení práv souhlas. Souhlas autorů s postoupením práv k dílu bude uložen v notářské úschově a bude vydán objednateli dle podmínek sjednaných ve smlouvě o notářské úschově.
- 6.12. Objednatel se zavazuje zajistit, aby on, ani osoby jednající s ním ve shodě, ani jakékoliv jiné osoby mající přístup k software zhotovitele neprováděly jakékoliv analýzy předmětného systému s cílem identifikovat komponenty systému a jejich vzájemné vazby a/nebo vytvořit reprezentaci systému v jiné formě nebo na vyšší úrovni abstrakce. Objednatel se zavazuje zajistit, aby on, ani osoby jednající s ním ve shodě, ani osoby mající přístup k software zhotovitele nevyužívaly ke zkoumání software dekompilátory, disassemblery, virtualizaci, sledování či záznam činnosti zařízení pomocí logického analyzátoru nebo další obdobné pomůcky.
- 6.13. Objednatel je povinen vyžádat si písemný souhlas zhotovitele k umožnění funkce platebního tlačítka třetím osobám. Tento souhlas se nevztahuje na platební tlačítko ČS Platba 24. Zhotovitel není oprávněn bez řádného důvodu odmítnout udělit objednateli písemný souhlas.
- 6.14. V případě porušení autorských práv zhotovitele, anebo v případě porušení odst. 6.12. této smlouvy, zejména dojde-li k neoprávněnému zkoumání anebo změně zdrojového kódu k software bez písemného souhlasu zhotovitele se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacení

smluvní pokuty dle předchozí věty nemá vliv na právo zhotovitele požadovat náhradu způsobené škody ve výši přesahující smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

- 6.15. V případě porušení odst. 6.13. této smlouvy se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacení smluvní pokuty dle předchozí věty nemá vliv na možnost zhotovitele požadovat náhradu způsobené škody, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

7. ZÁRUKA

- 7.1. Zhotovitel poskytuje záruku, že dílo má ke dni podpisu protokolu o předání a převzetí díla vlastnosti uvedené v této smlouvě. Zhotovitel dále poskytuje objednateli Záruku na jakost díla po celou dobu plnění Smlouvy. Zhotovitel prohlašuje a objednatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že záruka za jakost díla dle předchozí věty je poskytována pouze v případě řádného užívání díla a výlučně při technických zásazích ze strany zhotovitele. V případě nevhodného používání díla nebo v případě zásahu do díla ze strany jakékoliv neautorizované osoby spočívajícím zejména, nikoliv však výlučně, v jakékoliv úpravě, opravě či změně díla neposkytuje zhotovitel jakoukoliv garanci za bezvadnost celého díla a záruka dle předchozí věty zaniká. Zhotovitel nese veškeré náklady spojené se zárukou na poskytnuté plnění.
- 7.2. Zhotovitel odpovídá za vady díla v souladu s příslušnými ustanoveními OZ o smlouvě o dílo, pokud z povahy věci nevyplývá něco jiného nebo není-li dále stanoveno jinak.
- 7.3. Pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady platí ust. § 2615 a násl. OZ v platném znění. V případě reklamace v záruční době prošetří zhotovitel oznámenou vadu díla a tuto vadu odstraní bez zbytečného odkladu, a to bezplatně, pokud se na ni vztahuje záruka. V případě, že se prokáže, že jde o neoprávněnou reklamaci, uhradí objednatel prokazatelně vzniklé náklady dle ceníku zhotovitele.
- 7.4. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 5 000,-Kč za každý i započatý den výpadku (nefunkční služba) systému registrace a prodeje jízdenek po uplynutí doby delší než 12 hodin. Objednatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 10 000,-Kč za každý případ systémové chyby dle bodu 3.2. Výzvy (v případě, že u dodávané služby dojde k opakování stejné závady, a tato se objeví opakovaně po potvrzení Zhotovitelem, že byla odstraněna, bude tato závada posouzena jako systémová). Zaplacení smluvní pokuty dle předchozí věty nemá vliv na možnost objednatele požadovat náhradu způsobené škody ve výši přesahující smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.
- 7.5. Zhotovitel se zavazuje v návaznosti na objednatel uplatněnou vadu zahájit práce na odstranění zjištěné vady i v případě, že svou odpovědnost za takovou vadu neuznává. V případě, že bude objektivně zjištěno, že zhotovitel za uplatněné vady neodpovídá, je objednatel povinen zaplatit mu vzniklé náklady spojené s odstraněním vady dle ceníku zhotovitele.
- 7.6. Pověřená osoba objednatele bude nároky z vad plnění uplatňovat telefonicky, faxem nebo písemně, a to na tel. č. 465320770, faxovém čísle: 465320770 na adrese: Jiráskova 154, 56601 Vysoké Mýto. V případě telefonického uplatnění zašle pověřená osoba objednatele zhotoviteli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 hodin od telefonického uplatnění písemné hlášení o tom, že byly uplatněny nároky z vad plnění.

- 7.8. Zhotovitel bude trvale udržovat v pohotovosti potřebný počet pracovníků pro zásahy v rámci záručních oprav, jejichž seznam je povinen předat objednateli (s osobními údaji nutnými k zabezpečení případného vstupu do objektu). V případě, že se v průběhu trvání záruky dle této smlouvy ukáže být počet pracovníků zhotovitele nedostatečný, zhotovitel se zavazuje nejpozději do třiceti (30) dnů poté, co bude tato skutečnost zjištěna, počet pracovníků přiměřeně navýšit.
- 7.9. Servisní zásah v rámci záruky je ukončen znovuvvedením zařízení do plného provozního stavu, který musí být akceptován pověřenou osobou.
- 7.10. Součástí záručního servisu je i zabezpečení telefonického a emailového Helpdesku pro pracovníky objednatele.

Kontaktní údaje Helpdesku zhotovitele: tel.: 465320770, email: j.mimra@telmax.eu.

7.11. Zhotovitel nenes odpovědnost za vady díla, které:

- a) byly způsobeny použitím datových médií či jiných věcí nebo dat či podkladů, které mu předal nebo poskytl objednatel, pokud jej na nevhodnost takových věcí předem upozornil a objednatel na jejich použití trval, přičemž pro tyto účely se má za to, že v případě, pokud zhotovitel objednatele na nevhodnost upozornil a tento se bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) pracovního dne nevyjádřil, objednatel na jejich použití trval; nebo
- b) byly způsobeny vadnými pokyny objednatele, na jejichž nevhodnost objednatele upozornil a objednatel na jejich splnění trval, přičemž pro tyto účely se má za to, že v případě, pokud zhotovitel objednatele na nevhodnost upozornil a tento se bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) pracovního dne nevyjádřil, objednatel na jejich použití trval; nebo
- c) vznikly při přenosu dat, který nebyl schopen zhotovitel ovlivnit; nebo
- d) byly způsobeny třetí stranou; nebo
- e) byly způsobeny překážkou na straně objednatele přímo a prokazatelně bránící zhotoviteli v provedení prací nebo poskytnutí služeb bez vad, na kterou zhotovitel včas písemně upozornil.

8. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY MAINTENANCE

8.1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli službu maintenance, tedy technickou a servisní podporu IS ESHOP, počínaje dnem podpisu finálního akceptačního protokolu o předání a převzetí IS ESHOP v rozsahu vymezeném v **příloze č. 3** této smlouvy.

Součástí technické a servisní podpory je zajištění:

- a) údržby IS ESHOP (maintenance);
- b) softwarové servisní podpory s těmito parametry:
 - 5x8 (pracovní dny 8:00 – 16:00) pro dobu odezvy,
 - 7x24 pro registraci požadavků přes internet,
 - reakční doba do 4 hodin od nahlášení vady v pracovní době,
- c) služby Media Retention (vyměněné nosiče dat se při opravě nevracejí);
- d) Legislativně technického upgrade – zapracování všech relevantních změn zákonných norem týkajících se předmětu plnění do souvisejících změn programového vybavení;
- e) Zajištění provozu serverové části na HW zhotovitele.

8.2. Cena služby maintenance byla stanovena dohodou smluvních stran a je obsažena v **příloze č. 5** této

smlouvy s tím, že cena služby maintenance bude objednateli účtována vždy jedenkrát měsíčně, a to do patnácti (15) dnů po skončení měsíce, ve kterém byla tato plnění poskytnuta. DÚZP bude poslední kalendářní den měsíce, za který je fakturace prováděna. Úhrada bude provedena na základě faktury vystavené zhotovitelem, která bude splňovat veškeré náležitosti účetního a daňového dokladu.

- 8.3. Splatnost faktur činí dvacet (20) dnů ode dne jejich prokazatelného doručení objednateli.
- 8.4. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 8.5. Cena bude zhotoviteli hrazena bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet.
- 8.6. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude Zhotovitel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 8.7. Smlouva o poskytování služby maintenance je uzavírána na dobu neurčitou s tím, že zhotovitel není oprávněn smlouvu vypovědět po dobu prvních čtyř (4) let jejího trvání počínaje dnem podpisu finálního akceptačního protokolu. Výpovědní doba činí dvanáct (12) měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě výpovědi služby maintenance ze strany objednatele v průběhu prvních čtyř (4) let jejího trvání nemá tato skutečnost žádný vliv na cenu díla sjednanou v této smlouvě.
- 8.8. Na služby maintenance poskytuje Zhotovitel objednateli záruku za jakost v délce šesti (6) měsíců ode dne poskytnutí jednotlivé služby nebo plnění, pokud v dílčím případě není sjednána či stanovena záruční doba delší.

9. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2. Smluvní pokuta, na kterou vznikne poškozené smluvní straně právo dle této smlouvy, je splatná do sedmi (7) kalendářních dnů poté, co byla poškozenou smluvní stranou písemně uplatněna vůči druhé smluvní straně, nestanoví-li tato smlouva jinak.
- 9.3. Způsobí-li jedna smluvní strana druhé smluvní straně škodu porušením svých povinností vyplývajících z tohoto článku této smlouvy, odpovídá za ni dle obecných právních předpisů. Uhrazením smluvní pokuty není nijak dotčen ani omezen nárok smluvní strany domáhat se náhrady vzniklé škody. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se neuplatní.
- 9.4. Zhotovitel se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy zavazuje plnit zejména následující povinnosti:
 - a) postupovat při plnění předmětu smlouvy tak, aby bylo dosaženo smyslu a účelu této smlouvy;
 - b) provést dílo a poskytovat služby maintenance v odpovídající kvalitě tak, aby vyhovovala potřebám objednatele, se kterými objednatel před podpisem této smlouvy zhotovitele písemně seznámil a prohlašuje, že tyto je schopen naplnit;

- c) zajistit dostatečné technické a personální zázemí nezbytné pro řádné plnění předmětu této smlouvy;
 - d) poskytovat objednateli služby v reakčních časech uvedených v čl. 8 této smlouvy a příloze č. 3 této smlouvy; a
 - e) provádět pravidelnou zálohu dat dotčených poskytováním služby maintenance.
- 9.5. Po pečlivém zvážení rizik a výhod této smlouvy pro jednotlivé smluvní strany a po vzetí na vědomí, že při plné odpovědnosti zhotovitele za veškeré škody by nebylo možné dosáhnout cen uvedených v **příloze č. 5** této smlouvy, se Smluvní strany po vzájemném jednání o limitaci náhrady škody shodly, že s ohledem na dispozitivní povahu zákonného určení rozsahu náhrady škody stanovené v Občanském zákoníku jsou z rozsahu náhrady veškerých škod, vzniklých jako důsledek jednoho či více porušení povinností vyplývajících z této smlouvy, vyloučeny následující druhy škod:
- a) škody vzniklé jako důsledek vad plnění, které nebyly zhotoviteli oznámeny bez zbytečného odkladu poté, co byly objednatelem zjištěny;
 - b) škody vzniklé jako důsledek poškození dobré pověsti objednatele, pakliže objednatel včas nepřijal veškerá vhodná opatření k zamezení poškození své pověsti;
 - c) ušlý zisk
- 9.6. Zhotovitel může při přestavbách svého technického zařízení, provádění prací či poskytování služeb, které jsou specifikovány v této smlouvě, na nezbytně nutnou dobu, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuto písemně jinak, přerušit či omezit poskytování služeb. O plánovaném přerušení nebo omezení je zhotovitel povinen písemně informovat objednatele pět (5) pracovních dnů předem s uvedením specifikace služeb, kterých se toto přerušení nebo omezení týká.
- 9.7. Nutnou odstavkou se rozumí zcela výjimečné přerušení poskytování služeb a souvisejících prací zhotovitele na nezbytně nutnou dobu z důvodu nezbytného odstavení systému v případě rizika jeho poruchy, pokud by nebyla provedena údržba a z důvodu zabránění vzniku škod nebo výpadku většího rozsahu. Toto ustanovení platí pro všechny služby a systémy. O nutné odstávce je zhotovitel povinen objednatele dvacet čtyři (24) hodin předem písemně informovat s uvedením jejího rozsahu, s výjimkou situací specifikovaných v Prováděcím projektu. Bližší specifikace rozsahu pro nutné odstávky je uvedena v Prováděcím projektu. Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením svých závazků stanovených v tomto odstavci.
- 9.8. V rámci provádění díla může docházet ke zpracování dat na základě vstupních a výstupních souborů, které jsou uvedeny v datovém formátu zhotovitele. Zhotovitel si vyhrazuje právo změny datového formátu těchto vstupních a výstupních souborů, avšak maximálně jednou za dvanáct (12) měsíců po sobě jdoucích. Zhotovitel je v takovém případě povinen písemně informovat objednatele o přesné specifikaci nových datových formátů s předstihem čtyř (4) kalendářních měsíců před jejich změnou, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Zhotovitel se zavazuje v případě úprav datových formátů poskytnout objednateli veškerou potřebnou součinnost pro realizaci potřebných úprav na straně objednatele. Náklady na takovou součinnost jsou již uvedeny v ceně za poskytované práce a služby dle této smlouvy. V případě, že rozsah prací souvisejících s úpravou tohoto datového formátu na straně objednatele přesáhne čtrnáct (14) dní, smluvní strany se dohodnou na úhradě nákladů objednatele zhotovitelem od patnáctého (15.) dne, a to analogicky dle cen uvedených v ceníku prací zhotovitele.

