

# SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU PRAŽSKÉHO CENTRA KARTOVÝCH SLUŽEB INO/40/01/001386/2007

uzavřená podle § 269. odst. 2 obchodního zákoníku a na základě § 82 odst. 3 zákona č. 137/2006 Sb., o  
veřejných zakázkách, ve znění zákona č. 110/2007 Sb.  
č. objednatele

## Čl. I.

### Smluvní strany

**1. Hlavní město Praha**

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 01 Praha 1

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

Bankovní spojení: PPF banka, a.s.

Číslo účtu: 27-5157998/6000

Zastoupené: Ing. Václavem Krausem, ředitelem odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy

(dále jen „objednatel“)

a

**2. Společnost**

se sídlem: HAGUESS, a.s.

IČ: 25085166

DIČ: CZ25085166

Bankovní spojení: ČSOB, pobočka Průhonice

Číslo účtu: 163486703/300

Zastoupená: Miroslavou Turkovou, předsedkyní představenstva

(dále jen „poskytovatel“)

## Čl. II.

### Vymezení pojmů a předmět smlouvy

**1. Vymezení některých pojmů:**

- a) Pražské Centrum Kartových Služeb (dále jen „PCKS“) je soubor organizačních a technických prostředků sloužících pro vydávání a správu životního cyklu čipových karet opencard (dále jen „KOC“) vydávaných objednatelem.
- b) Univerzální Karta Pražana (KOC) je označení čipové karty a služeb provozovaných v souvislosti s touto čipovou kartou vydávané objednatelem prostřednictvím PCKS.
- c) „Opencard“ je obchodní název objednatele pod kterým jsou služby poskytovány, registrovaný jako ochranná známka u Úřadu průmyslového vlastnictví (číslo zápisu 289392).

**2. Předmětem této smlouvy je zajištění provozních činností PCKS v rozsahu dle Čl.III. odstavec 2. této smlouvy.**

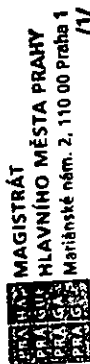
**3. Obě smluvní strany současně uzavřely následující smlouvy, které navazují na tuto smlouvu o zajištění provozu PCKS.**

- a) Smlouvu o zpracování osobních dat
- b) Mandátní smlouvu

## Čl. III.

### Specifikace plnění

**1. Termín plnění dle této smlouvy je stanoven na dobu určitou od 1.11.2007 do 31.7.2008. Maximální počet vydaných a současně evidovaných karet je 100.000 (sto tisíc) kusů.**



## 2. Detailní specifikace předmětu plnění poskytovatele:

- a) Zajištění provozu Servisního Kartového Centra včetně personálního obsazení a umístění v prostorách uchazeče v rozsahu určeném Přílohou č. 1 této smlouvy
- b) Poskytování provozu záložního systému centrálního pracoviště SKC v rozsahu určeném Přílohou č. 2 této smlouvy
- c) Zajištění provozu kontaktního místa včetně prostor, vybavení, personálního zajištění a sběru hotovosti v rozsahu určeném Přílohou č. 3 této smlouvy
- d) Zajištění datového propojení kontaktního místa s Centrálním pracovištěm SKC v rozsahu určeném Přílohou č. 4 této smlouvy
- e) Zajištění provozu uživatelské telefonní linky
- f) Zajištění provozu webové prezentace opencard včetně redakční obsluhy v rozsahu určeném Přílohou č. 5 této smlouvy
- g) Zajištění svozu hotovosti pro kontaktní místo a přípravy podkladů pro rozúčtování v rozsahu určeném Přílohou č. 6 této smlouvy
- h) Poskytování služeb informační podpory pro kontaktní místa provozované HMP v rozsahu určeném Přílohou č. 11 této smlouvy
- i) Zajištění provozu kartové služby parkování v rozsahu určeném Přílohou č. 10 této smlouvy
- j) Zajištění výroby formulářů a uživatelských materiálů pro žadatele/uživatele karet opencard v rozsahu určeném Přílohou č. 12 této smlouvy
- k) Zajištění produktové personalizace 50 tisíc karet MIFARE Standard nebo MIFARE Desfire v rozsahu určeném Přílohou č. 13 této smlouvy

## 3. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo nebo provozovna poskytovatele a území hlavního města Prahy.

## Čl. IV.

Cena a platební podmínky

## 1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování služeb cenu v následujícím členění:

A) Cena za služby hrazená měsíčně dle platebního kalendáře uvedeného článku ~~XXXX~~ IV., odst. 4. *D. J.*

	Nabídková cena v Kč bez DPH	Vyčíslení DPH v Kč	Cena celkem včetně DPH v Kč
a) Zajištění provozu Servisního Kartového Centra včetně personálního obsazení a umístění v prostorách uchazeče	7 209 036	1 369 717	8 578 753
b) Poskytování provozu záložního systému centrálního pracoviště SKC	1 533 060	291 281	1 824 342
c) Zajištění provozu kontaktního místa včetně prostor, vybavení, personálního zajištění a sběru hotovosti	3 713 328	705 532	4 418 860
d) Zajištění datového propojení kontaktního místa s Centrálním pracovištěm SKC	130 588	24 812	155 400
e) Zajištění provozu uživatelské telefonní linky	531 000	100 890	631 890
f) Zajištění provozu webové prezentace opencard včetně redakční obsluhy	26 719	5 077	31 795
g) Zajištění svozu hotovosti pro kontaktní místo a přípravy podkladů pro rozúčtování	443 250	84 218	527 468
h) Poskytování služeb informační podpory pro kontaktní místa provozované HMP	92 610	17 596	110 206

	Nabídková cena v Kč bez DPH	Vyčíslení DPH v Kč	Cena celkem včetně DPH v Kč
i) Zajištění provozu kartové služby parkování	3 115 277	591 903	3 707 180
<b>Celkem za služby</b>	<b>16 794 868</b>	<b>3 191 025</b>	<b>19 985 893</b>
<b>Měsíčně k fakturaci</b>	<b>1 866 096</b>	<b>354 558</b>	<b>2 220 655</b>

B) Cena za materiál hrazená dle spotřeby materiálu, poskytovatel se zavazuje dodržet pro objednatele následující maximální jednotkové ceny:

<b>a) Zajištění provozu Servisního Kartového Centra – personalizace vydaných karet</b>			
	Jednotková cena maximální v Kč bez DPH	Vyčíslení DPH v Kč	Cena celkem včetně DPH v Kč
Spotřební materiál a kompletační činnosti á 1 karta	31,17	5,92	37,09

<b>j) Zajištění výroby formulářů a uživatelských materiálů pro žadatele/uživatele karet opencard</b>			
Formulář	Jednotková cena maximální v Kč bez DPH	Vyčíslení DPH v Kč	Cena celkem včetně DPH v Kč
Žádost o vydání karty	27,31	5,19	32,50
Podmínky vydávání a užívání karty	12,77	2,43	15,20
Poučení o zpracování osobních údajů	3,86	0,73	4,59
Žádost o změnu stavu karty	27,31	5,19	32,50
Oznámení o změně údajů	27,31	5,19	32,50
Žádost o zrušení karty	27,31	5,19	32,50
Potvrzení o převzetí karty	3,86	0,73	4,59
Nosič karty	18,41	3,50	21,91
Kompletační obálka	24,05	4,57	28,62
Uživatelská příručka v rozsahu max. 20 stran DL, sešitá 4/4	24,49	4,65	29,15
Leták v rozsahu 1 strana DL, 4/4	5,20	0,99	6,18

<b>k) Zajištění produktové personalizace 50 tisíc karet MIFARE Standard nebo MIFARE Desfire</b>			
Typ karty	Jednotková cena maximální v Kč bez DPH	Vyčíslení DPH v Kč	Cena celkem včetně DPH v Kč
Hybridní karta MIFARE Standard 4kB s kontaktním čipem GemXpresso 64 kB	190	36,10	226,10
Hybridní karta MIFARE DESFire 8kB s kontaktním čipem GemXpresso 64 kB	285	54,15	339,15

- Cena zahrnuje odměnu a veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služeb.
- Cena služeb je stanovena jako cena nejvýše přípustná, kterou poskytovatel může zvýšit pouze za těchto podmínek:

- a) dojde-li ke změně zákonné výše DPH, pokud je taková změna přímo aplikovatelná na předmět plnění podle této smlouvy; a/nebo
  - b) dojde-li ze strany objednatele ke změně rozsahu plnění oproti přílohám č.1 až 6 této smlouvy nebo podmínek plnění podle této smlouvy.
4. Cena za poskytované služby bude hrazena měsíčně, vždy k prvnímu kalendářnímu dni období, v němž jsou služby poskytovány.
  5. Cena za poskytované služby bude objednatel hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem. Daňový doklad (faktura) musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu (faktury) ve smyslu platného zákona o dani z přidané hodnoty a dále musí obsahovat tyto údaje:
    - číslo této smlouvy;
    - název veřejné zakázky podle této smlouvy;
    - rozpis jednotlivých věcných položek zahrnutých do příslušného dílčího plnění a odpovídajících finančních částek.
  6. Lhůta splatnosti faktur počíná běžet dnem jejich doručení, případně doručením opravené faktury a činí 21 (dvacet jedna) kalendářních dnů.
  7. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude obsahovat náležitosti uvedené v čl. IV. odst. 4 této smlouvy, je objednatel oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti poskytovateli bez proplacení, pokud zároveň požádá o provedení jím specifikovaných oprav či doplnění. Pro opravený daňový doklad běží nová lhůta splatnosti.
  8. Úhradou faktury – daňového dokladu, resp. její části, se rozumí odepsání platby z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