10. OCHRANA INFORMACÍ

- 10.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této smlouvy získala od druhé smluvní strany. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům a subdodavatelům zhotovitele, podílejícím se na plnění dle této smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v tomto článku 10, a to jen v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy.
- 10.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy
- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - může smluvní strana získat bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění;
 - obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci; nebo
 - je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu; nebo
 - je-li zveřejnění informace nezbytné pro uplatnění nároku některé ze smluvních stran vyplývajícího z této smlouvy vůči druhé smluvní straně.
- 10.3. Zhotovitel se zavazuje zajistit ochranu veškerých dat objednatele, s nimiž přijde Zhotovitel, jeho zaměstnanci, nebo osoby, které k plnění závazků dle této smlouvy použije, do styku při plnění dle této smlouvy, když tyto informace tvoří součást obchodního tajemství objednatele a ve vztahu k informacím majícím povahu osobních údajů i povinnosti stanovené zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a dalšími souvisejícími právními předpisy např. EU 2016/679 tzn. zejména zabezpečit, aby byla zachována absolutní mlčenlivost o těchto údajích, jakož i o všech bezpečnostních opatřeních, směřujících k ochraně těchto údajů, a aby vyvíjeli snahu zabránit jakémukoliv využití (zneužití) těchto osobních údajů jinou osob. Zhotovitel se zavazuje vynaložit k ochraně důvěrných informací objednatele nejméně stejné či srovnatelné úsilí a prostředky, jakých užívá pro ochranu svých vlastních důvěrných informací. Ustanovení tohoto odstavce se uplatní analogicky i k veškerým datům zhotovitele.
- 10.4. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedené v tomto článku 10 zavazuje smluvní strany po dobu, po kterou mají informace charakter obchodního tajemství, nejméně však po dobu účinnosti této smlouvy a po dobu 5 (slovy pěti) let po ukončení jejich smluvního vztahu, resp. po naplnění předmětu této smlouvy.
- 10.5. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývajících z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací a osobních údajů je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,-Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení výzvy k jejímu uhrazení. Zaplacení smluvní pokuty dle předchozí věty nemá vliv na možnost poškozené smluvní strany požadovat náhradu způsobené škody, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.

11. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 11.2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 11.3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 11.4. Smluvní strany se zavazují, že mezi sebou budou komunikovat (i) písemně na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy, (ii) telefonicky prostřednictvím níže uvedených telefonních čísel, (iii) faxem, (iv) elektronickou poštou prostřednictvím níže uvedených e-mailových adres nebo prostřednictvím Kontaktních osob specifikovaných dále

Kontaktní osoby zhotovitele:

a) ing. Milan Absolon....
tel. č.: 739 430 356
e-mail: m.absolon@telmax.eu

b) Miroslav Slavík, MBA
tel. č.: 739 430 368
e-mail: m.slavik@telmax.eu

Kontaktní osoby objednatele:

Jméno	telefon	e-mail
Ing. Otakar Bačák	602 714 581	bacak@dpmo.cz
Ing. Ákos Zsigrai	775 567 107	zsigrai@dpmo.cz
Ing. Roman Tríska	777 776 538	triska@dpmo.cz

- 11.5. Smluvní strany jsou oprávněny kdykoliv během trvání této smlouvy jednotlivé Kontaktní osoby měnit. Změna příslušné kontaktní osoby je účinná okamžikem doručení písemného oznámení o takové změně druhé smluvní straně. Smluvní strany výslovně prohlašují, že Kontaktní osoby nejsou oprávněny jakkoliv závazně měnit ustanovení této smlouvy či tuto smlouvu rušit.
- 11.6. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, která se vztahuje k předmětu plnění této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně řádně doručena, a to buď osobně, nebo doporučeným dopisem na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, není-li mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

12. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 12.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými osobami smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění 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). Smluvní strany se dohodly, že smlouvu zveřejní objednatel a smlouva se zveřejní celá vyjma osobních

údajů.

- 12.2. Každá smluvní strana má právo odstoupit od této smlouvy, pokud je tak v této smlouvě výslovně stanoveno.
- 12.3. Odstoupení ze strany objednatele je možné v případě podstatného porušení povinnosti zhotovitele, přičemž za podstatné porušení povinností zhotovitele dle této smlouvy se považuje zejména prodlení zhotovitele s provedením díla či jeho jednotlivými fázemi po dobu delší čtyřiceti (40) dnů, prodlení zhotovitele s poskytnutím služby maintenance o více než padesát pět (55) dnů, v případě havarijního stavu prodlení zhotovitele v délce osmi (8) pracovních dnů.
- 12.4. Smluvní strany sjednávají, že dojde-li k odstoupení od této smlouvy v souvislosti s podstatným porušením v části smlouvy týkající se poskytování služeb maintenance, nedotýká se odstoupení práv a povinností daných smlouvou o dílo, jejíž platnost a účinnost zůstane odstoupením nedotčena a odstoupením se zrušuje smlouva pouze v části týkající se služby maintenance, a to vždy ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.
- 12.5. Odstoupení ze strany zhotovitele je možné v případě podstatného porušení povinnosti objednatele, přičemž za podstatné porušení povinnosti objednatele se považuje zejména opakované porušení některého z ustanovení této smlouvy, ačkoliv byl objednatel zhotovitelem písemně vyzván k nápravě, a/nebo prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury zhotovitele o více jak jeden (1) měsíc, pokud objednatel nesplní řádně svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu zhotovitel písemně poskytne.
- 12.6. Kterákoliv ze smluvních stran je dále oprávněna od této smlouvy odstoupit:
 - a) v případech vzniku a trvání vyšší moci znemožňující plnění dle této smlouvy po dobu delší než devadesát (90) dnů; nebo
 - b) v případě, že druhá smluvní strana porušila závazek důvěrnosti a mlčenlivosti ve vztahu k důvěrným informacím.
- 12.7. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy nebo skutečnost, že příslušná smluvní strana nevyužila práva odstoupení od smlouvy, se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, úroků z prodlení, popř. nároku na náhradu škody, na něž smluvním stranám vznikl nárok v důsledku porušení této smlouvy.
- 12.8. V případě zániku této smlouvy z jakéhokoli důvodu jsou smluvní strany povinny vypořádat si vzájemné nároky z této smlouvy do třiceti (30) dnů od zániku smlouvy. Tímto nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran, které přetrvávají i po ukončení účinnosti této smlouvy.

13. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1. Smlouva a veškerá práva a povinnosti z ní vzniklá se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů (občanský zákoník) a zákona č.121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů), ve znění pozdějších předpisů (autorský zákon) není-li stanoveno jinak.
- 13.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.

13.3. Obě smluvní strany prohlašují, že případné vzájemné spory vzniklé z této smlouvy budou přednostně řešeny smírnou cestou, tedy především vzájemným jednáním a, nebude-li dosaženo dohody, bude spor předložen soudu. Nepodaří-li se odstranit smírnou cestou spor týkající se vztahů z této smlouvy, dohodly se smluvní strany, že všechny spory související s touto smlouvou, jejím výkladem, realizací a ukončením, jakož i případné spory o platnost či neplatnost této smlouvy budou rozhodovány věcně a místně příslušným soudem České republiky.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Změní-li se po uzavření smlouvy okolnosti do té míry, že se plnění podle smlouvy stane pro některou ze stran obtížnější, nemění to nic na její povinnosti splnit závazky vyplývající ze smlouvy. Zhotovitel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností; ust. § 1765 odst. 1 občanského zákoníku se v tomto případě nepoužije.

Smluvní strany pro účely plnění této Smlouvy výslovně sjednávají, že případné obchodní zvyklosti, týkající se plnění této smlouvy nemají přednost před ujednáními v této smlouvě, ani před ustanoveními zákona, byť by tato ustanovení neměla donucující účinky.

14.2. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o jejím předmětu. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků, podepsaných osobami oprávněnými strany zavazovat.

14.3. Žádná ze stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků, vyplývajících z této smlouvy nebo za jejich neplnění, zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, úmyslného poškození třetí osobou, požáru, zásahu orgánu státní moci či státní správy, výpadku dodávky elektrické energie apod.

14.4. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z některého z výše uvedených důvodů, je povinna oznámit tuto skutečnost druhé smluvní straně.

14.5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely s maximální snahou závazky z ní vzniklé dodržet a jejího účelu dosáhnout.

14.6. Přílohy smlouvy:

- a) Příloha č. 1 - Definice projektu a všechny jeho přílohy, vymezení IS ESHOP
- b) Příloha č. 2 – Harmonogram plnění
- c) Příloha č. 3 - Vymezení služby maintenance
- d) Příloha č. 4 - Specifikace akceptačních testů
- e) Příloha č. 5 - Rozpočet ceny díla a služby maintenance
- f) Příloha č. 6 - Podmínky notářské úschovy

V případě rozporu mezi obsahem této smlouvy a jednotlivých příloh má přednost text této smlouvy.

14.7. Tato smlouva je uzavřena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jenom (1) vyhotovení.

14.8. Jestliže jakýkoliv závazek vyplývající z této smlouvy nebo jakékoliv ustanovení této smlouvy (včetně jakéhokoli jejího odstavce, článku, věty nebo slova) je nebo se stane neplatným, nevymahatelným a/nebo zdánlivým, pak taková neplatnost, nevymahatelnost a/nebo zdánlivost

neovlivní ostatní ustanovení této smlouvy. Strany nahradí tento neplatný, nevymahatelný a/nebo zdánlivý závazek takovým novým platným, vymahatelným a nikoliv zdánlivým závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního odděleného závazku. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy (včetně jakéhokoli jejího odstavce, článku, věty nebo slova) zdánlivým, posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle ustanovení § 576 Občanského zákoníku.

- 14.9. Tato smlouva může být měněna pouze písemně. Písemný dodatek musí být opatřen datem a podpisy obou smluvních stran na téže listině. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 14.10. Smluvní strany berou na vědomí, že objednatel je povinným subjektem ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv; dále jako „ZoRS“). Dle ZoRS je objednatel povinen uveřejňovat vybrané smlouvy v registru smluv provozovaných Ministerstvem spravedlnosti ČR, což zhotovitel svým podpisem na závěr této smlouvy bere na vědomí a se zveřejněním této smlouvy souhlasí.
- 14.11. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třicet (30) dnů ode dne podpisu této smlouvy, zajistit její uveřejnění v registru smluv.
- 14.12. Smluvní strany po řádném přečtení této smlouvy shodně prohlašují, že písemné vyhotovení smlouvy se shoduje se souhlasnými, svobodnými a vážnými projevy jejich skutečné vůle a že se o obsahu smlouvy dohodly tak, aby mezi nimi nedošlo k rozporům. Dále prohlašují, že smlouva nebyla uzavřena v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují.
- 14.13. Smluvní strany souhlasí s tím, že jsou po nabytí účinnosti této smlouvy oprávněny oznámit formou tiskové zprávy skutečnost, že došlo k uzavření této smlouvy mezi zhotovitelem a objednatelem. Tato tisková zpráva musí být revidována a schválena oběma smluvními stranami včetně uvedení typu produktů a služeb, které poskytuje zhotovitel objednateli. Objednatelův souhlas s takovou tiskovou zprávou nebude bezdůvodně odepřen za předpokladu, že budou respektována pravidla užívání ochranné známky nebo značky třetích osob.

Zhotovitel

Ve Vysokém Mýtě dne

Objednatel

V Olomouci dne 24. července 2017

.....

Ing. Milan Absolon, jednatel
TELMAX s.r.o.

.....

Ing. Jaromír Machálek, MBA, výkonný ředitel
Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

Příloha č. 1 - Definice projektu

Elektronické odbavení cestujících
technické zadávací podmínky pro výběr dodavatele modulu
„E-SHOP DPMO“

1. PŘEDMĚT A ÚČEL DOKUMENTACE

Dopravní podnik města Olomouce, a.s. a Statutární město Olomouc hodlají společně zavést systém elektronického odbavení cestujících ve veřejné dopravě a ve vazbě na IDSOK, v dalších fázích kombinovaný s podporou městských funkcí pro naplnění konceptu Smart Cities. V systému EOC mají být využity všechny funkčnosti, které jsou momentálně implementovány či připraveny k implementaci v dalších městech a krajích České republiky.

V 1. fázi projekt EOC obsahuje řešení dlouhodobých předplacených jízdenek, v dalších fázích prodej jednorázových jízdenek, pro tarifní zónu 71 IDSOK a ve vazbě na tuto zónu, a to při zachování stávajících forem nákupu jízdenek pomocí SMS zpráv a předprodeje papírových jízdenek a předplacených papírových kupónů s využitím stávající prodejní sítě a prodejních automatů.

Vyhlašovatel v rámci této veřejné soutěže požaduje dodávku systému pro prodej a správu jízdenek - portálu „e-shop“ splňujícího parametry specifikované touto zadávací dokumentací včetně uživatelské a systémové podpory a provoz serverové části na HW uchazeče nebo třetích stran. Portál musí obsahovat:

- webovou aplikaci,
- mobilní aplikaci nebo webovou s responzivním zobrazením pro mobilní zařízení,
- aplikaci pro správu a konfiguraci systému (domovské stránky e-shopu a dalších aplikací/modulů Smart Cities),
- aplikaci pro ověřování údajů na přepážkách (kontaktních místech) uživatelů jednotlivých modulů,

E-shop musí být realizován jako modulární systém otevřený pro implementaci modulů Smart Cities třetími stranami nezávisle na sobě, bez omezení a vazby na tvůrce původního jádra e-shopu. E-shop vyhlašovatele musí fungovat jako prostředek interakce s cestujícím - jeho prostřednictvím bude cestující objednávat zejména časové (předplacené) jízdenky, případně další služby. E-shop musí zabezpečovat i registraci zákazníků a umožnit přímé napojení na standardizované rozhraní DZC.