#### Čl. V.

##### Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel odpovídá za časové a věcné plnění této Smlouvy, pokud objednatel včas splní své závazky dle článku VI. této smlouvy.
2. Poskytovatel ručí za to, že služby poskytovatele dle této smlouvy budou poskytovány v dohodnutém rozsahu a budou vykazovat požadované parametry, specifikované v Příloze č. 1 až 6 této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje:
  - a) podklady předané mu objednatelem pro poskytování služeb použít pouze pro poskytování služeb podle této smlouvy
  - b) podklady, informace a výsledky poskytovaných služeb získané při realizaci plnění poskytnout třetím osobám, případně je použít k jiným účelům pouze na základě písemného souhlasu objednatele a za podmínek jím stanovených.
4. Poskytovatel je oprávněn k částem plnění předmětu této smlouvy použít třetí strany (subdodavatele). V tomto případě je poskytovatel:
  - a) povinen sdělit objednateli předem identifikační údaje každého subdodavatele a jeho úkoly dříve, než příslušný subdodavatel zahájí svou činnost,
  - b) odpovědný objednateli za příslušnou část plnění a dodržování všech závazků uvedených v odst. 1 až 3 tohoto článku smlouvy stejně, jako kdyby příslušnou část plnění zajišťoval sám.
5. Poskytovatel se zavazuje, že jeho pracovníci i pracovníci případného subdodavatele budou dodržovat bezpečnostní předpisy a opatření na pracovištích objednatele i poskytovatele.
6. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění smlouvy mít uzavřenou pojistnou smlouvu na škody způsobené při výkonu podnikatelské činnosti, a to na minimální pojistné plnění 10 mil. Kč. Ověřená fotokopie pojistné smlouvy je Přílohou č. 10 této smlouvy.
7. V případě, že při zrušení KOC její držitel nevrátí KOC vůbec nebo vrátí KOC poškozenou, je poskytovatel oprávněn účtovat držiteli KOC manipulační poplatek ve výši 200,- Kč (dvě stě korun českých) bez DPH. Tento poplatek je příjmem poskytovatele.

#### Čl. VI

### **Práva a povinnosti objednatele**

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli poskytne technické a další prostředky (dále jen „prostředky“), které jsou nezbytné pro poskytování služeb na základě této smlouvy, a to minimálně v rozsahu, který je určen touto smlouvou jejími přílohami. O předání prostředků bude vždy sepsán předávací protokol včetně určení způsobu užití prostředků a jejich ceny. Okamžikem předání přebírá poskytovatel odpovědnost za svěřené prostředky, a to do výše jejich ceny, která je určená předávacím protokolem.
2. Objednatel se zavazuje, že za poskytované služby dle této smlouvy bude poskytovateli hradit za sjednaných podmínek ceny uvedené v článku IV. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli k poskytování služeb potřebnou součinnost, která je specifikována Příloze č. 7 této smlouvy, případně zajistit jejich poskytnutí třetími osobami v uvedeném rozsahu. Součinnost objednatele bude zahrnovat:
  - a) vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně objednatele,
  - b) poskytnutí veškerých informací týkajících se očekávaných změn zejména legislativního charakteru, které by mohly mít dopad na poskytování služeb,
  - c) další součinnost, na které se objednatel a poskytovatel dohodnou.
4. Objednatel se zavazuje k podkladům, zatíženým právem třetí osoby, neprodleně získat tato chybějící práva nebo nahradit právně závadné části právně nezávadnými. V případě, že objednatel tuto podmínku nesplní ani v přiměřeně dohodnuté lhůtě, je poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
5. Objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování služeb. Zjistí-li, že poskytovatel poskytuje služby v rozporu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn písemně upozornit poskytovatele na tuto skutečnost a dožadovat se, aby poskytovatel provedl přiměřenou nápravu. Jestliže poskytovatel tak neučiní ani v přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní sankci jakož i odstoupit od smlouvy ve smyslu čl. IX odst. 2.
6. Objednatel se zavazuje poskytnout podklady, informace a výsledky poskytovaných služeb získané při realizaci plnění od poskytovatele třetím osobám, případně je použít k jiným účelům, pouze na základě písemného souhlasu poskytovatele. Jestliže objednatel tak neučiní ani v přiměřené lhůtě mu k tomu poskytnuté, je poskytovatel oprávněn uplatnit smluvní sankci ve smyslu čl. VIII odst. 1.

### **Čl. VII.**

#### **Ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany se zavazují, že pro jiné účely, než je plnění předmětu této smlouvy a jednání směřující k plnění povinností a výkonu práv vyplývajících z této smlouvy, třetí osobě nesdělí, nepředstoupí, pro sebe nebo pro jiného nevyužijí obchodní tajemství druhé smluvní strany, o němž se dověděly nebo doví tak, že jim bylo nebo bude svěřeno nebo se jim stalo jinak přístupným v souvislosti s plněním této smlouvy, obchodním či jiným jednáním, které spolu vedly nebo povedou.
2. Obchodním tajemstvím se pro účely této smlouvy rozumí veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související s činností smluvních stran, zejména veškerá průmyslová práva a know-how, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a mají být podle vůle smluvních stran utajeny.
3. Smluvní strany se zavazují, že ke skutečnostem tvořícím obchodní tajemství umožní přístup pouze pracovníkům a osobám, které se smluvně zavázaly mlčenlivostí o skutečnostech tvořících obchodní tajemství.
4. Smluvní strany jsou povinny zachovávat obchodní tajemství i po skončení tohoto smluvního vztahu po dobu, po kterou trvají skutečnosti obchodní tajemství tvořící.
5. Smluvní strany se zavazují, že informace získané od druhé smluvní strany nebo při spolupráci s ní nevyužijí k vlastní výdělečné činnosti a ani neumožní, aby je k výdělečné činnosti využila třetí osoba.
6. Pokud se některá ze smluvních stran poruší ustanovení uvedená v tomto článku, má druhá smluvní strana právo k uplatnění jednorázové sankce až do výše Kč 500.000,- za každé takové porušení.
7. Účastníci smlouvy prohlašují, že je nesporné, že vzhledem k tomu, že objednatel je osobou povinnou ve smyslu zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, jsou veškerá jeho práva a povinnosti z

této smlouvy omezena ustanoveními tohoto zákona a proto plnění povinností dle zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, není považováno za porušení ustanovení této smlouvy.

## **Čl. VIII.**

### **Smluvní pokuty**

1. V případě, že smluvní strana nesplní některou ze svých povinností, ke kterým je vůči druhé smluvní straně vázána touto smlouvou, je dotčená smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé nesplnění povinností, nestanoví-li tato smlouva v konkrétním ustanovení jinak.
2. Pro případ prodlení objednatele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn uplatnit vůči objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení počínaje dnem následujícím po marném uplynutí lhůty splatnosti neuhrazené faktury.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržel od objednatele.
4. Poskytovatel není odpovědný za prodlení v plnění svých závazků vzniklé v souvislosti s prodlením objednatele.
5. Smluvní pokutu je povinna smluvní strana uhradit bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé straně v této souvislosti škoda, která je vymahatelná samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši, tzn. uplatnění smluvní pokuty nemá vliv na právo oprávněné smluvní strany uplatnit na povinné smluvní straně náhradu škody v plném rozsahu.

## **Čl. IX.**

### **Předčasné ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva může být předčasně ukončena výpovědí každé smluvní strany s jednoměsíční lhůtou, začínající běžet první kalendářní den, následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní strany. Termín ukončení poskytování služeb dle této smlouvy na základě jednostranné výpovědi bude určen dohodou obou smluvních stran na základě technických podmínek umožňující předání systému provozovatelem objednateli.
2. Obě smluvní strany jsou od této smlouvy oprávněny odstoupit v případě, že druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší svoje smluvní povinnosti. Odstoupení musí být provedeno písemným oznámením adresovaným smluvní straně, která podstatně porušila nebo porušuje smluvní povinnosti, učiněným bez zbytečného odkladu poté, kdy se o tomto porušení odstupující smluvní strana dověděla.
3. Za podstatné porušení smluvní povinnosti se pro účely této smlouvy považuje zejména:
  - a) jestliže budou poskytované služby opakovaně vykazovat vady nebo právní vady,
  - b) jestliže poskytované služby nebudou opakovaně odpovídat specifikacím výslovně uvedeným v Přílohách č. 1 až 6 této smlouvy,
  - c) porušování osobnostních autorských práv nebo zákonných ustanovení ze strany poskytovatele.
  - d) závažné porušení povinnosti objednatele poskytnout součinnost dle Přílohy č. 7 této smlouvy
4. Odstoupením od smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy. Odstoupení od smlouvy se však nedotýká nároku na náhradu škody, ani nároků na smluvní pokuty, které mají podle vůle smluvních stran zůstat zachovány i v případě odstoupení od smlouvy.
5. V případě předčasného ukončení této smlouvy se obě strany zavazují, že vypořádají své vzájemné závazky do 3 měsíců od ukončení smlouvy.

## **Čl. X.**

### **Předání a převzetí služeb**

1. O plnění dle této smlouvy bude poskytovatel, a to vždy nejpozději do pátého pracovního dne následujícího po skončení kalendářního měsíce, v němž byly služby poskytovány, předkládat objednateli zprávu o činnosti PCKS za příslušný kalendářní měsíc obsahující vyhodnocení monitoringu dokládajícího poskytování služeb a splnění parametrů definovaných v příloze č.1 až č 6 této smlouvy. Podrobnosti o provádění tohoto monitoringu a způsobu jeho vyhodnocení jsou uvedeny v příloze č.8 této smlouvy. Pokud služby v některé dny kalendářního měsíce nesplňovaly definované parametry, bude to rovněž ve zprávě o činnosti PCKS uvedeno.