Platby za předplacené jízdenky bude e-shop řešit prostřednictvím vlastních systémů a smluvních ujednání s bankami. E-shop po uhrazení ceny jízdného předá prostřednictvím standardizovaného rozhraní do DZC informace o uživateli a druhu zaplaceného jízdného. Platba však bude zajištěna přímo k vyhlašovateli.

Informace a údaje uvedené v jednotlivých částech této zadávací dokumentace nebo v přílohách zadávací dokumentace (např. smluvní přepravní podmínky a tarif IDSOK a jeho přílohy) vymezují závazné požadavky vyhlašovatele na plnění zakázky. Tyto požadavky je uchazeč povinen plně a bezvýjimečně respektovat při zpracování své nabídky a ve své nabídce je akceptovat. Neakceptování požadavků vyhlašovatele uvedených v této zadávací dokumentaci nebo v přílohách zadávací dokumentace bude považováno za nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení uchazeče z další účasti ve výběrovém řízení. Uchazeč se tak musí při zpracování své nabídky vždy řídit nejen požadavky obsaženými v zadávací dokumentaci, ale též ustanoveními příslušných obecně závazných norem (zejména Zákon č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, Zákon č.634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, Zákon č.112/2016 Sb., o evidenci tržeb ad.).

Je-li v technických specifikacích uveden odkaz na konkrétní výrobek, materiál, technologii příp. na obchodní firmu, tak se má za to, že se jedná o vymezení minimálních požadovaných standardů výroby, technologie či materiálu. V tomto případě je uchazeč oprávněn v nabídce uvést i jiné, kvalitativně a technicky obdobné řešení, které splňuje minimálně požadované standardy a odpovídá uvedeným parametrům.

2. POUŽITÁ TERMINOLOGIE

Pro účely zpracování dokumentace a sjednocení výkladu a významu jednotlivých pojmů jsou následně uvedeny popisy jednotlivých pojmů. Přestože nejsou všechny níže definované pojmy použity v textu, vyhlašovatel je zde uvádí pro objasnění širších souvislostí.

2.1 Použité zkratky

Termín	Význam
EOC	elektronické odbavení cestujících
OS	odbavovací systém – souhrn prostředků k odbavení cestujících ve vozidle vč. řídicí a přenosové technologie
DZC	dopravní zúčtovací centrum – zahrnuje Backoffice KIDSOK a budoucí zúčtovací centrum
DPMO/vyhlašovatel	Dopravní podnik města Olomouce, a. s.
KIDSOK	Koordinátor Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje
IDSOK	Integrovaný dopravní systém Olomouckého kraje
MmOl	Magistrát města Olomouce
MHD	městská hromadná doprava
UČZ	unikátní číslo zákazníka generované DZC, je jednotným párovacím prvkem pro celý systém e-shopů
PAN	číslo bankovní karty (PAN – Primary Account Number)
PAR	Payment Account Reference
DAN	číslo platební karty v mobilním telefonu (Device Account Number)
UID	číslo čipu

2.2 Definice pojmů

Form factor

Fyzická reprezentace bezkontaktního zařízení, které vykonává roli karty. Většina v současnosti používaných bankovních karet má podobu plastové karty, postupně jsou ovšem zaváděny i další předměty, např. mobilní telefon s uloženou kartou, nálepky, náramky, přívěšky či další nositelná elektronika. Do budoucna je ovšem třeba počítat s tím, že do mobilních telefonů budou nahrávány karty, které plastovou reprezentaci mít nebudou. Nálepky, přívěšky a další nositelná elektronika (postupně lidově nazývána jako „platítka“), jsou zpravidla již nyní vydávána s vlastním číslem PAN.

Pro zjednodušení je karta uložená v mobilním telefonu označována jako „mobilní karta“.

Karta

Souhrnné označení pro všechna bezkontaktní zařízení v libovolném form factoru, které budou sloužit jako identifikátor profilu zákazníka.

- **Provozovatelské karty**
Vyhlašovatel i KIDSOK mohou vydat či zprostředkovat vydání karet zákazníkům, kteří buď nemají vlastní bankovní kartu či nechtějí vlastní bankovní kartu používat ve veřejné dopravě.
- **Klientská karta**
Bankovní karta, kterou jejich držitelé použijí ve veřejné dopravě, aniž by tyto karty obdržely od vyhlašovatele či KIDSOK. Očekává se, že většina bankovních karet použitých ve veřejné dopravě budou klientské karty.
- **Proprietární karta**
Karta, která není vydána s použitím bankovních technologií. Sem mohou patřit dopravní karty vydané v jiných krajích a městech, studentské karty ISIC, čipy žáků škol apod.

Jízdenka

Souhrnný pojem pro jakoukoli tarifní položku, která opravňuje cestujícího k přepravě. Jízdenkou tedy může být krátkodobá předplatní jízdenka, dlouhodobá předplatní jízdenka. Protože předmětem této zakázky je e-shop pro prodej elektronických jízdenek, jedná se v této dokumentaci o jízdenku pouze v elektronické podobě (virtuální jízdenka).

Časová jízdenka

Podmnožina jízdenek, dlouhodobá předplacená jízdenka, nepřenositelná vyžadující autorizaci platná pro 7-denní nebo delší období nebo přenosná nevyžadující autorizaci.

Blacklist

Seznam neplatných karet, které nemají být nadále používány. Jde především o karty odcizené, ztracené, či karty použité pro podvodné zneužití systému. Karta je vyřazena z blacklistu po jejím případném zadržení či expiraci.

Denylist

Seznam karet, které jsou dočasně zakázány pro použití v systému veřejné dopravy IDSOK. Karta je zařazena na denylist nejčastěji v důsledku odmítnuté autorizace od vydavatele. Karta je vyřazena z denylistu nejčastěji v důsledku neschválené autorizace od vydavatele karty, nebo při její expiraci. Karta může být zařazena a vyřazena z denylistu během své platnosti i vícekrát.

Zařazení karty na denylist znamená pouze její odmítnutí v systému veřejné dopravy IDSOK a nemá žádnou souvislost s případným použitím na bankomatech, v obchodní síti nebo i v jiných systémech veřejné dopravy.

Greenlist

Seznam karet, které jsou použitelné jako jízdní doklad, a ke kterým je buď zakoupena jízdenka, nebo je k nim zaveden profil cestujícího.

Whitelist

Souhrnný datový soubor obsahující relevantní informace o všech kartách a jízdenkách. Obsahuje blacklist, denylist a greenlist, v databázích a datových přenosech bude zpravidla vhodné přenášet všechny informace najednou.

Nutnost whitelistu vyplývá ze zvolené architektury, kdy karty a ostatní nosiče jsou v systému považovány pouze za identifikátor, na který není možné zapisovat.

Rozsah přenášených dat závisí na účelu whitelistu:

- **Informační whitelist**

Informační whitelist musí obsahovat údaje, které slouží pro informování cestujících, např. při zadání požadavku na informace cestujícím na informačních terminálech. Tyto informace obsahují:

- jízdenky ke kartě,
- profil cestujícího,
- historii jízd.

- **Kontrolní whitelist**

Kontrolní whitelist musí obsahovat údaje nutné pro provedení přepravní kontroly; je zaslán kontrolním terminálům. Tyto informace obsahují:

- jízdenky ke kartě, platné či právě expirované (např. do 30 dnů od expirace), zobrazení expirovaných jízdenek může usnadnit přepravní kontrolu a snížit počet reklamací,
- aktuální profil držitele a datum jeho expirace, předchozí profil cestujícího může usnadnit přepravní kontrolu v situaci, kdy nedávno došlo ke změně profilu, např. ukončení studia či dosažení určitého věku cestujícího,
- předchozí profil cestujícího a datum jeho expirace,

- fotografii držitele v zašifrované podobě.
- Prodejní whitelist

Prodejní whitelist musí obsahovat údaje, které pomohou prodejnímu zařízení nebo společnosti v nabídce odpovídajících jízdenek. Prodejní whitelist musí obsahovat údaje:

 - registrované karty cestujícího a jejich platnosti,
 - profil cestujícího,
 - seznam závislých cestujících a jejich údajů.

Závislá osoba

Osoba, která není oprávněna k samostatnému nákupu nepřenositelné elektronické předplacené jízdenky (zpravidla děti). Nastavení parametrů pro definici závislého cestujícího (např. věk) musí být možné uživatelsky provést v parametrické tabulce.

Parametrická tabulka

Místo pro souhrnnou definici názvů, obsahu a proměnných parametrů jednotlivých polí a číselníku událostí. Typickým příkladem je např. definice polí povinných pro ověření, definice věkového rozpětí, definice druhů jízdenek, definice časového rozpětí jednotlivých typů jízdenek apod.

Okamžitá kontrola

Stávající metoda přepravní kontroly. V okamžiku přepravní kontroly má revizor k dispozici všechny informace, které mu umožňují posoudit, zda je jízdní doklad platný pro danou cestu a daného cestujícího.

Zpětná kontrola

Metoda přepravní kontroly uvažovaná *pro další fáze* akceptace bankovních karet. Platba jízdného může být zavedena takovým způsobem, že v okamžiku přepravní kontroly nemusí být pro revizora k dispozici všechny údaje pro posouzení, zda je přeprava cestujícím řádně uhrazena. Pokud při přepravní kontrole předloží cestující bankovní platební kartu, revizor přiloží kartu ke čtečce a čtečka pořídí a uloží údaje z platební karty. Data z revizorských čteček budou na konci dne přenesena do dopravního backoffice. V rámci zpracování denního jízdného bude zároveň provedena kontrola dat z revizorských čteček. Sekvence jednotlivých příložených a data uložená v backoffice (např. časové kupóny) budou poskytovat dostatek údajů pro zjištění, zda jízda byla řádně uhrazena. Pokud bude zjištěno, že cestující předložil revizorovi při přepravní kontrole bankovní kartu bez toho, že by jízda byla uhrazena, bude z této karty odečteno jízdné a přírůžka k jízdnému. Tato informace se musí zpětně objevit na účtu cestujícího.

Tokenizace

Metoda ochrany citlivých platebních údajů před zneužitím. Tokenizace je prováděna tak, že vstupem do výpočetního procesu je číslo karty a platnost zpracováváno do náhradní bezvýznamové hodnoty, nazývané jako „otisky“ či „tokeny“.

Tokenizační autorita

Instituce, která stanovuje tokenizační algoritmus a tokenizační klíče v celém systému EOC či jeho části.

Tokenizační procesor

Systém či společnost, která fakticky provádí tokenizaci s využitím tokenizačního algoritmu a tokenizačních klíčů, které určila tokenizační autorita. Protože tokenizační procesor zpracovává citlivou hodnotu – původní číslo karty PAN – musí mít pro tuto činnost dostatečně certifikován podle PCI DSS požadavků.

Komponenta

Komponenta je souhrnné označení pro jakýkoliv prvek systému k řešení či popisu. Komponenty mohou být následujícího druhu:

- Metoda: Postup, návod, procedura.
- Aplikace: Programové vybavení.
- Zařízení: Hardware, přístroj, hmotné zařízení.
- Služba: Externě dodávaný výkon.

Uživatel

Vyhlašovatel nebo jeho partner s oprávněním správy příslušného modulu e-shopu (MmOI, KIDSOK atp.).

Cestující, zákazník, osoba

Pro účely dokumentace budou tyto pojmy zaměnitelné a společně označují primárně fyzickou osobu využívající služby města, návštěvníka města či regionu nebo cestujícího ve veřejné dopravě. Služby poskytované e-shopem musí být možné přiměřeným způsobem aplikovat i na právnické osoby.

Registrovaný cestující, zákazník, osoba

Cestující, zákazník nebo osoba, která má ověřený účet.

Účet

Účet zřízený zákazníkem na e-shopu. Pro některé typy služeb (např. předplacené jízdenky na období „delší než“, nepřenositelné jízdenky, platba za služby města apod.) může být vyhašovatelem požadována registrace účtu. V rámci svého účtu může zákazník nastavit (vytvořit) i závislé účty pro závislé osoby.

Ověřený účet

Ověření účtu znamená ověření definovaných (požadovaných) údajů nebo dokladů na kontaktním místě uživatele. Ověření údajů je automaticky požadováno v případech, kdy zákazník požaduje na předplacené jízdenky uplatnit slevu danou tarifem nebo čerpat výhody bonusového konta. Součástí ověření musí být i udělení souhlasu zákazníka se zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro poskytovanou službu.

Stanovení rozsahu údajů pro ověření dokladů musí být uživatelsky nastavitelné v parametrické tabulce.

Závislý účet

Účet vytvořený zákazníkem v rámci jeho účtu pro závislou osobu.

Dopravní zúčtovací centrum (DZC)

DZC bude fungovat jako obslužná vrstva spravovaná KIDSOKem skrytá pro cestujícího. Interakci s cestujícími budou zabezpečovat e-shopy jednotlivých dopravců v rámci IDSOK nebo e-shop KIDSOK.

E-shop DPMO bude zasílat do DZC databázi cestujících, jejich identifikátorů, jim přiřazených předplacených časových jízdenek a, po zavedení jednorázových jízdenek i evidenci jednorázových jízdenek zakoupených zákazníky, a další služby s tím spojené – např. zastřešení denního limitu, apod.

Nad rámec exportu dat z e-shopu do DZC je požadován rovněž export dat o počtech prodaných jízdních dokladů a tržbách do formátu xlsx za zvolené období od-do v uživatelsky nastavených filtrech: podle typů průkazek, typů jízdních dokladů, typů zón atd. s funkcí časového rozlišení tržeb. Časové rozlišení tržeb poměrově rozděluje cenu jízdního dokladu podle počtu dnů platnosti do 1.1. a od 1.1. kalendářního roku v měsíční uzávěrce za měsíce prosinec a leden.