- Objednatel je po dohodě s poskytovatelem oprávněn pověřit posuzováním výstupů poskytovatele třetí stranu.
- Obě smluvní strany se dohodly, že do 14-dnů od podpisu této smlouvy budou písemně určeny osoby zodpovědné za poskytování služeb na straně poskytovatele a přebírání služeb na straně objednatele.

#### **Čl. XI.**

##### **Odpovědnost za vady poskytovaných služeb**

- Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neúplné poskytnutí nebo neposkytnutí služeb, které měly být poskytnuty dle specifikace uvedené v Přílohách č.1 až č. 6 této smlouvy.
- Poskytovatel se zavazuje, že bude v rámci poskytování služeb bezplatně řešit všechny vady za které odpovídá a které souvisejí s poskytnutými službami podle této smlouvy za podmínek blíže specifikovaných v Příloze č. 9 této smlouvy.
- Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené třetí osobou s výjimkou jeho sub-dodavatelů nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku.
- Vady a požadavky budou poskytovateli oznamovat pověřeni pracovníci objednatele prostřednictvím zřízené služby HelpDesk v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č.9 této smlouvy. Poskytovatel odpovídá za provedení analýzy hlášení objednatele a následně za stanovení povahy hlášení, tj. zda se jedná o vadu nebo o požadavek rozšiřující či jinak měnící prostředky nebo způsob poskytování služeb dle této smlouvy.
- Jestliže má přijaté hlášení povahu vady při poskytování služby, zahájí poskytovatel neprodleně kroky k odstranění této vady tak, aby byly dodrženy parametry služeb uvedené v Příloze č. 1 až č.6 této smlouvy.
- Pokud se poskytovateli nepodaří odstranit vadu služby v termínech stanovených v Příloze č. 9 této smlouvy, a pokud objednatel uzná, že tato vada je objektivně neodstranitelná nebo že její odstranění by si v poměru k malé závažnosti důsledků vady vyžádalo nepřiměřené náklady na straně poskytovatele, může od požadavku na odstranění vady ustoupit. Poskytovatel je v tomto případě povinen objednateli navrhnout alternativní řešení za neodstranění vady.
- Smluvní strany se dohodly, že od okamžiku zahájení poskytování služeb povedou evidenci provozních vad a požadavků včetně údajů o jejich odstranění prostřednictvím služby HelpDesk dle Přílohy č.9 této smlouvy zřízené na kontaktní internetové adrese poskytovatele. Údaje o odstranění vady potvrzené v evidenci objednatelem nebude možné dále měnit.

#### **Čl. XII.**

##### **Kvalita služeb**

- Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržet jejich parametry specifikované v Přílohách 1. až 6. této smlouvy.
- Parametry poskytovaných služeb jsou vyhodnocovány na základě monitoringu realizovaného poskytovatelem dle Přílohy č. 9 této smlouvy. Objednatel má právo na své náklady provést nezávislou kontrolu poskytování služeb. Objednatel je povinen včas seznámit poskytovatele s úmyslem zahájit kontrolu poskytovaných služeb ať prostřednictvím vlastní či nezávislé osoby. Poskytovatel je oprávněn se vyjádřit ke způsobu provedení kontroly a jejím výsledkům.
- Pokud poskytované služby nedosahují požadovaných parametrů na základě předloženého monitoringu, je poskytovatel oprávněn uplatnit snížení úhrady za poskytované služby, a to ve výši maximálně 0,5 % z požadované měsíční částky za službu, která není poskytována v souladu s podmínkami specifikovanými touto smlouvou v Příloze č. 1 až č. 5 za každý 1 % rozdíl mezi skutečnými parametry služby a stanovenými parametry služby.

#### **Čl. XIII.**

##### **Odpovědnost za škodu**

- Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci této smlouvy a dle platných právních předpisů.

2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
3. Za škodu skutečně vzniklou objednateli se považuje též škoda vzniklá ztrátou nebo poškozením dat v důsledku úmyslné činnosti poskytovatele či jeho nedbalosti.
4. Náhrady prokazatelné škody se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku, není-li v této smlouvě stanoveno jinak.

#### Čl. XIV.

##### Další ujednání

1. Veškerá korespondence a dokumenty budou v rámci plnění předmětu smlouvy předávány osobně, faxem, nebo poštou doporučenou zásilkou. Písemnosti odeslané faxem musí být následně v nejbližší pracovní den potvrzeny doporučenou poštou. Písemnosti zaslané e-mailem budou považovány za doručené, jen pokud adresát výslovně potvrdí jejich přijetí rovněž e-mailem. Automatické potvrzení o doručení/přečtení zprávy zasílané bez zásahu uživatele příslušným počítačovým programem se za potvrzení přijetí písemnosti nepokládá.
2. Korespondence odeslaná doporučenou zásilkou se doručuje na adresu účastníka uvedenou v této smlouvě. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně adresy některého z účastníků, je povinen tento účastník změnu bezodkladně písemně oznámit. Nebyl-li adresát na uvedené adrese zastižen, písemnost se prostřednictvím poštovního doručovatele uloží na poště. Nevyzvedne-li si během úložní lhůty účastník zásilku, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se účastník o doručení nedozvěděl.
3. Veškeré smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 10 dnů od doručení písemné výzvy k jejich uhrazení smluvní straně, která odpovídající smluvní povinnost porušila, a budou uhrazeny bezhotovostním převodem na bankovní účet oprávněné smluvní strany uvedený v záhlaví této smlouvy.
4. Každá ze stran této smlouvy odpovídá druhé straně za škodu vzniklou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy, nebo zaviněným porušením právních předpisů. Odpovědnosti se strana zproští, jestliže byla škoda způsobena objektivně neodvratitelnou událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat za daných podmínek konkrétního případu (vyšší moc).

#### Čl. XV.

##### Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy vzniklé z této smlouvy nebo s touto smlouvou související se řídí, pokud z této smlouvy nevyplývá něco jiného, zejména ustanoveními obchodního zákoníku a dalšími českými právními předpisy k předmětu smlouvy se vztahujícími. V případě, že by se stalo některé ustanovení smlouvy neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
2. Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, a to číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti, vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
4. Poskytovatel se zavazuje zachovávat v tajnosti všechny informace důvěrného rázu spojené s objednaným dílem, jakož neposkytnout i dílčí části objednaného díla jiným osobám, než objednateli.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně všech příloh byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES), která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o číselném označení smlouvy a data jejího podpisu, údaje o smluvních stranách a předmětu smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
6. Poskytovatel je povinen nakládat se všemi daty poskytnutými objednatelům ke zpracování nebo získanými v souvislosti s plněním této smlouvy jako s informacemi důvěrnými. Budou-li data poskytnutá objednatelům nebo získaná v souvislosti s plněním této smlouvy podléhat režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, jsou obě smluvní strany povinny zabezpečit splnění všech ohlašovacích a dalších povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat



předepsaná povolení. Bude-li nezbytné pro plnění této smlouvy splnit ohlašovací povinnosti dle cit. zákona, realizace předmětu plnění se pozastavuje na dobu do řádného splnění takových povinností a obě smluvní strany se zavazují vyvinout veškerou součinnost ke splnění těchto ohlašovacích povinností. Poskytovatel se zavazuje, že pokud se v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy při plnění svých povinností setkají jeho pověřeni pracovníci s osobními údaji ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, učiní veškerá opatření, včetně zachování povinnosti mlčenlivosti dle tohoto odstavce, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti.

7. Tato smlouva je vyhotovena v šesti stejnopisech, z nichž každý stejnopis má platnost originálu. Poskytovatel obdrží 2 stejnopisy a objednatel 4 stejnopisy.

8. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha 1 – Specifikace provozu Servisního Kartového Centra

Příloha 3 – Specifikace provozu záložního systému

Příloha 2 – Specifikace provozu kontaktního místa

Příloha 4 – Specifikace datového propojení kontaktních míst

Příloha 5 – Specifikace provozu webové prezentace

Příloha 6 – Specifikace svozu hotovosti a přípravy dokladů

Příloha 7 – Specifikace součinnosti

Příloha 8 – Specifikace monitoringu kvality služeb

Příloha 9 – Odstraňování vad

Příloha 10 – Specifikace provozu KAP

Příloha 11 – Specifikace podpory kontaktních míst MHMP

Příloha 12 – Specifikace výroby formulářů a uživatelských příruček

Příloha 13 – Specifikace produktové personalizace

9. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvními stranami.

V Praze dne 31. 10. 2007

V Praze dne 31. 10. 2007

Za hlavní město Prahu



Za poskytovatele

**HAGUESS, a.s.**

Na Michovkách I.686

252 43 Průhonice

IČ: 25085166

DIČ: CZ25085166 3

Příloha 1 – ke smlouvě  
**Specifikace provozu Servisního Kartového Centra**

**I.**

**Umístění Centrálního pracoviště SKC**

1. Centrální pracoviště SKC bude umístěno na následující adrese v prostorách poskytovatele:  
HAGUESS, a.s.  
Na Sychrově 975/8  
101 00 Praha 10
2. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn užívat část nemovitosti, v níž se nachází centrální pracoviště, v rozsahu určeném touto přílohou, na základě platného právního vztahu s majitelem, nájemcem nebo podnájemce určené nemovitosti.
3. Veškeré náklady spojené se zajištěním centrálního pracoviště a jeho užíváním hradí poskytovatel na svůj účet, a objednatel je povinen hradit pouze náklady ve výši určené smlouvou, jejíž je tato příloha nedílnou součástí.