3. STÁVAJÍCÍ STAV

Vyhlašovatel v současné době provozuje dva typy předplacených kupónů.

- Přenosné: nejsou vázané na konkrétní osobu, tudíž nepotřebují žádná ověřená osobní data,
- Nepřenosné: jsou podmíněné ověřenými osobními daty.

Níže jsou uvedeny pouze varianty a možnosti jízdného vztahující se k předmětu zakázky – „e-shop DPMO“ pro nákup jízdného v rámci zóny 71 a pro jízdné v maximálně 3-zónových nadefinovaných povolených kombinacích s navazujícími zónami vždy obsahující zónu 71.

Aktuálně existuje jeden základní typ přenosné jízdenky pro zónu 71 - v tarifu IDSOK označené jako „přenosné měsíční jízdenky pro organizace“. Další tarifem nedefinovanou možností přenosných jízdenek jsou jízdní doklady zejména pro hromadné sportovní, společenské nebo kulturní akce se zpravidla vícedenní až roční platností (kupóny pro zaměstnance MmOI) a neveřejným statutem.

U nepřenosných kupónů pro zónu 71 nebo v kombinaci se zónou 71 v současné době existují následující základní typy časových platností definované v tarifu IDSOK s libovolným počátečním datem platnosti:

zóna 71	71+1 nebo 71+2 návazné zóny
- 7denní	7denní
- měsíční	měsíční
- čtvrtletní	x
- 10měsíční	x
- roční	x

Dále jsou tarifem IDSOK pro zónu 71 nebo v kombinaci se zónou 71 zavedeny následující typy nepřenosných průkazů pro tarifní skupiny cestujících, které budou v e-shopu DPMO figurovat jako profily zákazníků:

zóna 71	71+1 nebo 71+2 návazné zóny
- Občanský	Občanský
- Žákovský	Žákovský
- Studentský	x
- Kapka Pas	x
- Důchodce	x
- x	Senior 65+
- Senior Pas (70+)	x
- zaměstnanec DPMO	x
- rodinný příslušník zam.DPMO	x
- služební DPMO	x

K jednotlivým typům profilů je tarifem IDSOK přiřazen nárok na příslušné časové jízdenky s danou časovou platností a cenou.

Jednotlivé tarifní skupiny cestujících prokazují nárok na časové jízdné a slevy způsobem definovaným v tarifu IDSOK.

Všechny skupiny, které musí prokazovat svoje nároky na slevu opakovaně, musí e-shop automaticky, v uživatelsky nastavitelném intervalu v parametrické tabulce, upozornit na blížící se konec platnosti jejich nároku (7 dnů předem vždy a navíc uživatelsky nastavitelné např. 3 dny a 1 den předem) a stejně tak na konec platnosti zakoupeného jízdního dokladu.

Všechny parametry nároků na slevy (věková hranice, výše slevy, platnost ověření apod.), časové platnosti a ceny jízdních dokladů a povolené kombinace tarifních zón musí být uživatelsky nastavitelné v parametrické tabulce.

Pro každý typ jízdního dokladu je požadován uživatelsky nastavitelný parametr „cena“ a „nová cena“ s údaji o platnosti těchto parametrů od – do, které umožní předem aktualizovat ceny jízdních dokladů při změně tarifu. Pro jízdní doklady platné pouze v zóně 71 je požadována funkce nárůstového tarifu – cena jízdního dokladu se denně přepočte podle počtu dnů platnosti před/po termínu změny tarifu z parametru „cena“ a „nová cena“.

4. FÁZE PROJEKTU EOC

Vyhlašovatel požaduje, aby veškeré informace o předplacené jízdence byly ukládány v databázích odpovídajících příslušné fázi projektu. „Identifikátor“ – karta – bude existovat pouze jako identifikace cestujícího, konkrétní podobu identifikátoru (např. karta, mobilní karta, proprietární karta) si zákazník bude moci určit sám. Na samotném identifikátoru nebudou ukládány žádné informace. Celkové řešení EOC je navrženo pro použití bezkontaktních karet (klientské nebo provozovatelské) jako základního typu identifikátoru.

Předplacené jízdenky budou pořizovány v e-shopech, evidovány budou ale v databázi DZC. Databáze DZC bude obsahovat greenlist a blacklist zakázaných karet. Jako whitelist bude databáze distribuována na zařízení revizorů DPMO a do pokladen a zařízení dalších dopravců v IDSOK zajiřdējících do tarifní zóny 71.

Ověřené údaje osob budou evidovány v databázi vyhlašovatele, ověřené údaje související s nákupem jízdenek (označené v databázi příslušným příznakem – např. „dopravní“) budou odesílány na DZC.

Podle požadavků vyhlašovatele je řešení EOC rozděleno do tří fází.

Metoda odbavení v 1. fázi – předplacené jízdenky v zóně 71 a v kombinacích se zónou 71 – platby přes e-shop

Týká se pouze odbavení cestujících v zóně 71 a v max. 3-zónových kombinacích vždy se zónou 71 a zahrnuje pouze předplatní jízdenky se 7-denní a delší časovou platností. Jízdenky pro samostatnou zónu 71 bude možné zakoupit pouze na e-shopu DPMO a nebudou se ve vozidlech nijak označovat. Jízdní doklady 1zónové mimo zónu 71 a vícezónové včetně zóny 71 a bez zóny 71 bude možné zakoupit i u dalších dopravců v IDSOK nebo e-shopu KIDSOK. Odbavení a přepravní kontrola bude vykonávána pouze revizorskými zařízeními, a to jak pověřenými osobami vyhlašovatele, tak ostatních dopravců v rámci IDSOK zapojených do 1. fáze. Postupně v rámci dalších fází budou realizovány i funkčnosti „Smart Cities“.

V první fázi bude zákazníkům umožněno:

- vytvoření účtu včetně závislého účtu a správa účtu prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace,
- nákup předplacených nepřenosných a přenosných kupónů v e-shopu DPMO, úhradu bude možné provést pouze on-line platbou kartou nebo on-line platbou z účtu (bankovní tlačítko),
- registrovat jako „nosič“ jízdenky na kontaktním místě i další formy bezkontaktního zařízení,
- ověřit osobních údaje na kontaktním místě vyhlašovatele.

Ve druhé fázi bude zákazníkům umožněno:

- provést úhradu jízdenek i dalšími formami internetového bankovníctví (bankovním převodem),
- ověřit osobní údaje formou zabezpečené datové komunikace.

Metoda odbavení v 2. fázi (OPČNÍ PRÁVO) – Jednorázové jízdenky v zóně 71 a v kombinacích se zónou 71 – platby přes e-shop

Vyhlašovatel požaduje v rámci opčního práva možnost pořízení jednorázové jízdenky přes e-shop. Pořízená jízdenka bude přiřazena k příslušné kartě.

Výsledná cena bude vyhodnocena za celý den DZC podle denní historie cest principem nejlepší možné ceny (zpětným výběrem optimálního jízdného) a zúčtována jednou platební transakcí za služební den.

Metoda odbavení v 3. fázi (OPČNÍ PRÁVO) – Jednorázové jízdenky v zóně 71 a v kombinacích se zónou 71 – platby přes validátory ve vozidlech

Vyhlašovatel požaduje v rámci opčního práva možnost pořízení jednorázové jízdenky ve vozidle klientskou bezkontaktní kartou - cestující si jejím přiložením k validátoru ve vozidle bude moci pořídit jednorázovou jízdenku. Pořízená jízdenka bude přiřazena k příslušné kartě.

Výsledná cena bude vyhodnocena za celý den DZC podle denní historie cest principem nejlepší možné ceny (zpětným výběrem optimálního jízdného) a zúčtována jednou platební transakcí za služební den. Takovýto systém umožní maximálně rychlé a snadné odbavení cestujících ve vozidle. V případě provedení (dobrovolného) „check-outu“ bude možné navíc cestujícímu účtovat i jízdenku pro kratší cestu.

Při současném nákupu dlouhodobých předplatných a jednorázových jízdenek ve 2. a 3. fázi ke kartě budou mít přednost dlouhodobé předplacené jízdenky. Pokud bude ke kartě evidována platná dlouhodobá předplatní jízdenka a cestující přesto označí kartu ve vozidle, bude tato jízda sice uvedena v seznamu jízd cestujícího, ale jízdné bude nulové.

V rámci jednorázových jízdenek ve 2. a 3. fázi bude nadále ponechána možnost odbavení přes SMS jízdenky a papírové jízdenky - systém odbavení ve vozidlech pomocí bankovních karet nijak nezasahuje do těchto systémů.

5. KONKRETIZACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Vyhlašovatel v rámci této veřejné soutěže požaduje dodávku:

- domovské stránky e-shopu pro DPMO jako společného systému pro prezentaci a správu modulů jednotlivých uživatelů,
- e-shopu DPMO pro internetový prodej jízdenek a správu osob (v dalších fázích pro využití městských služeb Smart Cities) splňujícího parametry specifikované touto zadávací dokumentací,
- uživatelské a systémové podpory,
- provoz serverové části na HW uchazeče nebo třetích stran.

Pro internetový prodej jízdenek musí „e-shop DPMO“ obsahovat:

- zákaznickou webovou a mobilní aplikaci (front-end) domovské stránky e-shopu a modulu „eshop DPMO“,
- rozhraní pro komunikaci s DZC (sdílení tarifu a ceníku jízdného),
- aplikaci Jízdenky,
- aplikaci Transakce,
- výstupy pro platební bránu.

Pro správu osob musí „e-shop DPMO“ obsahovat:

- funkcionalitu pro ověřování osobních údajů osob na kontaktních místech uživatelů,
- rozhraní pro komunikaci s DZC (sdílení nezbytných osobních údajů),
- aplikaci Osoby,

Společně pak dodávka musí obsahovat:

- funkcionalitu pro správu a konfiguraci,
- rozhraní pro komunikaci v rámci vnitřní struktury e-shopu (připojení dalších modulů).

V dalším textu popsaná architektura není závazná, ale dodané řešení musí splňovat popisované funkcionality.

5.1 Zákaznická aplikace

Zákaznická aplikace (front-end) musí obsahovat:

- grafickou a navigační strukturu domovské stránky e-shopu a „e-shopu DPMO“ pro webové aplikace,
- grafickou a navigační strukturu domovské stránky e-shopu a „e-shopu DPMO“ pro mobilní aplikace (požadován OS Android, iOS nebo webovou s responzivním zobrazením pro mobilní zařízení).

E-shop musí umožnit nákup služeb registrovaným i neregistrovaným zákazníkům. V 1. fázi se u neregistrovaných zákazníků jedná pouze o nákup měsíčních přenosných jízdenek pro organizace. V případě, že daný modul nenabízí žádné služby neregistrovaným zákazníkům, musí se tato informace objevit na obrazovce/displeji s odkazem na další postup.

E-shop musí být nastaven tak, aby při jeho otevření zajistil co nejsnazší přímý přístup k modulu požadovaných služeb (např.: z webových stránek DPMO přímo na modul „e-shop DPMO“, v dalších fázích např. z webových stránek Stat. města Olomouce na modul „e-shop ODPADY“ apod.). Z webových stránek DPMO bude odkaz veden na hlavní (domovskou stránku) e-shopu s kompletní nabídkou služeb.

5.2 Jízdenky

Tento modul bude pouze prezentační, údaje o jízdenkách a jízdách budou uloženy v modulu DZC.

Zakoupení elektronické předplacené jízdenky bude možné v „e-shopu DPMO“ nebo v e-shopu KIDSOK. Vyhlašovatel požaduje v 1. fázi umožnit prostřednictvím „e-shopu DPMO“ nákup následujících typů elektronických předplacených jízdenek:

- Přenosné: nejsou vázány na konkrétní osobu, tudíž nepotřebují žádná ověřená osobní data v režimu neregistrovaného zákazníka,
- Nepřenosné: jejich nákup v e-shopu je podmíněn registrací osoby.

Zakoupení přenosné jízdenky pro organizace (příklad):

- možnost zadání názvu organizace,
- zadání čísla platební karty, ke které bude jízdenka přiřazena,
- nastavení začátku platnosti jízdenky/jízdenek (výběrem dne z kalendáře), začátek platnosti jízdenky musí být omezen obdobím nejbližších 30 kalendářních dní (začátkem platnosti může být i aktuální den - den nákupu),
- úhrada (pouze) bankovní platební bránou,

- zaslání potvrzení o zakoupení jízdného a další informace (zobrazení data platnosti jízdenky, osob, odkaz na sledování aktuálního stavu jízdenky apod.) na uvedený kontakt (e-mail/telefon).

Zakoupení nepřenositelné dlouhodobé jízdenky (příklad)

Zakoupení nepřenositelných jízdenek bude nad rámec výše uvedeného spojeno s následujícími úkony:

- založení účtu (podrobněji dále),
- ověření účtu (ověření zadaných údajů nebo nároku na slevu na kontaktním místě),
- pravidelné prokazování nároku na slevu v souladu s přepravními a tarifními podmínkami.

V případně uplatnění slevy vztahující se k věku nebo doložení dalších dokladů na prodejních místech musí být kupující upozorněn na nutnost prokázání nároku na uplatněné jízdné (obdobným způsobem jako u papírové jízdenky).

Všechny parametry nároků na slevy (věková hranice, výše slevy, platnost ověření apod.) musí být uživatelsky nastavitelná v parametrické tabulce.

Všechny skupiny, které musí prokazovat nároky na slevu opakovaně, musí e-shop automaticky v uživatelsky nastavitelném intervalu informovat na blížící se konec platnosti jejich nároku dle čl. 3.