**II.**

**Personální zajištění provozu Centrálního pracoviště SKC**

1. Provoz Centrálního pracoviště SKC bude poskytovatel zajišťovat prostřednictvím svých zaměstnanců nebo osob majících s poskytovatelem pracovní-právní vztah.
2. Za provoz Centrálního pracoviště SKC odpovídá vedoucí provozu SKC, který je jmenován poskytovatelem.
3. Pro poskytování služeb definovaných v čl.III této přílohy zajistí poskytovatel školení obsluhy Centrálního pracoviště SKC.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit při nakládání s osobními údaji držitelů dodržování ustanovení zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění

**III.**

**Provozní rámec Centrálního pracoviště SKC**

Poskytovatel se zavazuje zajistit následující činnosti SKC:

1. Provozně-procesní služby Centrálního pracoviště SKC
  - o Příjem žádostí o vydání karet
  - o Pořízení dat do systému SKC
  - o Příprava datové dávky pro personalizaci karet
  - o Přijetí personalizovaných karet z personalizační linky
  - o Provoz interní personalizační linky
  - o Archivace a skartace dokumentů
  - o Řešení reklamací karet s vydáním karet a správou jejich životního cyklu
  - o Distribuce black-listu
  - o Distribuce datových zpráv systému SKC ve formátu XML a struktuře uvedené ve specifikaci řešení provozovatelům kartových aplikací
  - o Sběr a zpracování transakcí Kartové aplikace Parkování (KAP)
  - o Provoz uživatelské telefonní linky
2. Správa systému SKC
  - o Administrace provozu Aplikačního SW systému SKC a KAP
  - o Provozní dohled HW prostředků SKC a KAP
  - o Správa sítě a komunikačních prostředků SKC
  - o Údržba systému a plánování odstávek
  - o Správa webové prezentace opencard včetně provádění aktualizace obsahu
  - o Správa provozu on-line rozhraní systému SKC

- o Operativní řešení chybových a krizových stavů systému

#### IV.

##### Distribuční služba

1. Součástí provozních činností je rovněž distribuční služba zajišťující převoz formulářů žádostí, karet a spotřebního materiálu mezi Centrálním pracovištěm SKC a kontaktním místem PCKS. Distribuční službu bude poskytovatel realizovat prostřednictvím svých zaměstnanců a svých dopravních a přepravních prostředků.

#### V.

##### Externí personalizační linka

1. Poskytovatel je oprávněn pro personalizaci využívat externí personalizační linku, při dodržení funkční totožnosti personalizovaných karet a zajištění odpovídající úrovně zabezpečení osobních dat při personalizaci.
2. Prostřednictvím externí personalizační linky bude poskytovatel zajišťovat následující služby:
  - a) Přebírání personalizační datové dávky vytvořené Centrálním pracovištěm SKC, provedení kontroly na úplnost a neporušenost dat
  - b) Generování určených datových položek nutných pro personalizaci (PIN, PUK)
  - c) Vlastní personalizace čipových karet v rozsahu:
    - o elektronická personalizace kontaktního čipu typu GemXpresso 64kb
    - o elektronická personalizace bezkontaktního čipu Mifare 4k
    - o potisk těla karty laserovým gravírováním
    - o kompletace: vlepění karty na nosič, strojní zaobálování, ruční vkládání PIN obálky ke kartě + ruční lepení
  - d) Odeslání vyrobených karet spolu s PIN obálkou v kompletační obálce zpět do Centrálního pracoviště SKC.
  - e) Vytvoření dávky pro odpověď na vyrobenou dávku a její odeslání zpět zabezpečenou datovou komunikací do Centrálního pracoviště SKC.
  - f) Vedení skladové evidence karet a spotřebního materiálu potřebného pro personalizaci karet.
3. Externí personalizační linka je provozována mimo Centrální pracoviště SKC s nímž komunikuje prostřednictvím zabezpečené datové komunikace.

#### VI.

##### Provozní charakteristiky systému SKC

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této příloze s dodržением následujících charakteristik:

<b>A) Doba provozu SKC</b>	Pondělí – Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
<b>B) Poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu</b>	Pondělí – Čtvrtek, 09:00 ÷ 18:00 hod, kromě svátků v ČR Pátek 09:00 ÷ 12:00 hod, kromě svátků v ČR
<b>C) Doba používání systému a služeb uživateli SKC</b> Web Opencard Webové služby OCSP Server	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 18:00 hod, kromě svátků v ČR Pondělí – Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod *) Pondělí – Sobota, 09:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR Pondělí – Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
<b>D) Servisní okno</b>	Pondělí – Pátek, 19:00 ÷ 08:00 hod Sobota – 17:00 ÷ 24:00 hod Neděle – 00:00 ÷ 24:00 hod

\*) Poskytovateli je umožněno uskutečnit neplánované krátkodobé přerušení (max 20 minut) v poskytování

služby za účelem údržby a případných oprav svých zařízení. Dlouhodoběji trvající (déle než 20 minut) opravy a údržbu je Poskytovatel povinen provádět v době, která minimálně ovlivňuje standardní provoz zákazníka (24:00 - 7:00). Poskytovatel nenes zodpovědnost za přerušení poskytování služeb v případě zásahu třetích osob či vyšší moci.

### Dostupnost systému

Dostupnost za měsíc	≥ 96,5%
Maximální doba úplných výpadků za měsíc během doby poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu	12 h
Maximální doba úplného výpadku na jeden případ během poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu	6 h
Maximální počet dílčích výpadků za měsíc během poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu	6

### Servisní časy

Služby Help desk (blokování karet)	Pondělí – Pátek, 09:00 ÷ 18:00 hod
Zpracování požadavků a oprava chyb	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR
Řešení změn v systému	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR

### Doba reakce

Doba reakce vyjadřuje dobu, která uplyne od nahlášení anomální události nebo chyby vzniklé při provozu systému do zahájení řešení daného problému včetně zpětného potvrzení osobě, která problém nahlásila.

Doba reakce během doby používání systému uživateli C).	60 minut
Doba reakce mimo dobu používání systému uživateli C)	Následující pracovní den

### Klasifikace požadavků a jejich řešení

Popis	Reakční doba	Doba řešení
Kritická chyba	1 hodina	Nesmí překročit 6 hodin
Závažná chyba	1 hodina	Nesmí překročit 48 hodin
Vedlejší chyba	4 hodiny	5 dnů
Požadavek na změnu	48 hodin	V závislosti na předmětu požadavku

### Definice

Alert	Termín <i>alert</i> označuje zprávu přicházející z monitorování systému, která signalizuje nerutinný sled událostí.
Doba používání	Termín <i>doba používání</i> označuje časový úsek, ve kterém může být systém včetně místa předání využíván na smlouvené úrovni služeb a ve kterém je systém monitorován a v případě události, která má negativní vliv na provoz systému, jsou iniciovány eliminační postupy.
Doba provozu	Termín <i>doba provozu</i> označuje celkový časový úsek, během kterého se předpokládá provoz systému
Doba reakce	Termín <i>doba reakce</i> označuje dobu, která uběhne mezi oznámením události a zahájením řešení problému včetně předání úvodní informace osobě, která událost nahlásila.
Doba uchování zálohy	Termín <i>doba uchování zálohy</i> specifikuje dobu, po kterou jsou zálohovaná data dostupná pro obnovení.

<b>Dostupnost</b>	<b>Dostupnost systému</b> – vyjadřuje poměr mezi dobou výpadků v daném období a celkovou plánovanou dobou používání systému. Vztahuje se na provoz systému jako celku: Dostupnost [%] = skutečná doba dostupnosti / plánovaná doba dostupnosti * 100
<b>Řízení problémů</b>	<b>Definice kategorií chyb</b> <b>Kritická chyba</b> – je velmi závažné omezení s kritickými důsledky pro průběh všech procesů SKC (například celkový výpadek systému, žádný dialog v systému není možný) <b>Závažná chyba</b> – podstatné omezení se značnými následky pro průběh dílčích procesů SKC (např. dílčí výpadek systému, pouze omezené možnosti dialogu v důsledku dlouhé doby odezvy) <b>Vedlejší chyba</b> – žádné podstatné omezení procesů SKC (například chyba zápisu / čtení na zálohovacím médiu)
<b>Servisní časy</b>	<b>Termín servisní časy</b> je používán jako obecný termín pro různé časové úseky. V tomto kontextu se svátky rozumí dny pracovního klidu.
<b>Servisní okno</b>	Časový úsek, kdy systém, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům
<b>Výpadek</b>	Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém s dohodnutými kvalitativními vlastnostmi během doby používání. Do doby výpadků se nezapočítává doba, která spadá do servisního okna.

2. Další provozní charakteristiky jsou upravené Provozním řádem poskytovatele, který podléhá schválení objednatelem.

## VII.

### Technické vybavení centrálního pracoviště SKC

1. Technické vybavení (dále jen zařízení) centrálního pracoviště je zajištěno objednatelem v rozsahu určeném předávacím protokolem, který je podepsán na základě předání technického vybavení objednatelem poskytovateli do jeho správy.
2. Předání bude uskutečněno v prostorách poskytovatele, které jsou určeny pro provoz centrálního pracoviště touto přílohou.
3. Převzetím je poskytovatel odpovědný v plném rozsahu za veškeré technické vybavení, které mu bylo předáno, a může jej užívat v rozsahu určeném touto smlouvou výhradně pro zajištění provozu PCKS pro objednatele.
4. Poskytovatel je povinen odpovídajícím způsobem zabezpečit předané technické vybavení proti krádeži, poškození, živelným pohromám, neodbornému zacházení.
5. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele přesunout zařízení na jinou adresu než je určena v rámci této přílohy.
6. Pokud je součástí předaného technického vybavení i odpovídající spotřební materiál, je o jeho využití poskytovatel povinen vést přesnou evidenci.

## VIII.

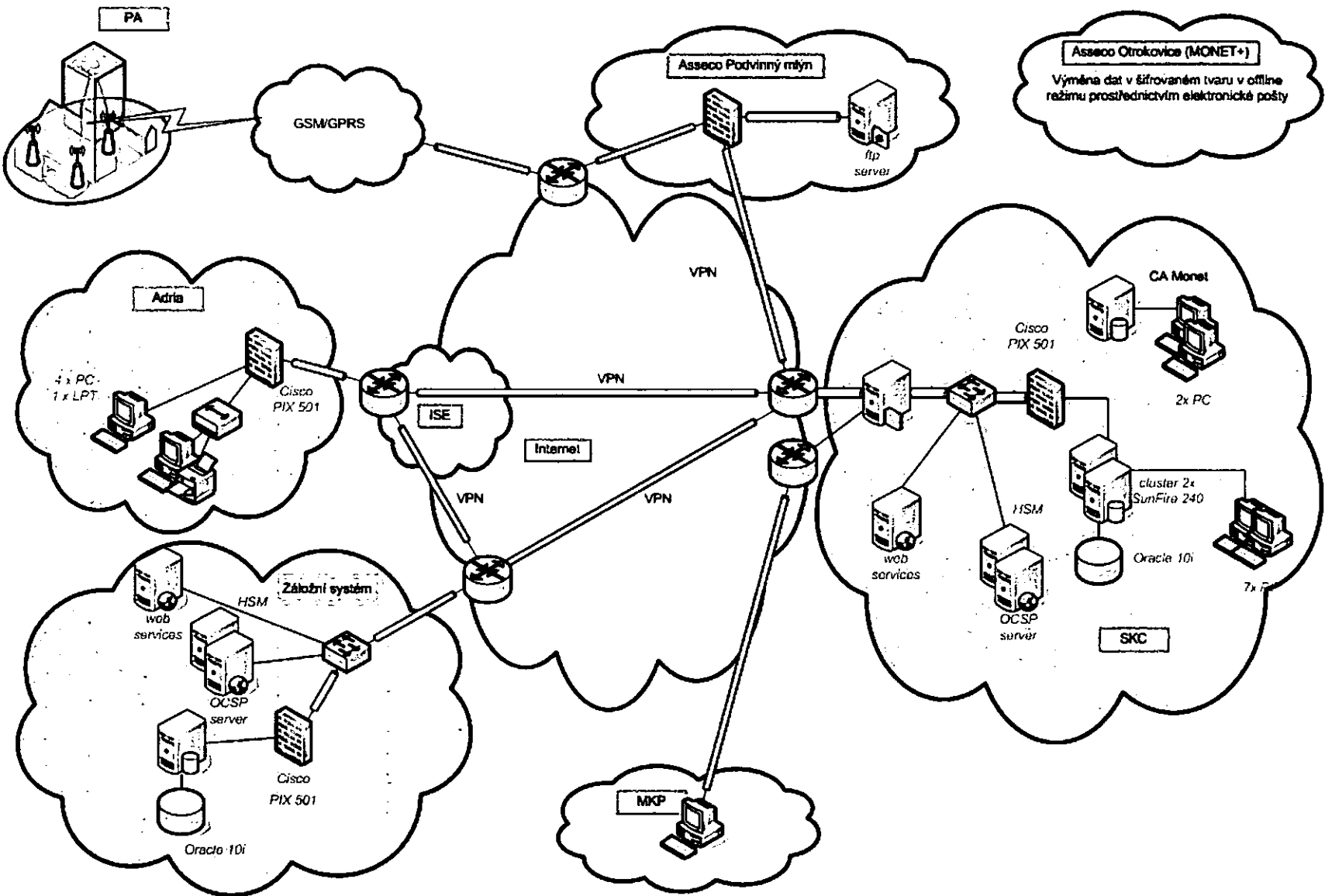
### Další ujednání

1. Objednatel zajistí na své náklady a předá do 5-dnů po zahájení plnění dle smlouvy, jejíž je tato příloha součástí, odpovídající počet kusů produktově personalizovaných karet „opencard“, které jsou určeny pro předání držitelům.
2. Poskytovatel je oprávněn kdykoli během trvání smluvního vztahu vrátit objednateli karty, které jsou vadné nebo nejsou personalizovány v souladu s poskytnutými podklady. V takové případě je objednatel povinen buď poskytnout náhradní karty v počtu odpovídajícím počtu vrácených karet nebo dojde ke snížení rozsahu počtu karet vydaných dle této smlouvy.

3. Tyto karty zůstávají majetkem objednatele po celou dobu trvání smluvního vztahu, a poskytovatel má právo s nimi nakládat pouze za účelem plnění povinností dle smlouvy včetně jejích příloh.
4. Poskytovatel je oprávněn odborně zničit kartu, která je poškozena nebo byla zrušena. Všechny karty, které nebyly poskytnuty držitelům je poskytovatel povinen předat do 14-dnů po ukončení platnosti této smlouvy zpět objednateli.
5. Poskytovatel je povinen vést evidenci o nakládání s kartami, která bude obsahovat zejména následující údaje:
  - a) Informace o personalizaci
  - b) Informace o vydání karty držiteli
  - c) Informace o poškození karty
  - d) Informace o nepředání karty držitelem poskytovateli v případě zrušení karty
  - e) Informace o zničení karty poskytovatelem a důvodu zničení
6. Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatele poskytnout přehled této evidence.
7. Poskytovatel jako součást plnění zajistí výrobu následujících prvků, které jsou součástí personalizace karet, a to na základě specifikace schválené objednatelem a v maximálním množství 100 000 kusů (slovy:stotisíc).
  - a) Nosič karty
  - b) PIN obálka včetně její výroby
  - c) Kompletační obálka

#### IX.

#### Schéma provozovaného systému



## Příloha č. 2 – ke smlouvě

**Specifikace zajištění služeb záložního systému SKC****I.****Specifikace provozu záložního systému**

1. Záložní systém SKC slouží k zajištění nepřerušeno poskytování služeb PKCS v případě zničení, dlouhodobého výpadku hlavního systému SKC.
2. Záložní systém SKC je zajištěn poskytovatelem na jeho účet a po celou dobu poskytování služeb zůstává v majetku poskytovatele.
3. Poskytovatel je povinen umístit záložní systém SKC v objektu odlišném od hlavního systému SKC. Objekt se může nacházet i mimo území hlavního města Prahy.
4. Poskytovatel je povinen udržovat data v záložním systému SKC v aktuálním stavu.
5. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb záložního systému SKC nejpozději od 1.1.2008

**II.****Specifikace záložního systému**

1. Záložní systém SKC je specifikován jako soubor HW a SW prvků poskytovatele umožňující zajistit v případě výpadku centrálního pracoviště umístěného u poskytovatele:
  - o provoz záložního databázového serveru SKC a KAP představující ve standardním režimu cíl replikací dat z hlavního systému
  - o provoz Webových služeb SKC
  - o provoz OCSP a HSM serveru



Příloha 3– ke smlouvě  
**Specifikace provozu kontaktního místa**

**I.**

**Umístění kontaktního místa**

1. Kontaktní místo se nachází na adrese.  
Palác Adria  
Jungmannova 31  
110 00 Praha 1
2. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je oprávněn užívat část nemovitosti v níž se nachází kontaktní místo v rozsahu určeném touto přílohou, na základě platného právního vztahu s majitelem, nájemcem nebo podnájemcem určené nemovitosti.
3. Veškeré náklady spojené se zajištěním kontaktního místa a jeho užíváním hradí poskytovatel na svůj účet, a objednatel je povinen hradit pouze náklady ve výši určené smlouvou, jejíž je tato příloha nedílnou součástí.

**II.**

**Personální zajištění provozu kontaktního místa**

1. Provoz kontaktního místa bude poskytovatel zajišťovat prostřednictvím svých zaměstnanců nebo osob majících s poskytovatelem pracovní-právní vztah.
2. Za provoz kontaktního místa odpovídá vedoucí provozu, který je jmenován poskytovatelem
3. Pro poskytování služeb definovaných v čl.III zajistí poskytovatel školení obsluhy kontaktního místa
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit při nakládání s osobními údaji držitelů dodržování ustanovení zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů v platném znění

**III.**

**Činnost obsluhy kontaktního místa**

Poskytovatel se zavazuje zajistit následující činnosti kontaktního místa:

1. Příjem žádosti o vydání karty
  - o Ověření totožnosti žadatele
  - o Kontrola vyplněného formuláře žádosti (věcná správnost, úplnost, čitelnost)
  - o Označení žádosti jedinečným číslem
  - o Určení data a místa předání karty
  - o Podpis žádosti o vydání karty
  - o Předání kopie žádosti žadateli
  - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
2. Předání karty
  - o Ověření totožnosti žadatele
  - o Kontrola předkládaného formuláře
  - o Vyhledání karty
  - o Předání kompletované karty a fotky držitele karty
  - o Potvrzení předávacího protokolu karty
  - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
3. Předání doplňků ke kartě dle vzájemně odsouhlasené specifikace

**4. Příjem a zpracování žádosti o změnu stavu karty**

- o Ověření totožnosti žadatele
- o Kontrola vyplněného formuláře žádosti (věcná správnost, úplnost, čitelnost)
- o Zablokování karty
- o Odblokování karty
- o Zrušení karty
- o Výběr manipulačního poplatku v definované výši v případě zrušení platnosti karty bez možnosti fyzického znehodnocení karty.
- o Přidání aplikace na kartu dle vzájemně odsouhlasené specifikace
- o Zrušení aplikace na kartě dle vzájemně odsouhlasené specifikace
- o Příjem reklamací včetně možnosti řešení vybraných případů na místě
- o Příjem oznámení o změně kontaktních údajů držitele karty
- o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC

**5. Informační servis**

- o Podpora zákazníkům při vyplnění formulářů žádostí
- o Poskytování informací o práci s kartou
- o Poskytování informací o službách systému opencard, k nimž má poskytovatel informační podporu od zadavatele i oprávnění poskytovat informace

**6. Nabíjení a vybíjení parkovacích kupónů na kartě**

- o Příjem hotovosti od držitelů karet při nabíjení parkovacího kupónu
- o Výdej hotovosti držitelům karet při vybíjení parkovacího kupónu
- o Zjištění zůstatku bez provedení nabití nebo vybití parkovacího kupónu
- o Uzavření směny a převoz finanční hotovosti

**7. Výkon mandátních činností**

- o Uzavření smlouvy jménem objednatele s držitelem karty, jejímž předmětem bude vydání a správa karty po celý její životní cyklus jakož i akceptace karty v objednatelém definované službě.
- o Výběr manipulačního poplatku v definované výši v případě zrušení platnosti karty bez možnosti fyzického znehodnocení karty.