Zaměstnanecké zvýhodnění je **neveřejný status** a lze ho vytvořit pouze u ověřených účtů. Neveřejný status nároku zaměstnance bude otvírat přístup k jízdenkám určeným pro zaměstnance DPMO, Arriva Morava, Auta-Busy Studený a závislých profilů rodinných příslušníků zaměstnanců DPMO. DZC bude udržovat zaměstnanecké jízdenky, nárok na přístup k těmto jízdenkám bude ovšem udržovat „e-shop DPMO“. Toto uspořádání respektuje odlišné možnosti jednotlivých dopravců v poskytování zaměstnaneckého jízdného. Platby za zaměstnanecké jízdenky a ověřování nároku u zaměstnaneckých jízdenek bude probíhat pouze na kontaktních místech vyhrašovatelle.

5.3 Osoby

Aplikace Osoby musí obsahovat databázi osob včetně všech požadovaných údajů a zajišťovat funkčnost jejich správy. Údaje o osobách vztahující se k dopravní agendě budou dále předávány do DZC.

Správa aplikace představuje zejména tyto funkce:

- sdílení společných polí s DZC a iniciace synchronizace při změně obsahu společných polí,
- evidence a definice datových polí potřebných pro městské agendy,
- poskytování dat ostatním modulům městských agend.

Osoby budou evidovány jako konkrétní, identifikovatelné a jedinečné osoby, nikoliv tedy pouze jako účty či emailové adresy. Identitu osob musí být možné ověřit; do budoucna bude nutné i zabránit duplicitám v evidenci osob.

Databáze osoby bude obsahovat níže uvedená pole. Jejich výčet není kompletní (v průběhu realizace se může vyskytnout i požadavek na ukládání nebo sdílení dalších údajů). Řešení uchazeče musí proto umožňovat snadné rozšiřování polí databáze o konkrétní údaje včetně jejich indexace (aktivní, ověřené, dopravní apod.).

Základní údaje:

- UČZ (klíč),
- jméno/příjmení,
- datum narození,
- adresa (v členění: ulice/č.p./PSČ/město) – pro prodej jízdenek aktuálně nepovinné,
- stav osoby (aktivní, ověřená, neověřená apod.),

- index závislé osoby,
- index zastupující osoby (pro závislé osoby),
- tabulka závislostí (např. domácnosti),
- kontaktní telefon či další informační kanál,
- další případné informace pro budoucí moduly městských agend,
- kód nároku zaměstnance (včetně vazby na nárok závislé osoby),
- fotografie.

Bude-li osoba označena jako závislá, bude k ní uložen UČZ zastupující osoby. Při ukončení závislosti bude možné osobu a navázané karty převést k jinému účtu. Při této operaci musí DZC pro tuto osobu vygenerovat i UČZ.

Dalším vzájemným postavením jsou skupiny osob, nejčastěji domácností v rámci konceptu Smart Cities.

Protože pro aplikaci Osoby v „e-shopu DPMO“ a pro DZC bude v některých případech nutné evidovat/zpracovávat/vzájemně přiřazovat jiná data, která se mohou významově lišit, bude nutné v databázi evidovat „stav osoby“ i „stav cestujícího“. V prvním případě – stav osoby – jde o ověření data narození, identity a bydliště, tím bude dán stupeň registrace směrem k městským agendám. Stav cestujícího směřuje k veřejné dopravě a v důsledku bude obsahovat stupeň ověření současného profilu. Stav cestujícího se může měnit častěji, než stav osoby, zejména u dětí a studujících.

Hodnoty „Stav osoby“ a „Stav cestujícího“ musí být uživatelsky nastavitelné v parametrické tabulce zároveň s přechody mezi těmito hodnotami. Rozhraní musí umožňovat sdílení hodnoty stavu osoby pro další budoucí moduly, jejichž služby se mohou lišit podle hodnoty stavu osoby, např. využití slev či bonusového konta.

Fotografie bude vyžadována u všech nepřenositelných předplacených dlouhodobých jízdenek a u jízdenek s nárokem na slevu jízdného. Fotografie musí zákazník nahrát sám pouze v e-shopu.

Podmínkou pro sdílení osobních údajů osob mezi moduly e-shopu nebo mezi „e-shopem DPMO“ a DZC musí být souhlas osoby se zpracováním jejich osobních údajů.

Dokumenty přinesené zákazníkem k potvrzení nároku na slevu nebudou v 1. fázi do „e-shopu DPMO“ skenovány.

5.4 Transakce

Transakcí se rozumí účetní či neúčetní položka vztahující se ke službám. Jednotlivé moduly mohou do transakcí přispívat účetními transakcemi, informativními transakcemi či dalšími nefinančními transakcemi (např. bodové konto věrnostního systému).

Aplikace musí obsahovat databázi finančních i nefinančních operací a bude zajišťovat platební funkce z jednotlivých modulů. Pro budoucí moduly městských agend bude tedy vykonávat roli i „platební brány“.

Aplikace musí umožnit vytvářet „bonusové konto“ – umožnit uživatelské nastavení programu na poskytování výhod registrovaným zákazníkům na základě množství nebo typu odebíraných služeb apod. Toto „bonusové konto“ musí být možné nastavit a spravovat napříč všemi moduly. Odlišení bonusového od finančního konta může být provedeno zavedením příznaku finanční/nefinanční operace a zavedením virtuálních měn operace (např. body, kredity apod.).

Platby za předplacené jízdenky musí e-shop řešit prostřednictvím vlastních systémů a smluvních ujednání s bankami (vazba na platební bránu). E-shop DPMO po uhrazení ceny jízdného předá do DZC informace o zákazníkovi a druhu zaplaceného jízdného; platba však bude zajištěna přímo k vyhlášovateli.

Přestože vyhledávatel v tomto bodě uvádí platební funkce ve vztahu k úhradě jízdného (modul „e-shop DPMO“), musí být možné tyto platební funkce přiměřeně aplikovat i na další, v budoucnu pořizované, moduly e-shopu.

V 1. fázi bude „e-shop DPMO“ prezentační vrstvou DZC a zároveň (do implementace dalších modulů) bude sloužit i jako modul pro evidenci zákazníků pro „Smart Cities“ v Olomouci. Bude tedy spravovat údaje, které nebudou pro DZC viditelné ani potřebné.

Vyhlašovatel požaduje, aby jednotlivé parametry a vazby bylo možné uživatelsky nastavit v parametrických tabulkách. Některé parametry se mohou pro jednotlivé moduly lišit, společné události však musí být možné sdílet pro všechny moduly (sdílené databáze).

5.5 Ověřování údajů na kontaktních místech

Vyhlašovatel požaduje, aby pro každý modul e-shopu bylo možné zřídit kontaktní místo, které umožní ověření osobních údajů. Z pohledu databáze to znamená, že všechny ověřované položky údajů vedených k účtu osoby budou zdvojené. Bude tedy existovat položka „jméno“ a položka „ověřené jméno“. Vyplnit položku „ověřené jméno“ může jen oprávněný zaměstnanec uživatele. Slovo „vyplnit“ neznámá ruční vepsání, vyhledávatel požaduje formu např. potvrzovacího tlačítka. U všech položek nároků na slevu, které jsou časově omezené (např. student) musí být i příslušné pole pro zadání termínu do kdy je prokázán nárok na poskytnutí slevy.

Základní postup je ten, že si osoba vytvoří zákaznický účet, vyplní všechny údaje a následně navštíví místo, kde mu budou tyto údaje ověřeny. Vyhlašovatel požaduje, aby e-shop byl připraven i na možnosti ověření údajů nebo nároku na slevu z ověřených datových zdrojů (např. z datové schránky, e-IDAS, národní databáze ISIC GTS Alive apod). Součástí nabídky uchazeče musí být i definice logických a funkčních parametrů na vstupu do e-shopu pro příjem zabezpečených údajů z externích aplikací.

Aplikace pro ověření údajů musí pracovníkovi kontaktního místa umožnit provést ověření účtu pro požadované služby na základě zákazníkem předložených dokumentů. Dokumenty přinesené k potvrzení slevy nebudou v 1. fázi do e-shopu (ani jiné související databáze) skenovány nebo kopírovány.

Pouze fotografii musí zákazník do „e-shopu DPMO“ nahrát předem. Přepážky nebudou vybaveny zařízením pro čtení strojové zóny na průkazech.

5.6 Připojení dalších modulů do e-shopu

Vyhlašovatel požaduje, aby model a datovou strukturu modulu e-shop DPMO bylo možné opakovaně použít pro instalaci dalších zásuvných modulů e-shopu pro Stat. město Olomouc a další městské organizace (v tuto chvíli obecně nazvané Smart Cities).

5.7 Správa a konfigurace systému

Vyhlašovatel požaduje, aby řešení navržené uchazečem umožnilo minimálně následující základní správu e-shopu:

- správa uživatelů: modul definující uživatelské skupiny nebo role a jejich oprávnění (operátor, administrátor, reklamační pracovník, klientské pracoviště apod.),
- správa rozhraní a jejich zabezpečení: modul pro definici rozhraní a jejich bezpečnostních atributů (např. encryptce),
- archivace a skartace: modul zajišťující zálohování, dlouhodobou archivaci dat a také skartaci (např. údaje zastaralé nebo povinně skartované v důsledku pravidel pro ochranu osobních údajů).

Prostřednictvím e-shopu musí být zajištěn prodej úplného sortimentu daného modulu dle aktuální nabídky a zobrazení transakční historie zákazníka ve všech modulech v rámci jednoho účtu zákazníka.

SW musí umožnit uživatelům jednotlivých modulů měnit dle potřeby druhy a ceny služeb, texty návodů, poučení, pokyny pro zákazníky apod. E-shop musí umožnit nákup služeb registrovaným i neregistrovaným zákazníkům. V případě, že daný modul nenabízí žádné služby neregistrovaným zákazníkům, musí se tato informace objevit na obrazovce/displeji s odkazem na další postup.

Zákazník musí mít možnost si v každém modulu vybrat (definovat rozsah) službu minimálně podle následujících kritérií:

- typ služby,
- délka trvání s výběrem časového intervalu od – do,
- uplatnění slev (pouze pro ověřené účty),
- možnost přerušování poskytování služby,
- možnost zrušení služby.

Pro každý účet musí v nabídce funkcí existovat možnost:

- převést účet do režimu ověřený účet,
- vytvořit pro každou osobu přiřazenou k účtu na základě stanovených pravidel (např. věk dítěte) nový samostatný účet.

6. E-SHOP DPMO

Vyhlašovatel v této části dále upřesňuje (na konkrétním řešení „e-shop DPMO“) svoje požadavky na rozsah předmětu plnění. Přestože následně uvádí řešení s odkazem na „e-shop DPMO“, musí být uvedené principy možné použít i na ostatní moduly e-shopu.

6.1 Založení účtu

K úspěšnému odebrání jakékoliv poskytované služby (kromě čistého poskytování informací a zakoupení měsíční přenosné jízdenky pro organizace) si musí zákazník zřídit zákaznický účet. Vyhlašovatel požaduje primární založení tohoto účtu zákazníkem prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace.

Na kontaktním místě se dostaví pouze v případě požadavku na ověření osobních údajů z důvodu:

- ověření platnosti dokumentů, kterými prokazuje nárok na poskytnutí slevy,
- ověření údajů nutných pro čerpání bonusového konta,
- pro přiřazení jiného nosiče jízdného.

Zákazník si založí účet sám (prostřednictvím webové nebo mobilní aplikace) zadáním předepsaných údajů (e-mail a heslo). Pro neregistrované zákazníky nebo na neověřený účet lze nakupovat pouze přenosné měsíční jízdenky pro organizace a jako nosič lze v takovémto případě přiřadit pouze bezkontaktní bankovní kartu, kterou zákazník provedl úhradu jízdného nebo kterou zadal do seznamu při zřizování účtu. Pro přiřazení jiného nosiče musí zákazník navštívit kontaktní místo.

Založení účtu v e-shopu musí být provedeno zadáním těchto údajů:

- e-mail

nastavený email musí fungovat jako hlavní kontaktní kanál. Pro ověření správnosti zadané emailové adresy musí zákazník pro dokončení registrace potvrdit link zasláný na uvedenou emailovou adresu. Změnu e-mailové adresy je možné provést pouze na základě zadání hesla.

- **heslo**

heslo si musí zákazník nastavit sám. Pokud zákazník heslo zapomene, systém musí umět vygenerovat nové (dočasné) heslo a odeslat ho zákazníkovi na registrovaný kontakt (e-mail). Změna hesla musí být možná buď po zadání starého hesla, nebo na žádost zákazníka vygenerovaným, a na registrovaný kontakt zasláným jednorázovým kódem.

Zákazník se ke svému účtu bude přihlašovat přihlašovacím jménem a heslem. Přihlašovacím jménem je ověřená mailová adresa.

Ke každému nově založenému účtu musí DZC vždy vygenerovat unikátní univerzální číslo zákazníka, které bude sloužit pro jeho registraci v dopravním zúčtovacím centru (DZC). Toto číslo se musí automaticky generovat ke každému účtu bez ohledu na to, zda zákazník v rámci e-shopu nakupuje při jeho založení dopravní služby (jízdné) nebo ne.

Přepážková aplikace DPMO bude instalována:

- PC se systémem Windows, aplikace buď samostatná, nebo ve webovém prohlížeči, k zařízení bude připojena čtečka karet pro získání otisku,
- tablet s čtečkou karet (připojenou přes Bluetooth).

Na čtečce karet na kontaktním místě nebudou prováděny platby - bude sloužit pouze k identifikaci karty zákazníka, proto provoz čtečky nebude vyžadovat službu akceptace karet od externí zúčtovací banky. Úhradu za „elektronické jízdné“ nebude možné provést ani na platebním terminálu stávajících přepážek.