**IV.****Provozní charakteristiky kontaktního místa**

1. Kontaktní místo se skládá ze čtyř oddělených přepážek s odpovídajícím technickým vybavením, které je zajištěno poskytovatelem.
2. Přepážky jsou monitorovány 24 hodin denně kamerovým systémem. Součástí zabezpečení je centrální dispečink, elektronická požární signalizace a elektronický zabezpečovací systém.
3. Poskytovatel se zavazuje, že po otevírací dobu, která je upravena interním předpisem poskytovatele, budou vždy v provozu současně nejméně 2 přepážky s alespoň jedním pracovníkem schopným obsloužit zájemce a držitele v anglickém jazyce.
4. Další provozní charakteristiky kontaktního místa jsou upraveny interním předpisem poskytovatele, který podléhá kontrole objednatele.

5. V období vánočních svátků budou v provozu 2 přepážky kontaktního místa. Pracovní doba se bude řídit pracovní dobou paláce Adria.

V.

**Technické vybavení kontaktního místa**

1. Technické vybavení je zajištěno poskytovatelem na jeho účet a po celou dobu poskytování služeb zůstává v majetku poskytovatele.
2. Specifikace technického vybavení:

Položka	Počet ks
Pracovní stanice	4
Čtečka bezkontaktních čipových karet	4
UPS pro vykrytí krátkodobého výpadku elektrické energie	5
Pokladní zásuvka	4
Tiskárna pokladních dokladů	4
Komunikační zařízení	1
Kopírovací zařízení	1

Příloha 4 – ke smlouvě  
**Specifikace datového propojení kontaktních míst**

**I.**

**Specifikace datového propojení**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit datové propojení, které bude splňovat následující provozní charakteristiky.

<b>Parametr</b>	<b>Požadavek objednatele</b>	<b>Plnění dodavatele</b>
Průměrná rychlost	alespoň 128 kb/s,	{vloží uchazeč}
Dostupnost	98 %,	{vloží uchazeč}
Zabezpečení	oddělený datový okruh nebo VPN	{vloží uchazeč}

**II.**

**Schéma datového propojení**

Datové propojení kontaktního místa s Centrálním pracovištěm SKC bude řešeno formou VPN dle schématického zobrazení uvedeného v článku IX. Přílohy č.1 této smlouvy.

Příloha 5 – ke smlouvě

## Specifikace provozu webové prezentace

### I.

#### Zajištění provozu webové prezentace

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit provoz webové prezentace s dodržением následujících provozních charakteristik
  - a) Provoz v rozsahu 24 hodin denně/7 dní v týdnu/365 dní v roce
  - b) Poskytovatel je oprávněn provádět plánované odstávky v maximálním rozsahu 5 hodin za týden.
  - c) Dostupnost systému musí být minimálně 95% včetně plánovaných odstávek.
2. Poskytovatel bude zajišťovat úpravu obsahu webové prezentace prostřednictvím určeného pracovníka na základě specifikace úprav objednatelem. Úpravou se rozumí pouze obsahová úprava znění textů nikoli změna designu či struktury webové prezentace. Poskytovatel bude upravovat texty a doplňovat soubory ke stažení z webové prezentace dle podkladů předaných oprávněnou osobou zadavatele. Maximální doba k provedení úprav je stanovena na 3-dni od zadání požadavku objednatelem určeným způsobem.
3. Oprávněná osoba objednatele bude předávat věcně, gramaticky a stylisticky odsouhlasenou aktualizaci obsahu webové prezentace v její struktuře poskytovateli v elektronické podobě a všech požadovaných jazykových mutacích jako dokument zpracovaný v MS Word 2003. Dokument bude verzovaný průběžnou číselnou řadou a datem vydání v názvu souboru. Obsah dokumentu bude schváleným výstupem zadavatele a oprávněná osoba zadavatele jej předá poskytovateli nejpozději 3 pracovní dny před zveřejněním.

## Příloha 6 – ke smlouvě

**Specifikace svozu hotovosti a přípravy podkladů**

1. Poskytovatel zajistí svoz hotovosti z kontaktních míst do banky, kde složí hotovost na svůj účet založený za účelem evidence příjmů a výdajů objednatele spojených s provozem kartové aplikace parkování.
2. Složené prostředky jsou z pohledu poskytovatele příjmem objednatele. Poskytovatel povede pro objednatele o těchto finančních prostředcích detailní analytickou evidenci obsahující:
  - a) příjmy z nabití (dobití) karet opencard vybavených kartovou aplikací parkování
  - b) vybití parkovacího kupónu z karet opencard vybavených kartovou aplikací parkování
  - c) utracené prostředky v zónách placeného stání Praha 1 kartami opencard s kartovou aplikací parkování
3. Do pátého pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba poskytována, převede poskytovatel prostředky z účtu dle odstavce 1. této Přílohy 6 na účet určený objednatelem v rozsahu určeném samostatným předpisem objednatele.
4. Výši prostředků zaplacených držiteli KOC při úhradě služby parkování stanoví poskytovatel na základě sběru transakcí z parkovacích automatů vybavených kartovou aplikací parkování instalovaných v zónách placeného stání Praha 1,2,3,7.
5. K převedeným prostředkům předá poskytovatel oprávněné osobě objednatele a oprávněné osobě správce Zóny Placeného Stání Hlavního města Prahy (dále jen ZPS) informace o transakcích úhrady parkování v ZPS za daný kalendářní měsíc.
6. Správci ZPS budou podklady pro rozúčtování předány elektronickou poštou ve formátu XLS, tj. v podobě tabulky s položkovým rozpisem transakcí na jednotlivých parkovacích automatech náležících do správy správce. Tabulka bude obsahovat následující informace:

UMISTENI	DATUM TRANSAKCE	CASTKA	CODE
----------	-----------------	--------	------

Kde: UMISTENI – je identifikační číslo parkovacího automatu, DATUM TRANSAKCE – je datum provedení transakce parkovacím kupónem na kartě opencard, CASTKA – je výše utracených prostředků v Kč, CODE – je anonymizované označení karet, kterými byla transakce provedena a může nabývat pouze dvou hodnot vyjadřujících, zda byla transakce provedena testovací kartou v rámci servisního zásahu a částka transakce tedy není započítávána do příjmů daného zařízení nebo zda byla transakce provedena „ostrou“ kartou držitele a částka transakce se započítává do příjmů z daného zařízení.

7. Objednateli budou podklady pro rozúčtování předávány jako součást dokumentu Zpráva o činnosti PCKS, v němž bude poskytovatel uvádět pravidelně následující informace o finančních prostředcích:
  - příjmy z nabití (dobití) parkovacích kupónů za uplynulý kalendářní měsíc a od počátku provozu systému
  - výdaje z vybití parkovacích kupónů za uplynulý kalendářní měsíc a od počátku provozu systému
  - utracené prostředky v zónách placeného stání HMP kartami opencard s kartovou aplikací parkování za uplynulý kalendářní měsíc a od počátku provozu
8. Podklady pro rozúčtování bude poskytovatel předávat též oprávněné osobě z odboru účetnictví objednatele. Podklady budou předávány písemně do pátého pracovního dne následujícího kalendářního měsíce a budou obsahovat informace o přijaté a vydané hotovosti v souvislosti prodejem parkovacích kupónů a dále informace o úhradách parkování parkovacími kupóny. Informace o úhradách parkovacími kupóny budou předány v podobě sestavy obrátů za parkovací automaty náležící příslušné ZPS (Městské části).

- a) V případě, že vada bude prvotně kvalifikována nabyvatelem jako vada kategorie „Vysoká“ dle čl. I.1 této přílohy, poskytovatel nejdéle do 24 hodin od nahlášení vady navrhne způsob obnovení poskytování služeb tak, aby vada nebránila provozu PKCS a nebránila v plnění závazků vůči třetím osobám.
- b) V případě, že vada bude prvotně kvalifikována poskytovatelem jako vada kategorie „Střední“ dle čl. I.1 této přílohy, poskytovatel nejdéle do 72 hodin od nahlášení vady navrhne způsob obnovení poskytování vadné služeb, tak aby vada nebránila v provozu PCKS, a v plnění závazků vůči třetím osobám.

## Příloha 7 – ke smlouvě

### Specifikace součinnosti

1. Všechny oprávněné a kontaktní osoby objednatele související s poskytováním provozních služeb dle této smlouvy určí objednatel písemně, tj. písemným oznámením poskytovateli. V oznámení bude uvedeno jméno a příjmení osoby, kontaktní údaje osoby, a specifikace oprávnění, tj. v jaké věci je osoba oprávněna jednat jménem objednatele.
2. Předání finančních prostředků a podkladů k rozúčtování
  - a. Objednatel zajistí prostřednictvím odboru účetnictví účet objednatele, na který bude poskytovatel převádět finanční prostředky z prodeje parkovacích kupónů.
  - b. Objednatel určí oprávněnou osobu odboru účetnictví pro předání podkladů k rozúčtování příjmů z úhrady parkování v ZPS kartami opencard.
  - c. Objednatel prostřednictvím oprávněné osoby odboru účetnictví specifikuje strukturu a periodu předání podkladů k rozúčtování příjmů z úhrad parkování v ZPS kartami opencard.
3. Komunikace se správci ZPS HMP
  - a. Objednatel zajistí kontaktní osoby správců ZPS pro předávání přehledu úhrad parkování v příslušných ZPS kartami opencard
  - b. Objednatel zajistí kontaktní osoby správců ZPS pro řešení přenosu dat mezi SKC a čtecím zařízením pro akceptaci karty opencard v nově zřizovaných ZPS Praha 2,3,7
  - c. Objednatel zajistí kontaktní osobu správce ZPS pro řešení servisní činnosti čtecích zařízení v parkovacích automatech v ZPS Praha 1.
4. Redakce webové prezentace
  - a. Objednatel zajistí oprávněnou osobu na své straně pro řešení aktualizace webové prezentace opencard.
  - b. Oprávněná osoba objednatele bude předávat věcně, gramaticky a stylisticky odsouhlasenou aktualizaci obsahu webové prezentace v její struktuře poskytovateli v elektronické podobě a všech požadovaných jazykových mutacích jako dokument zpracovaný v MS Word 2003. Dokument bude verzovaný průběžnou číselnou řadou a datem vydání v názvu souboru. Obsah dokumentu bude schváleným výstupem zadavatele a oprávněná osoba zadavatele jej předá poskytovateli nejpozději 3 pracovní dny před zveřejněním.
5. Poskytování informační podpory pro kontaktní místa zadavatele
  - a. Objednatel určí oprávněnou osobu nebo osoby ve věci provozu jím zřizovaných kontaktních míst. Této osobě poskytovatel následně zřídí přístup do aplikace help-desk.
  - b. V případě požadavku na školení obsluhy kontaktních míst zadavatel zajistí jmenný seznam obsluhy kontaktních míst a zajistí časový prostor těchto osob pro účely školení ze strany poskytovatele.
6. Telefonická informační podpora (Call Centrum)
  - a. Objednatel zajistí informační telefonní linku na telefonním čísle, které je uvedeno na kartách a které je +420-236003100.
  - b. Objednatel zajistí možnost přepojení volajícího z informační linky na uživatelskou telefonní linku pro případy, kdy držitel karty požaduje řešit některou z událostí dle kapitoly 2.A.4 této nabídky; jiné činnosti uživatelské linky než činnosti uvedené v této kapitole nejsou zahrnuty ceně.
7. Mandát poskytovatele
  - a. Zadavatel zajistí mandát pro poskytovatele opravňující jej uzavírat jménem objednatele smlouvy se žadateli o vydání karty opencard ve smyslu žádosti o vydání karty opencard i řešit související události životního cyklu karty, jakož i vybírat finanční prostředky v souvislosti s prodejem parkovacích kupónů na kartě opencard.



- b. V případě zrušení mandátní smlouvy s poskytovatelem zajistí objednatel vymazání údajů poskytovatele z formulářů žádostí vydaných za účelem emise a správy životního cyklu karty opencard.
8. Ochrana důvěrných informací
- a. Objednatel zajistí ochranu všech písemných materiálů předávaných mu poskytovatelem v souvislosti s řešením provozu PCKS jako důvěrných informací; objednatel nebude tyto materiály předávat třetím osobám bez písemného souhlasu poskytovatele.
9. Zavádění nových služeb akceptujících kartu opencard
- a. Procesně-technické náležitosti zavádění nových služeb opencard bude objednatel konzultovat s poskytovatelem prostřednictvím svých oprávněných osob v dostatečném časovém předstihu tj. minimálně 8 týdnů před plánovaným zavedením služby do produktivního provozu.
  - b. Zavedení změn, které mohou mít dopad na změny podmínek vydávání a užívání karty opencard, jakož i na strukturu či znění formulářů žádostí bude objednatel konzultovat s poskytovatelem prostřednictvím svých oprávněných osob minimálně 8 týdnů před plánovaným zavedením změny do produktivního provozu.
10. Podmínky produktové personalizace karet
- a. V případě dodávky hybridních karet nad stávající počet 50.000 ks zajistí objednatel odpovídající počet licencí PKI appletu pro funkce kontaktního čipu a dle potřeby též odpovídající počet čteček kontaktního čipu karet opencard.
11. Přemístění systému SKC do prostředí určeného zadavatelem
- a. Přemístění systému SKC do prostředí zadavatele a zajištění jeho provozu pracovníky zadavatele nebo pracovníky osoby určené zadavatelem představuje samostatný projekt, který není předmětem této nabídky. Přemístění systému SKC není zahrnuto v ceně uvedené v této nabídce.
12. Objednatel zajistí Adekvátní licence na software SKC a KAP, případně dalšího software nutného pro provoz systému PCKS, v případě navýšení počtu vydávaných karet nad 50 tisíc kusů karet evidovaných současně v SKC.
13. Objednatel zajistí adekvátní podporu při uzavírání smluv mezi poskytovatelem a třetími stranami, pokud bude uzavření takových smluv nutné pro výkon činností uchazeče

Příloha 8 – ke smlouvě  
**Specifikace monitoringu kvality služeb**

**I.**

**Rozsah a způsob zajištění monitoringu**

1. Poskytovatel bude na své náklady zajišťovat monitoring poskytovaných služeb na základě této smlouvy, a to v rozsahu, který zajišťuje věrohodnou evidenci dodržování provozních charakteristik specifikovaných v této smlouvě včetně jejich příloh.
2. Monitoring bude zajišťován buď elektronicky – „logem“ pro technické systémy nebo formou zápisů obsluhy jednotlivých služeb, která bude evidovat zejména:
  - a) Zahájení a ukončení poskytování služby
  - b) Bezpečnostní a provozní incidenty
  - c) Záznamy o výpadcích včetně jejich příčin a doby trvání
  - d) Záznam o odstranění vad
  - e) Stížnosti uživatelů služeb včetně sledování jejich řešení
3. Způsob záznamu určí poskytovatel, objednatel může požadovat změnu způsobu nebo rozsahu monitoringu, a poskytovatel je povinen zdůvodnit odmítnutí takového požadavku, pokud jej technicky není schopen splnit.

**II.**

**Výstupy monitoringu**

1. Poskytovatel na základě záznamů bude každý kalendářní měsíc, vždy do pátého dne od jeho skončení připravovat souhrnnou zprávu o činnosti PCKS pro objednatele o provozních charakteristikách poskytovaných služeb za minulé období.
2. Tuto zprávu předá dohodnutým způsobem zodpovědné osobě objednatel. Objednatel je oprávněn požadovat veškerou evidenci, která sloužila k vypracování souhrnné zprávy nebo písemné vysvětlení poskytovatele k poskytnuté zprávě.

## Příloha 9 – ke smlouvě

**Odstraňování vad****Čl. I.****Kategorizace Vad**

1. Vadou je situace nebo událost při poskytování služeb provozu PCKS, která zaviní nebo může zavinít níže popsaný stupeň ohrožení poskytování služeb.
2. Vada bude podle svého charakteru klasifikována následovně:
  - a) Vada kategorie „Vysoká“. Vada je označena jako kategorie „Vysoká“, pokud jsou dotčené procesy vážně ovlivněny a nezbytné úlohy nemohou být plněny. Některé nebo všechny poskytované služby jsou omezeny tak, že je kritickým způsobem ovlivněno nebo znemožněno poskytování služeb na základě této smlouvy.
  - b) Vada kategorie „Střední“. Vada je označena jako kategorie „Střední“, pokud jsou dotčeny poskytované služby v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétních činností. Činnosti provozu PCKS jsou podstatně ovlivněny z důvodu selhání nebo omezení některé z poskytovaných služeb.
  - c) Vada kategorie „Nízká“. Vada je označena jako „Nízká“, pokud má minimální nebo nemá žádný vliv na poskytování služeb PCKS, vada je pouze nevýznamného charakteru.

**Čl. II.****Způsob hlášení Vady**

1. Poskytovatel se zavazuje provozovat systém podpory poskytování služeb „Help-desku PCKS“, který bude centrálním místem, kde budou primárně evidovány všechna hlášení o vadách poskytovaných služeb.
2. Své požadavky a hlášení o vadách objednatel hlásí na Help-desku PCKS prostřednictvím osob k tomu určených.
3. Vady se zavazuje poskytovatel oznámit na Help-desku PCKS poskytovateli bez zbytečného odkladu. V oznámení je objednatel povinen vady služeb popsat, popřípadě uvést jak se projevují a uvést čeho se domáhá.
4. Poskytovatel podpoří objednatele při přesné specifikaci vady a hledání její příčiny.