DPMO používá na svých prodejních přepážkách systém Skeleton dodavatele FS Software. Skeleton je uzavřený systém, který není možné pro účely projektu upravovat. Sdílení dat uvedených v SW Skeleton není možné automaticky sdílet s e-shopem a naopak. Jedinou možností vzájemné komunikace je export dat do souboru dohodnutého formátu a jejich následné přehrání.

Na kontaktních místech ani na přepážkách nebude možné realizovat prodej elektronických předplacených jízdenek (ten bude možný pouze v „e-shopu DPMO“).

6.2 Ověřený účet

Ověřený účet umožní zákazníkovi nákup přenosných a nepřenosných jízdenek definovaných tarifem IDSOK, automatický plný přístup do ostatních modulů a zařazení do „bonusového konta“. Pro vytvoření ověřeného účtu musí zákazník vyplnit všechny údaje registračního formuláře (rozsah těchto údajů musí být uživatelsky nastavitelný v parametrické tabulce) a doložit všechny skutečnosti, kterými prokazuje nároky na případné slevy.

Všechny běžné (neověřené) zákaznické účty uvidí v e-shopu nabídku možnosti dalších služeb, ale budou upozorněni, že jejich forma účtu nestačí k čerpání či přístupu k dalším službám.

Ověřený zákaznický účet znamená, že vyplněné osobní údaje budou vhodnou formou prověřeny (např. předložením příslušného dokladu) a oprávněný zaměstnanec uživatele potvrdí jejich správnost. Vyhlášvatel požaduje, při zahájení projektu, ověřovat minimálně: jméno a příjmení, datum narození a fotografii, v dalších fázích bydliště (bydliště znamená složení z více samostatných podpoložek = ulice, číslo orientační, město, PSC - při ověřování se bude kontrolovat společná unikátnost všech 4 zmíněných položek). Pokud by jiný zákaznický účet už měl stejnou kombinaci údajů, nelze úspěšně uložit účet jako ověřený.

Pokud bude chtít zákazník některý z ověřovaných údajů změnit, sám si ho upraví ve správě svého zákaznického účtu (změní například kolonku „jméno“), ale nijak se tím nezmění uložená kolonka („ověřené jméno“), která je pro zákazníka needitovatelná. Dokud zákazník nepodstoupí opětovné ověření změněného údaje, položka „ověřené jméno“ zůstává pořád původní. Obdobně to platí např. i u změny fotografie u nepřenosných časových jízdenek. V příslušném řádku databáze budou také existovat položky „ověřená fotografie“ a (nová) fotografie.

U všech nepřenosných jízdenek, kde zákazník uplatňuje nárok na slevu, musí „e-shop DPMO“ umožnit nastavení periody pro ověření příslušných údajů (např. 30 dní) od založení účtu nebo

uplatnění nároku na příslušnou slevu. V tomto přechodném období je jízdenka platná a zákazník musí být v nastavitelných intervalech upozorňován na skončení platnosti jízdenky v případě neověření nároku. Pokud zákazník neprovede ověření údajů potřebných k prokázání příslušného nároku v nastaveném termínu, stává se jízdenka neplatná a e-shop musí vygenerovat pro administrátora informaci pro zahájení vymáhání neoprávněného nároku na slevu. Tato informace musí obsahovat všechny relevantní údaje: typ uplatněného nároku, doba neoprávněného uplatnění a finanční rozdíl. **V první fázi vyhledávatel předpokládá nastavení periody pro ověření příslušných údajů „0 dní“ (tzn., že nebude možné koupit nepřenosnou jízdenku s uplatněním slevy bez předchozího ověření údajů).**

Součástí ověření musí být i souhlas zákazníka se zpracováním osobních údajů v rozsahu a způsobem odpovídajícím prokazovanému nároku. Bez tohoto souhlasu nebude možné využívat elektronickou formu nepřenosné jízdenky a zákazníkovi bude nabídnuta pouze forma (papírového) kupónu.

Minimálními požadavky pro ověření účtu jsou:

- Jméno a příjmení
- Datum narození
- Fotografie
- Bydliště – pro prodej jízdenek aktuálně nepovinné
- e-mail (základní kontakt)
- Nosič karty
- Číslo mobilního telefonu (v 1. fázi neaktivní - nevyplnitelné)

Fotografie

Fotografie je vyžadována u všech nepřenosných předplacených karet a u karet s nárokem na slevu jízdného. Fotografie musí zákazník ke svému účtu nahrát sám přes e-shop. Kontrolu správnosti fotografie (ověření) v takovém případě provede pracovník kontaktního místa.

Informace o zakoupených elektronických jízdenkách nebudou poskytovány telefonicky, ale pouze na e-shopu nebo na kontaktním místě, a to na základě předložení karty (identifikace).

6.3 Zákaznické skupiny

Vyhlašovatel požaduje, aby „e-shop DPMO“ minimálně respektoval v současné době nastavené zákaznické skupiny s tím, že změnu parametrů (věkové rozpětí a tarifní položky) bude možné provést v parametrické tabulce. Dále vyhledávatel požaduje, aby prokázání nároku na slevu bylo možné v budoucnu realizovat i zabezpečenou datovou komunikací.

Všechny skupiny, které musí prokazovat svoje nároky na slevu opakovaně, musí e-shop automaticky v uživatelsky nastavitelném intervalu informovat na blížící se konec platnosti jejich nároku dle čl.3.

Všechny parametry nároků na slevy (věková hranice, výše slevy, platnost ověření apod.) musí být uživatelsky nastavitelné v parametrické tabulce.

6.4 Nosič jízdného

Pro přenosné jízdenky je primárním nosičem jízdného klientská karta. Pro její identifikaci v rámci kontrolní činnosti revizorů bude použit token. Tokenizace karty (vygenerování tokenu) bude provedena automaticky tokenizačním procesorem na základě údajů (číslo karty a její platnost) zadaných v „e-shopu DPMO“ při nákupu služby a algoritmu stanoveného tokenizační autoritou. Architektura e-shopu musí v 1. fázi umožňovat rozšíření i na jiné nosiče.

Pro nepřenosné jízdenky musí být možné v 1. fázi jako nosič použít, kromě klientské karty, i jiné typy karet (provozovatele nebo proprietární), případně přívěšky, náramky, nálepky nebo mobilní telefon s funkcí bankovní karty. Pokud zákazník nemůže k vybranému nosiči přiřadit údaje vyžadované v „e-shopu DPMO“ pro tokenizaci karty, musí být tokenizace provedena na kontaktním místě uživatele. Vzhledem k tomu, že u proprietárních karet se k identifikaci bude používat jednorázové číslo čipu UID, které je možné přečíst v otevřené formě a emulovat ho pomocí mobilních aplikací, musí být možné (z důvodu finanční bezpečnosti) v rámci struktury nákupu jízdenek uživatelsky omezit jejich použití (např. omezením maximální délky platnosti jízdenek nebo finančním limitem jízdného).

6.5 Platba

Platby za předplacené jízdenky musí „e-shop DPMO“ řešit prostřednictvím vlastních systémů platební bránou. „E-shop DPMO“ po uhrazení ceny jízdného předá prostřednictvím standardizovaného rozhraní do DZC informace o zákazníkovi a druhu zaplaceného jízdného. Platba však bude zajištěna přímo k vyhlášovateli.

Platební nástroje

- On-line platba v platební bráně e-shopu,
- Platební tlačítko
- Vrácení nevyužitého jízdného

Funkce vrácení nevyužitého jízdného definovaná ve smluvních přepravních podmínkách IDSOK pro jízdenky zakoupené u DPMO umožní v e-shopu DPMO zneplatnit jízdní doklad od následujícího dne nebo jiného následného uživatelsky zadaného dne, e-shop podá cestujícímu informaci o vypočtené částce k vrácení. Vrácení jízdného proběhne dle volby zákazníka variantně:

- v hotovosti na prodejních místech DPMO se záznamem přepážkové pracovnice o vrácení jízdného do databáze e-shopu,
- převodem na účet na základě e-shopem vygenerovaného emailu zaslaného na určené pracoviště vyhlášovatele.

- Storno jízdního dokladu

Funkci storno lze využít pouze u již zaplaceného jízdního dokladu, u kterého dosud nenastal počátek platnosti. Vrácení jízdného proběhne variantně, shodně s vrácením nevyužitého jízdného.

Variabilní symbol je UČZ, ve specifickém symbolu musí být možné uložit další informace – typ jízdenky (dle číselníku SW Skeleton) a identifikátor platby.

Vždy po přijetí platné platby za jakoukoliv jízdenku musí dojít k jejímu uložení (do historie plateb vázané k danému účtu) a také k uložení pořízené služby (dané jízdenky přiřazené k určenému zákazníkovi) do databáze „e-shopu DPMO“. Současně musí dojít k předání dat o zakoupené jízdence do DZC (na KIDSOKu). Totéž platí i v případě storna nebo omezení zaplacené jízdenky.

„E-shop DPMO“ musí sám automaticky generovat zprávy dle čl. 3 před koncem platnosti jízdenky (pokud nebude zaevidována žádná platba směřující k jejímu prodloužení) a informovat zákazníka formou emailu, že mu končí platnost jízdenky a že v případě zájmu o její prodloužení musí provést úhradu.

6.6 Správa účtu

„E-shop DPMO“ musí poskytnout zákazníkovi, a uchovat po nastavenou dobu, následující informace:

- **Historie plateb**

Obecná funkce e-shopu. V rámci historie plateb musí být umožněno filtrování plateb podle nastavitelných parametrů (období, tarify, přiřazené karty, ostatní služby* apod.).

** ostatní služby budou definovány následně s ohledem na další moduly e-shopu*

- **Vygenerování daňového dokladu**

Zákazník musí mít možnost si k zakoupeným službám vygenerovat daňový doklad.

- **Historie pořízených jízdenek**

Zobrazení historie všech zákazníkem objednaných jízdenek. Po rozšíření e-shopu o další moduly musí ke každé pořízené službě být funkční odkaz na platební historii dané služby.

- **Aktuálně platné jízdenky a jejich správa**

Zobrazení aktuálně platných pořízených jízdenek, které zákazník má nebo spravuje.

Správou se rozumí zejména řešení obnovování jízdenek. V případě, že zákazník spravuje více karet, musí mu „e-shop DPMO“ umožnit jednoduchý výběr karty nebo jízdenky, kterou chce spravovat a přechod do záložky výběru jízdenky (typ, platnost) a následně do platební brány.

- **Aktuální stav bonusového konta**

Obecná funkce e-shopu. V tuto chvíli nemá vyhledávatel stanovená pravidla pro tvorbu bonusového konta ani jeho provázanost s ostatními (budoucími) moduly.

- **Správa osobních údajů**

Možnosti nahrání nové fotografie, úprava emailové adresy či telefonu, změna hesla, změna nosiče apod.

6.7 Závislý účet

V okamžiku, kdy zákazník na jednu z jím registrovaných (při zakládání závislého účtu) karet nakoupí nepřenositelnou časovou jízdenku, musí „e-shop DPMO“ automaticky vytvořit k této kartě závislý účet a DZC musí pro tento účet vygenerovat nové UČZ.

Pro správu závislého účtu musí být umožněny dva režimy:

- plná správa – přihlašování k účtu a správa závislého účtu je možná pouze prostřednictvím emailu a hesla osoby, která v systému danou kartu registrovala,
- sdílená správa – přihlašování k účtu a jeho správa je umožněna jak osobě, která v systému kartu registrovala, tak i osobě, která je držitelem karty.

Závislý účet musí být zároveň možné kdykoliv převést i na zákaznický účet. Ke sdílení správy nebo převodu na zákaznický účet musí osoba, která kartu registrovala, zadat e-mail osoby, která má mít přístup ke správě karty nebo pro kterou má být nový zákaznický účet vytvořen. „E-shop DPMO“ pak musí automaticky na zadaný e-mail vygenerovat potvrzovací e-mailovou zprávu. Kliknutím na odkaz v této zprávě a zadáním hesla bude sdílení správy nebo vytvoření nového samostatného účtu dokončeno.

6.8 Platební brána

„E-shop DPMO“ bude pro zajištění plateb komunikovat s platební bránou, kterou vyhlášovatel doposud nevybral. Pro odhad pracnosti použije uchazeč veřejně dostupné informace, které některé platební brány publikují, např.:

PayU: <http://developers.payu.com/en/>

GoPay: <https://www.gopaygate.com/integration>

Vybranou platební bránu sdělí vyhlášovatel uchazeči bez zbytečného odkladu a zaváže platební bránu ke spolupráci s uchazečem. Zároveň je uchazeč povinen vyhradit v rámci plnění dostatečné kapacity pro spolupráci s vybranou platební bránou.

6.9 Reklamace

Příjem reklamace bude realizován pouze elektronicky – vyplněním a odesláním online webového formuláře. Informace vyplněné v reklamačním formuláři jsou automaticky odesílány do systému – reklamačního modulu, zároveň se kopie zasílá cestujícím na jím zadanou emailovou adresu a na uživatelsky zadanou emailovou adresu vyhlášovatele. Reklamační formulář musí obsahovat informace, které umožní pověřeným pracovníkům vyhlášovatele identifikovat reklamovanou platbu a prověřit (ve spolupráci s bankou) reklamaci: UČZ, evidenční číslo transakce, datum a čas nákupu, popis reklamované události, kontaktní údaje pro sdělení výsledku reklamace (kontaktní tel. číslo, nebo emailová adresa), způsob vrácení peněz (poštovní poukázka, bankovní převod apod.). Reklamační modul bude dále obsahovat záznam o výsledku reklamace (oprávněná – neoprávněná).

7. VNĚJŠÍ VZTAHY

Vnější vazby „e-shopu DPMO“ lze definovat ve dvou rovinách:

- vazby na další systémy mimo vnitřní strukturu vyhlášovatele,
- vazby na další systémy v rámci vnitřní struktury vyhlášovatele.

Vztahy mimo vnitřní strukturu vyhlášovatele

- **Platební brána e-shop: Externí služba**

Platební brána e-shop zajišťuje zúčtování plateb bankovních karet na „e-shopu DPMO“ a zajišťuje zúčtování transakcí pořízených výhradně on-line. Nákup dlouhodobých jízdenek hotově na přepážkách DPMO bude i nadále zajišťovat Banka a systém Skeleton.

- **Městské společnosti: Organizace**

Městské společnosti a Stat. město Olomouc nebudou součástí EOC přímo, ale budou využívat části EOC pro účely „Smart Cities“ agend. Očekává se, že jednotlivé agendy budou do „e-shopu DPMO“ zaváděny postupně podle připravenosti jednotlivých společností. Funkční role společností budou následující:

- sdílení evidence zákazníků vedených v „e-shopu DPMO“,
- poskytování dat o využití služeb jednotlivých společností,
- podíl na výhodách budoucího vědomostního programu (bonusové konto),

Podrobné funkční požadavky jednotlivých agend budou specifikovány postupně podle jejich zařazení do programu „Smart Cities“.

- DZC

Dopravní zúčtovací centrum (DZC) bude v 1. fázi poskytovat následující funkce:

- správu databáze všech registrovaných zákazníků dopravních služeb a jejich platných jízdenek,
- synchronizaci údajů o zákaznících a platnosti jejich jízdenek se všemi kontrolními zařízeními v systému (revizorské čtečky, zařízení pracovníků ČD, zařízení autobusech),
- datové rozhraní pro „e-shop DPMO“ a v dalších fázích i pro e-shop KIDSOK nebo e-shopy ostatních partnerů IDSOK,
- předávání údajů o historii zakoupených jízdních dokladů do e-shopů,
- nastavení speciálních parametrů k časovým jízdenkám – přerušení platnosti, možnost více tras, blokáce nosiče jízdenky, apod.,

DZC bude fungovat jako obslužná vrstva skrytá pro cestujícího. Interakci s cestujícím budou zabezpečovat e-shop KIDSOK nebo e-shopy jednotlivých dopravců v rámci IDSOK.

DZC bude jak pro dopravní služby, tak pro moduly Stat. města Olomouc nebo městských organizací generovat unikátní číslo uživatele (UČZ). Tím bude zajištěna unikátnost UČZ v celém systému.



Výzva k podání nabídky na uzavření smluvního vztahu pro:

Elektronické odbavení cestujících - E-SHOP DPMO, a.s.

Vyhlašovatel: Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

IČ vyhlašovatele: 47676639

Kontaktní adresa vyhlašovatele: Dopravní podnik města Olomouce, a.s.
Koželužská 563/1
771 10 Olomouc

Kontaktní osoba vyhlašovatele pro výzvu: Ing. Roman Triska,

Telefon: 585 533 166, **e-mail:** triska@dpmo.cz

Vyhlašovatel jako veřejný zadavatel dle definice §4 odst. 1, písm e) bodu 2. zákona č. 134/2016 Sb. o veřejných zakázkách v platném znění vzhledem k předpokládané hodnotě plnění zakázky, která nedosahuje limity stanovené zákonem, deklaruje, že tato výzva a následný proces zadání zakázky se s uplatněním výjimky dle §31 **neřídí** citovaným zákonem vyjma jeho ustanovení §6. Výzva se řídí ustanoveními §1772 až 1779 zákona č. 89/2015 Sb. Občanského zákoníku v platném znění o veřejné soutěži a smluvní vztah se bude řídit příslušnými ustanoveními téhož zákona o smlouvách.

S ohledem na předpoklad nízké ceny z důvodu již vytvořeného řešení pro Koordinátora integrovaného dopravního systému olomoucké kraje (KIDSOK) je tato výzva určena k podání jediné nabídky zhotoviteli obdobného řešení provozovaného KIDSOK.

1. Vymezení předmětu plnění a předpokládaný rozsah plnění

- 1.1. Předmětem zakázky je dodávka e-shopu DPMO pro internetový prodej jízdenek a správu uživatelských účtů zákazníků v provedeních pro webové aplikace a pro mobilní aplikace. Řešení musí mít architekturu pro budoucí případné připojení dalších městských služeb (obecně označovaných jako „Smart Cities“). Podrobnosti řešení jsou uvedeny v příloze této výzvy: Elektronické odbavení cestujících, technické zadávací podmínky pro výběr dodavatele modulu „E-SHOP DPMO“, zejména v jeho kapitolách 5, 6 a 7.
- 1.2. Předmětem dodávky je rovněž poskytování uživatelské a systémové podpory dodaného řešení, přičemž pro účely hodnocení nabídky bude hodnocena cena za první čtyři roky poskytování této části předmětu plnění.
- 1.3. Předmětem dodávky je rovněž poskytování provozu serverové části na HW uchazeče, nebo třetích stran přičemž pro účely hodnocení nabídky bude hodnocena cena za první čtyři roky poskytování této části předmětu plnění a je možné ji nabídnout variantně.
- 1.4. Přehled požadovaných funkcionalit pro hodnocenou část zakázky:
 - tvorba a správa zákaznických a závislých účtů a jejich správa zákazníkem a vyhlašovatelem v nastavitelných úrovních rolí (např. administrátor, klientský pracovník, reklamační pracovník, zpracovatel agend),
 - nákup předplacených nepřenosných a přenosných jízdenek min. délky 7 dnů s možností platby platební kartou nebo on-line platbou (bankovní tlačítko),
 - ověřování osobních údajů na kontaktním místě vyhlašovatele s možností načtení identifikačního čísla nosiče jízdného,
 - výstupy pro platební bránu,
 - rozhraní pro komunikaci s datovým zúčtovacím centrem (DZC),
 - generování a tisk daňových dokladů,
 - funkcionalita vrácení nevyužitého jízdného a storna jízdního dokladu,
 - přímé zadávání reklamačního protokolu s jeho směřováním k odpovědným zaměstnancům vyhlašovatele,
 - uživatelské sestavy nad všemi funkcionalitami a databázemi,





- přístup k aktuální databázi prodaných jízdenek pro účely přepravní kontroly, včetně možnosti verifikace fotografie přepravním kontrolorem,
 - správa zaměstnaneckých jízdenek.
- 1.5. Předmětem plnění je rovněž dodávka a instalace 10 ks čteček karet (definice ve smyslu přílohy) ve smyslu čl. 1.1.2 Předprodejní místa materiálu Systém využití EMV karet v osobní dopravě KIDSOK (dostupný na stránkách KIDSOK).
- 1.6. Požadavky na garance zabezpečení systémů:
- uchazeč musí garantovat, že poskytovaný předmět plnění bude prováděn v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění, a dalšími souvisejícími právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů (např. Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679);
 - prostřednictvím údržby systému bude podmínky první odrážky systém plnit po celou dobu jeho užívání vyhlášovatelem.
- 1.7. Požadavky na testovací provoz:
- veškeré funkcionality budou zpřístupněny vyhlášovateli v testovacím prostředí v rámci uchazečem navrženého harmonogramu, vyhlášovatel bude akceptovat jak dílčí, tak komplexní testování, dle požadavků uchazeče provede test všech zpracovaných funkcionalit a vyhotoví protokol o uživatelském testování;
 - přechod do zkušebního provozu je možný až po komplexním testu v testovacím provozu, kdy budou bez ohledu na výsledky dílčího testování prověřeny všechny funkcionality.
- 1.8. Požadavky na zkušební provoz:
- vyhlášovatel požaduje minimálně dvouměsíční zkušební provoz, v rámci kterého bude schopen uchazeč řešit neshody ve funkcionalitách systému v režimu 5/24 pro dosažení plně bezvadné funkcionality;
 - přechod do rutinního provozu je možný až po sestavení Protokolu o průběhu zkušebního a přechodu do rutinního provozu.
- 1.9. Doba plnění:
- požadovaný termín zahájení zkušebního provozu celého systému je 02. 01. 2018 s předpokladem poskytování služby na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 12 měsíců,
 - vyhlášovatel předpokládá provedení zkušebního provozu, a to v délce minimálně dvou a maximálně čtyř měsíců ode dne jeho zahájení,
 - uchazeč v nabídce uvede návrh přesného harmonogramu realizace zakázky včetně testovacích a zkušebních fází až po uvedení do rutinního provozu.
- 1.10. Místem plnění je sídlo vyhlášovatele.
- 1.11. V vyhlášovatel požaduje, aby uchazeč ve své nabídce specifikoval části zakázky, které má v úmyslu zadat jednomu či více subdodavatelům, a aby uvedl identifikační údaje každého subdodavatele.
- 1.12. Součástí dodávky je i školení všech zaměstnanců vyhlášovatele, kteří budou využívat systém v určených rolích. Součástí dodávky jsou i manuály pro ovládání jednotlivých funkcionalit v písemné podobě (postačuje elektronická forma).
- 1.13. Součástí dodávky je i popis způsobu předání a vlastní předání technického a legálního přístupu ke zdrojovým kódům S API rozhraním dodaného řešení tak, aby mohl vyhlášovatel při dodržení smluvních podmínek zdrojový kód využívat. Vyhlášovatel musí být schopen na základě předané dokumentace realizovat sám, nebo prostřednictvím třetí strany změny v systému. V případě pochybností o rozsahu a dostatečnosti předaných pokladů je zadavatel oprávněn nechat posoudit jejich úroveň a rozsah nezávislou autoritou. Vlastnická práva a práva k užívání vytvořeného duševního vlastnictví, software a datových rozhraní přecházejí dnem převzetí díla na vyhlášovatele, který může s dílem libovolně disponovat, umožnit dalším subjektům jeho užívání a nechat za smluvních podmínek dílo upravit dalšími subjekty.





2. Požadavky na jednotný způsob zpracování nabídkové ceny a platební podmínky

2.1. Nabídková cena bude obsahovat veškeré náklady, bude stanovena jako nejvýše přípustná a překročitelná pouze při splnění podmínek stanovených vyhlášovatelem v čl. 2.2 této výzvy. Nabídková cena bude uvedena v členění:

- výše jednorázové úhrady za dodávku předmětu plnění dle čl. 1.1. této výzvy v Kč bez DPH;
- náklady na komplexní údržbu a provoz, poskytované uchazečem dle čl. 1.2. této výzvy v Kč bez DPH za první čtyři roky provozu systému;
- náklady na poskytování provozu serverové části systému případně ve variantách dle čl. 1.3. této výzvy v Kč bez DPH za první čtyři roky provozu systému,
- výše jednorázové úhrady za dodávku a instalaci 10 ks čteček karet dle čl. 1.5. této výzvy v Kč bez DPH.

2.2. Výši nabídkové ceny lze zvýšit pouze v případě:

- pokud v průběhu plnění dojde ke změnám legislativních či technických předpisů a norem, které budou mít prokazatelný vliv na výši nabídkové ceny uchazeče,
- odůvodněných změn a doplňků vymezení a rozsahu předmětu plnění, a to však pouze a výlučně na základě požadavku ze strany vyhlášovatele.

2.3. Vyhlášovatel stanovuje tyto základní platební podmínky:

- za plnění dle čl. 1.1. této výzvy poskytne vyhlášovatel úplatu ve výši 80% z celkové nabídkové ceny po převedení systému do zkušebního provozu; datem zdanitelného plnění je datum vystavení příslušného protokolu;
- za plnění dle čl. 1.1. této výzvy poskytne vyhlášovatel úplatu ve výši zbývajících 20% z celkové nabídkové ceny po převedení systému do rutinního provozu; datem zdanitelného plnění je datum vystavení příslušného protokolu;
- za plnění dle čl. 1.5. této výzvy poskytne vyhlášovatel úplatu v plné výši nabídkové ceny po provedení instalace a provedení testů funkčnosti; datem zdanitelného plnění je datum vystavení příslušného protokolu;
- cenu za údržbu a provoz předmětu plnění dle čl. 1.2. a 1.3. této výzvy vyúčtuje uchazeč vždy do 15 dnů po skončení měsíce, ve kterém byla tato plnění poskytnuta; datem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den měsíce, za který je fakturace prováděna;
- ke všem fakturovaným plněním bude k ceně připočtena daň z přidané hodnoty v platné sazbě; splatnost všech faktur se stanovuje na 20 dnů ode dne vystavení.
- v případě nedodržení lhůty splatnosti má uchazeč právo vyúčtovat vyhlášovatelí úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení, vyhlášovatel je povinen úrok z prodlení uhradit do 10 dnů ode dne, kdy mu bude jeho vyúčtování doručeno.

3. Záruční podmínky

3.1. Vyhlášovatel požaduje, aby celý předmět plnění byl funkční (splňoval veškeré požadavky stanovené vyhlášovatelem a deklarované uchazečem) po celou dobu plnění.

3.2. V případě, že u dodávané služby dojde k opakování stejné závady, a tato se objeví opakovaně po potvrzení uchazečem, že byla odstraněna, bude tato závada posouzena jako systémová. Uchazeč se v tomto případě vyhlášovatelí zavazuje uhradit sjednanou smluvní pokutu.

3.3. Uchazeč je zodpovědný za to, že převzatý předmět plnění bude po celou dobu plnění splňovat určené technické parametry a bude v souladu s normami a předpisy určenými vyhlášovatelem nebo obecně závaznými právními předpisy.

3.4. Uchazeč nese veškeré náklady spojené se zárukou na poskytnuté plnění.

4. Sankční ujednání

4.1. Nabídka uchazeče musí obsahovat tyto sankce:

- vyhlášovatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,3 mil. Kč při nedodržení zahájení předmětu plnění (minimálně zkušební provoz),



- vyhlašovatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 5 tis. Kč za každý i započatý den výpadku (nefunkční služba) systému registrace a prodeje jízdenek po uplynutí doby delší než od 12 hodin,
- vyhlašovatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 10 tis. Kč za každý případ systémové chyby dle bodu 3.2 výzvy,
- vyhlašovatel není oprávněn uplatnit smluvní pokutu v případě, že prodlení uchazeče bude způsobeno okolnostmi vylučující odpovědnost,
- zaplacením výše uvedených smluvních pokut uchazečem není dotčeno právo vyhlašovatele na náhradu škody.