**Čl. III.****Lhůty pro zahájení odstraňování Vad**

1. Lhůtou pro zahájení odstraňování vad příslušné kategorie se rozumí doba, která uplyne od okamžiku nahlášení vady objednatelem na „HelpDesk PCKS“ do doby zahájení odstraňování vady poskytovatelem (prostřednictvím poradců a specialistů poskytovatele a za součinnosti pracovníků objednatele). Lhůty pro zahájení odstraňování vad jsou uvedeny v následující tabulce a poskytovatel se zavazuje dodržet tyto lhůty pro zahájení odstraňování vad.

**Lhůty pro zahájení odstraňování Vad:**

a) kategorie vady „Vysoká“	4 hodiny
b) kategorie vady „Střední“	1 pracovní den
c) kategorie vady „Nízká“	5 pracovních dní

**Čl. IV.****Postup při odstraňování Vad**

1. Poskytovatel vadu odstraní buď změnou programu nebo přenecháním programu, který danou vadu nevykazuje, nebo tím, že předvede nabyvateli možnosti, jak zabránit působení vady.
2. Poskytovatel se zavazuje, že vyvine nejvyšší možné úsilí k odstraňování vad poskytovaných služeb a že svoji práci na odstraňování závad nepřeruší, dokud závady neodstraní nebo nezavede náhradní řešení. Poskytovatel se zavazuje, zahájit práce na odstraňování nahlášené vady v souladu s Čl.III.1 této přílohy.

Příloha 10 – ke smlouvě  
**Specifikace provozu KAP**

**I. Úvodní ustanovení**

1. Na základě této smlouvy je zajištěn provoz KAP v rozsahu ZPS Městské části Prahy 1, Prahy 2, Prahy 3, Prahy 7.

**II. Specifikace provozních charakteristik**

Provoz bude splňovat následující parametry:

<b>A) Doba provozu SKC</b>	Pondělí – Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
<b>B) Poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu</b>	Pondělí – Čtvrtek, 09:00 ÷ 18:00 hod, kromě svátků v ČR Pátek 09:00 ÷ 12:00 hod, kromě svátků v ČR
<b>C) Doba používání systému a služeb uživateli KAP</b>	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 18:00 hod, kromě svátků v ČR
<b>D) Servisní okno</b>	Pondělí – Pátek, 19:00 ÷ 08:00 hod Sobota – 17:00 ÷ 24:00 hod Neděle – 00:00 ÷ 24:00 hod

**Dostupnost systému**

<b>Dostupnost za měsíc</b>	≥ 96,5%
<b>Maximální doba úplných výpadků za měsíc během doby poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu</b>	12 h
<b>Maximální doba úplného výpadku na jeden případ během poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu</b>	6 h
<b>Maximální počet dílčích výpadků za měsíc během poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu</b>	6

**Servisní časy**

<b>Služby Help desk (blokování karet)</b>	Pondělí – Pátek, 09:00 ÷ 18:00 hod
<b>Zpracování požadavků a oprava chyb</b>	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR
<b>Řešení změn v systému</b>	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR

**Doba reakce**

Doba reakce vyjadřuje dobu, která uplyne od nahlášení anomální události nebo chyby vzniklé při provozu systému do zahájení řešení daného problému včetně zpětného potvrzení osobě, která problém nahlásila.

<b>Doba reakce během doby používání systému uživateli C).</b>	60 minut
<b>Doba reakce mimo dobu používání systému uživateli C)</b>	Následující pracovní den

**Klasifikace požadavků a jejich řešení**

Popis	Reakční doba	Doba řešení
<b>Kritická chyba</b>	1 hodina	Nesmí překročit 6 hodin
<b>Závažná chyba</b>	1 hodina	Nesmí překročit 48 hodin

<b>Vedlejší chyba</b>	4 hodiny	5 dnů
<b>Požadavek na změnu</b>	48 hodin	V závislosti na předmětu požadavku

**Definice**

<b>Alert</b>	Termín <i>alert</i> označuje zprávu přicházející z monitorování systému, která signalizuje nerutinní sled událostí.
<b>Doba používání</b>	Termín <i>doba používání</i> označuje časový úsek, ve kterém může být systém včetně místa předání využíván na smluvené úrovni služeb a ve kterém je systém monitorován a v případě události, která má negativní vliv na provoz systému, jsou iniciovány eliminační postupy.
<b>Doba provozu</b>	Termín <i>doba provozu</i> označuje celkový časový úsek, během kterého se předpokládá provoz systému
<b>Doba reakce</b>	Termín <i>doba reakce</i> označuje dobu, která uběhne mezi oznámením události a zahájením řešení problému včetně předání úvodní informace osobě, která událost nahlásila.
<b>Doba uchování zálohy</b>	Termín <i>doba uchování zálohy</i> specifikuje dobu, po kterou jsou zálohovaná data dostupná pro obnovení.
<b>Dostupnost</b>	<b>Dostupnost systému</b> – vyjadřuje poměr mezi dobou výpadků v daném období a celkovou plánovanou dobou používání systému. Vztahuje se na provoz systému jako celku: Dostupnost [%] = skutečná doba dostupnosti / plánovaná doba dostupnosti * 100
<b>Řízení problémů</b>	<b>Definice kategorií chyb</b> <b>Kritická chyba</b> – je velmi závažné omezení s kritickými důsledky pro průběh všech procesů SKC (například celkový výpadek systému, žádný dialog v systému není možný) <b>Závažná chyba</b> – podstatné omezení se značnými následky pro průběh dílčích procesů SKC (např. dílčí výpadek systému, pouze omezené možnosti dialogu v důsledku dlouhé doby odezvy) <b>Vedlejší chyba</b> – žádné podstatné omezení procesů SKC (například chyba zápisu / čtení na zálohovacím médiu)
<b>Servisní časy</b>	Termín <i>servisní časy</i> je používán jako obecný termín pro různé časové úseky. V tomto kontextu se svátky rozumí dny pracovního klidu.
<b>Servisní okno</b>	Časový úsek, kdy systém, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům
<b>Výpadek</b>	Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém s dohodnutými kvalitativními vlastnostmi během doby používání. Do doby výpadků se nezapočítává doba, která spadá do servisního okna.

## Příloha 11 – ke smlouvě

**Informační podpora kontaktních míst MHMP****I. Specifikace podpory kontaktních míst**

1. Poskytovatel zajistí následující podporu kontaktních míst, a to do maximálního počtu 15 provozovaných přepážek objednatelem
  - a. Školení maximálně 30 pracovníků objednatele pro využívání systému SKC
  - b. Služby Help-desku pro využívání systému SKC
2. Součástí podpory nejsou licence software, implementace nebo dodávky řešení
3. Objednatel zajistí veškeré pracovní postupy pro své pracovníky i opatření umožňující zajišťovat činnosti spojené s provozem kontaktních míst

Příloha 12 – ke smlouvě

## Specifikace výroby formulářů a uživatelských příruček

### I. Specifikace výroby formulářů a uživatelských příruček

1. Poskytovatel zajistí dle provozních potřeb výrobu následujících formulářů a uživatelských příruček spojených s provozem PCKS:
  - a. Žádost o vydání karty
  - b. Podmínky vydávání a užívání karty
  - c. Poučení o zpracování osobních údajů
  - d. Žádost o změnu stavu karty
  - e. Oznámení o změně údajů
  - f. Žádost o zrušení karty
  - g. Potvrzení o převzetí karty
  - h. Nosič karty
  - i. Kompletační obálka
  - j. Uživatelská příručka v rozsahu max. 20 stran DL, sešitá 4/4
  - k. Leták v rozsahu 1 strana DL, 4/4
2. Objednatel dodá poskytovateli grafické podklady nutné pro výrobu formulářů ve vhodném formátu

Příloha 13 – ke smlouvě  
**Produktová personalizace dalších karet**

**I. Specifikace zajištění produktové personalizace**

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude objednavatele včas informovat o skutečnosti, že karty dodané objednatelem při zahájení poskytování služeb dle této smlouvy, budou vyčerpány, a je nutné zajistit další dodávku a produktovou personalizaci pro pokračování poskytování služeb poskytovatelem dle této smlouvy.
  - a. Toto oznámení musí poskytovatel objednateli doručit, jakmile poklesne počet jím skladovaných karet pod 35 tisíc kusů.
  - b. Objednatel je oprávněn v takovém případě objednat zajištění produktové personalizace poskytovatelem dle čl. III, odst. 2., písm. k, a to písemnou objednávkou v termínu max. 14 dní od data, kdy mu bylo doručeno oznámení poskytovatele dle čl. 1 této přílohy.
  - c. V případě, že se objednatel rozhodne zajistit produktovou personalizaci odlišným způsobem, je povinen o tom, v termínu specifikovaném v čl. 3 poskytovatele informovat, a do 90-dnů od doručení oznámení dodat poskytovateli 50 tisíc produktově personalizovaných karet.
2. Pokud objednatel objedná u poskytovatele zajištění produktové personalizace v souladu s odst. 1, písm. b) této přílohy, poskytovatel zajistí dodání a produktovou personalizaci v počtu 50 tisíc čipových karet dle grafické specifikace dodané objednatelem a dle technické specifikace uvedené v čl. II
3. Objednatel uhradí alikvotní část na základě skutečného počtu vydaných karet dle cenové specifikace uvedené v čl. IV smlouvy, jejíž je tato příloha nedílnou součástí

**II. Technická specifikace čipových karet**

1. Poskytovatel v souvislosti se svým oznámením dle čl. I, odst. 1 dle této přílohy předloží objednateli technickou specifikaci čipových karet, které hodlá vydávat jakou součástí plnění dle čl. III, odst. 2, písm. k)
2. Tato specifikace včetně souvisejících obchodních podmínek, zejména pak specifikace záruk, podléhá schválení objednatelem, a to nejpozději do 5-ti dnů od doručení technické specifikace poskytovatelem