5. Opční právo

5.1. Vyhlašovatel si po celou dobu platnosti smlouvy vyhrazuje právo na rozšíření sjednaného objemu předmětu zakázky (opční právo) a to o navazující služby zákazníkům v rámci dodaného předmětu plnění, které se může týkat zejména:

- rozšíření sortimentu nabízených jízdenek o další typy jízdenek,
- rozšíření systému o nákup jízdenek prostřednictvím validátorů ve vozidlech,
- rozšíření možností způsobů úhrady zakoupených jízdenek a dalších služeb;
- rozšíření o úhradu dalších služeb městských/mimoměstských subjektů (Smart Cities);
- rozšíření o možnost připojování naskenovaných dokumentů k zákaznickým/závislým účtům.

Vyhlašovatel je oprávněn vyvolat kdykoli jednání ohledně opčního práva a uchazeč je povinen nabídnout smluvní a cenové podmínky odpovídající dosud poskytovaným službám s ohledem na vývoj nákladů a cen.

6. Požadavky na jednotný způsob zpracování nabídky

6.1. Nabídka musí být vyhotovena a předložena v českém jazyce v jednom písemném listinném vyhotovení a jednom identickém elektronickém vyhotovení na CD ve formátech, které neumožňují změnu elektronického dokumentu. Při posuzování nabídek jsou směrodatné údaje uvedené v listinném vyhotovení. Elektronický nosič bude doručen spolu s písemnou nabídkou. Nabídka bude obsahovat všechny doklady a materiály ve formě a v souladu s podmínkami této výzvy a bude podepsána oprávněnou osobou. Nabídka se podává v uzavřené obálce na adresu uvedenou v identifikaci vyhlašovatele. Lhůta pro podání nabídky končí **22. 05. 2017 ve 12:00 hodin**. Rozhodující je okamžik doručení.

6.2. Obálka s nabídkou musí být uzavřená a označena nápisem: „NEOTVÍRAT – NABÍDKA E-SHOP DPMO, a.s.“ Na obálce musí být uvedena obchodní firma a adresa sídla nebo místa podnikání uchazeče. Uzavřením obálky nebo obalu se rozumí opatření obálky resp. obalu na uzavření podpisem a případně razítkem uchazeče, a to tak, aby obálku nebylo možné jakýmkoliv způsobem neoprávněně otevřít, aniž by došlo k poškození výše uvedených ochranných prvků.

6.3. Vyhlašovatel požaduje předložit v nabídce návrh smlouvy. Návrh smlouvy musí obsahovat požadavky vyhlašovatele stanovené touto výzvou (zejména článků 1 až 5 výzvy). Návrh smlouvy musí být podepsán oprávněnou osobou uchazeče.

6.4. Varianty nabídky se přípouštějí v nabídce předmětu plnění dle čl. 1.3. této výzvy.

6.5. Zadávací lhůta, tj. lhůta, po kterou je uchazeč svou nabídkou vázán, činí 30 dnů a začíná běžet dnem následujícím po skončení lhůty pro podání nabídek, v této době vyhlašovatel provede posouzení nabídky a vydá rozhodnutí o jejím přijetí či nepřijetí.

7. Prokázání kvalifikačních předpokladů dodavatele

7.1. Pro účely prokázání kvalifikace a způsobilosti k plnění poptávaných služeb doloží uchazeč následující dokumenty:

7.1.1. Odkazem na veřejné registry a stejnopisem nebo úředně ověřenou kopií změny dosud nezveřejněné a platné údaje k oprávnění k podnikání prokazující oprávněnost k poskytování plnění v rozsahu požadovaném touto výzvou.

7.1.2. Dokladem o sjednání pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu jeho podnikatelské činnosti. Pojistné plnění musí činit minimálně 0,5 mil. Kč. Vyhlašovatel požaduje předložit doklad o existenci pojištění, a to pojistnou smlouvu, pojistku nebo potvrzení





pojišťovny (resp. pojistného zprostředkovatele) o existenci pojištění odpovědnosti uchazeče za škody způsobené při výkonu jeho podnikatelské činnosti. Doklad musí být předložen v prosté kopii a prokazovat, že pojištění v době podání nabídky trvá. Současně vyhlášovatel požaduje ve smlouvě uvést způsob pravidelného prokazování trvání pojištění v uvedeném limitu.

7.2. Splnění požadavků na prokázání kvalifikačních předpokladů v části 7.1.1. lze doložit také prostřednictvím subdodavatele.

8. Kritéria hodnocení nabídky

8.1. S ohledem na výzvu k podání nabídky pro jednoho uchazeče bude vyhlášovatel při hodnocení nabídky postupovat v souladu s obecnými principy transparentnosti a hodnocení cen za obdobná plnění s přihlédnutím k individuálnímu rozsahu, kvalitě a požadované době dodání ve srovnání za obdobná plnění poskytnutá v poslední době dopravním společnostem v ČR.

8.3 Hodnocení nabídky

Celkové hodnocení nabídky popíše vyhlášovatel slovně v rozhodnutí o přijetí či nepřijetí nabídky.

9. Náležitosti nabídky

9.1. Z důvodu posouzení a hodnocení nabídky musí nabídka obsahovat:

- požadavky na HW vybavení vyhlášovatele (přepážková pracoviště apod.),
- harmonogram zpracování předmětu výzvy dle čl. 1.9. odrážky třetí,
- nabídkovou cenou zpracovanou dle čl. 2. výzvy,
- návrh smlouvy zpracovaný v souladu s čl. 6.3 výzvy,
- specifikace subdodavatelů včetně jejich identifikace dle čl. 1.11. výzvy,
- forma a způsob předání dokumentace dle čl. 1.13. výzvy
- doklady o identifikaci a pojištění dle čl. 7.1. výzvy,
- prohlášení o vázanosti nabídkou dle čl. 6.5 výzvy.

Pokud nabídka nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, bude posuzována jako **neúplná**.

10. Závěrečné informace

10.1. Vyhlášovatel si vyhrazuje právo požadovat změny a doplnění předloženého návrhu smlouvy, případně smlouvu neuzavřít.

10.2. Vyhlášovatel si vyhrazuje právo neuzavřít s uchazečem smlouvu, jestliže následně při projednávání smlouvy nedojde ke shodě o všech smluvních náležitostech.

10.3. Vyhlášovatel si vyhrazuje právo nevracet předloženou nabídku, za podání nabídky není možné požadovat náhradu.

10.4. Vyhlášovatel si vyhrazuje právo před rozhodnutím o přijetí nabídky ověřit, popř. upřesnit informace deklarované uchazečem v nabídce.

10.6. V případě nejasností ve výzvě je uchazeč oprávněn požadovat po vyhlášovateli dodatečné informace, a to písemnou formou na uvedenou kontaktní adresu a osobu vyhlášovatele, nebo na uvedený e-mail nejpozději do 15. 05. 2017 do 10:00 hodin.

10.7. Tato výzva má 5 stran a jednu přílohu o 20 stranách.

Olomouc, 2. květen 2017


Ing. Jaromír Machálek, MBA
výkonný ředitel DPMO, a.s.



Příloha č. 2 – Harmonogram plnění

- 1. 11. 2017 zprovoznění testovacího e-shopu včetně testovací platební brány a tokenizace
- 1. 11. 2017 – 1.12.2017 implementace připomínek DPmO k e-shopu
- 1. 12. 2017 příprava a zprovoznění testovacího prostředí na předprodejních pracovištích
- 1. 12. 2017 – 15.12. 2017 školení pracovníku DPmO
- 15. 12. 2017 – 30.12. 2017 migrace testovacího e-shopu na provozní včetně předprodejních pracovišť
- 2. 1. 2018 start pilotního provozu na provozním prostředí
Průběžná implementace připomínek z pilotního provozu
- 28. 4. 2018 start ostrého provozu

Tento harmonogram předpokládá předání pokladů pro komunikaci s platební bránou a čtečkami bankovních karet na předprodejích do 10. 8. 2017.

Během plnění této smlouvy se budou uskutečňovat pravidelná jednání organizačního týmu, kde budou řešeny otázky spojené vývojem a implementací. Tato jednání budou minimálně 1x za měsíc nebo dle dohody z jednání. První jednání se uskuteční nejpozději do 30-ti dnů od podpisu smlouvy.

Příloha č. 3 - Vymezení služby maintenance

Maintenance SLA

- 7x24 pro registraci požadavků přes internet (Helpdesk),
- reakční doba do 4 hodin od nahlášení vady v pracovní době,
- 5x8 (pracovní dny 8:00 – 16:00) pro dobu odezvy pro registraci požadavků telefonicky

Maintenance rozsah

- Legal compliance (soulad IS ESHOP s požadavky legislativy např. zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, Směrnice EU 678/2016 GDPR)
- Technical Compliance (soulad s aktuálními verzemi infrastrukturního SW - v případě upgrade databáze, virtualizace nebo operačního systému nebo změně periferie IS ESHOP)
- Zajištění odstraňování chyb a bezpečnostních chyb řešení včetně nasazení a otestování opravných patchů
- Poskytnutí nových verzí IS ESHOP

Příloha č. 4 - Specifikace akceptačních testů

Příprava akceptačních testů

- Zajištění návrhu testovacích scénářů zajišťujících otestování celého funkčního rozsahu díla
- Schválení/připomínkování testovacích scénářů realizuje Zadavatel
- Provedení otestování testovacích scénářů před jejich předáním uživatelům včetně protokolů z testování
- Součástí scénářů budou end-to-end testy zajišťující ověření integračních vazeb a předávání dat v rámci integrací

Příprava testovacího prostředí

- IS ESHOP bude k testování připraven dodavatelem na prostředí Zadavatele
- Testovací IS ESHOP bude naplněn daty (ostrá či testovací)
- V průběhu testování poskytuje dodavatel podporu uživatelům i pracovníkům Zadavatele včetně zajištění řešení případných chyb aplikace

Oprava chyb

- Chyby nalezené při testování budou kompletně odstraněny dodavatelem před akceptací celého IS ESHOP
- V případě požadavku Zadavatele proběhne přetestování nalezených chyb
- V případě většího množství chyb (více než 15) je Zadavatel oprávněn požadovat celkové nové testy IS ESHOP

Příloha č. 5 - Rozpočet ceny díla a služby maintenance

Nabízená cena dodávky v rozsahu všech požadovaných součástí v rozdělení podle uvedených odrážek:

p.č.	Položka	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Počet jednotek	Cena v Kč bez DPH
1	Jednorázová úhrada předmětu plnění dle čl. 1.1. výzvy	35 000,-	1	35 000,- Kč
2	Zajištění komplexní údržby a provozu dle čl. 1.2. výzvy po dobu čtyř let	4 000,-	48	192 000,- Kč
3	Zajištění poskytování serverové části systému dle čl. 1.3. po dobu čtyř let	3 500,-	48	168 000,- Kč
4	Dodávka a instalace čtečka karet ICT 220, 10ks dle čl. 1.5. výzvy	6 630,-	10	66 300,- Kč
CELKEM				461 300,-Kč

Příloha č. 6 - Podmínky notářské úschovy

Náklady na činnost schovatele nese Objednatel.

Uložení zdrojových kódů IS ESHOP do úschovy

Zhotovitel uloží zdrojové kódy k IS ESHOP na vhodném datovém nosiči do úschovy notáře nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne podpisu závěrečného akceptačního protokolu, kterým bude potvrzeno předání a převzetí díla.

Vydání zdrojových kódů k IS ESHOP

Notář vydá zdrojové kódy IS ESHOP následujícím způsobem:

- 1) v případě, že bude notáři předloženo souhlasné prohlášení objednatele a zhotovitele opatřené ověřenými podpisy jejich oprávněných zástupců obsahující bezpodmínečný pokyn k vydání zdrojových kódů z úschovy konkrétní osobě označené alespoň jménem, datem narození a bydlištěm, vydá notář zdrojové kódy této osobě, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů;
- 2) v případě, že bude notáři předloženo pravomocné rozhodnutí osvědčující úpadek zhotovitele, vydá notář zdrojové kódy objednateli, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů;
- 3) v případě, že bude notáři předložen originál nebo ověřená kopie výpisu z obchodního rejstříku, z níž bude vyplývat, že zhotovitel vstoupil do likvidace, vydá notář zdrojové kódy objednateli, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů;
- 4) v případě předložení oznámení o odstoupení kterékoliv ze smluvních stran, pakliže nebude ve lhůtě dvou (2) měsíců od doručení tohoto oznámení o odstoupení druhé smluvní straně touto smluvní stranou podána žaloba na určení/plnění, jejímž předmětem bude (mimo jiné) zpochybnění platnosti předmětného odstoupení a tato v téže lhůtě notáři předložena, vydá notář zdrojové kódy smluvní straně, která od smlouvy odstoupila, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po marném uplynutí výše uvedené dvou (2) měsíční lhůty; v opačném případě vydá notář zdrojové kódy smluvní straně, která od smlouvy odstoupila, do pěti (5) pracovních dnů poté, co mu bude předloženo soudní rozhodnutí, z něhož bude vyplývat, že předložený žalobní návrh byl pravomocně zamítnut;
- 5) budou-li se zdrojové kódy nacházet v úschově notáře i po uplynutí 10 let ode dne jejich složení do úschovy, vydá notář zdrojové kódy zhotoviteli, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po marném uplynutí této doby.

Souhlas autorů zdrojového kódu IS ESHOP s postoupením majetkových autorských práv

Součástí smlouvy o notářské úschově bude souhlas autorů zdrojového kódu IS ESHOP s postoupením majetkových autorských práv k IS ESHOP na objednatele v případě vydání zdrojových kódů IS ESHOP z úschovy objednateli. *(IS ESHOP nebo IS DOS?)*