

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU PRAŽSKÉHO CENTRA KARTOVÝCH SLUŽEB

uzavřená podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a na základě § 82 odst. 3 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách
č. objednatele INO/40/05/001296/2007

Magistrát hl. m. Prahy
Mariánské nám. 2
110 01 Praha 1 /111/

Čl. I. Smluvní strany

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. Ivanem Seyčkem, ředitelem odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy (dále jen „objednatel“)

a

2. HAGUESS, a.s.

se sídlem: Na Michovkách I. 686, 252 43 Průhonice

IČ: 25085166

DIČ: CZ25085166

bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 163486703/0300

zastoupená Miroslavou Turkovou, předsedkyní představenstva (dále jen „poskytovatel“)

Čl. II. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje:

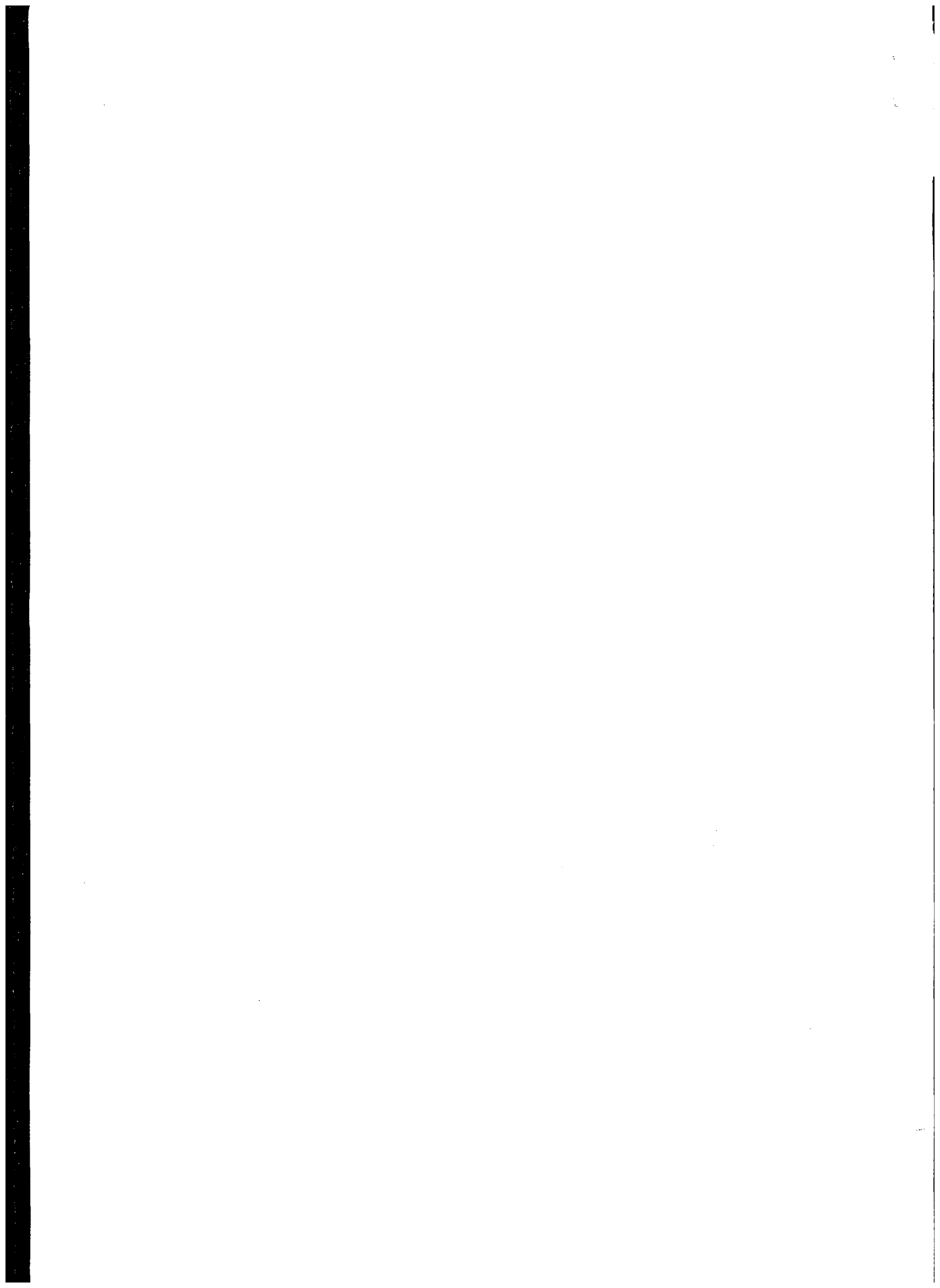
1. zajistit provoz centrálního pracoviště Pražského centra kartových služeb včetně personálního obsazení a umístění systému servisního kartového centra v prostorách poskytovatele, jakož i zajistit službu externí personalizační linky v rozsahu určeném přílohou č. 1 této smlouvy;
2. zajistit provozu kontaktního místa PCKS v objektu „Palác Adria“ včetně poskytnutí prostor, vybavení a personálního zajištění a sběru hotovosti v rozsahu určeném přílohou č. 2 této smlouvy;
3. zajistit provoz kontaktního místa PCKS ve Škodově Paláci včetně personálního obsazení a sběru hotovosti v rozsahu určeném přílohou č. 3 této smlouvy;
4. zajistit datové propojení kontaktních míst s kartovým centrem v rozsahu určeném přílohou č. 4 této smlouvy;
5. zajistit provoz webové prezentace opencard včetně redakční obsluhy v rozsahu určeném přílohou č. 5 této smlouvy;
6. zajistit svoz hotovosti z kontaktních míst a přípravu dokladů a podkladů pro rozúčtování v rozsahu určeném přílohou č. 6 této smlouvy.

Čl. III. Vymezení pojmů

Pražské centrum kartových služeb (dále jen „PCKS“) je soubor organizačních a technických prostředků, sloužících pro vydávání a správu životního cyklu čipových karet opencard, vydávaných objednatelem.

Čl. IV. Cena a platební podmínky

1. Celková cena plnění dle čl. II. činí **14,601.081,- Kč** (slovy čtrnáctmilionůšestsetjedentisícosmdesátjednu korunu) bez DPH. Cena včetně DPH činí **17,375.287,- Kč**. Cena za plnění je členěna takto:



DETAIL KALKULACE	Cena bez DPH	Vyčíslení DPH	Cena včetně DPH
Zajištění provozu Pražského centra kartových služeb	6 906 484	1 312 232	8 218 716
Personální náklady na obsluhu centrálního pracoviště	3 846 925	730 916	4 577 841
Příprava pro služby externí personalizační linky	273 180	51 904	325 084
Náklady na komunikaci s externí personalizační linkou	203 079	38 585	241 664
Nájem vybavení pro provoz centrálního pracoviště	556 200	105 678	661 878
Rozšíření pojištění SKC v souladu s požadavky HMP	139 500	26 505	166 005
Alikvotní část podnájmu včetně služeb	594 600	112 974	707 574
Spotřební materiál s marketingová dokumentace opencard	721 159	137 020	858 179
Provoz uživatelské telefonní linky	165 000	31 350	196 350
Metodika a školení personálu centrálního pracoviště	406 841	77 300	484 141
Zajištění provozu kontaktního místa ve Škodově Paláci	2 156 128	409 664	2 565 792
Personální náklady kontaktního místa	1 363 500	259 065	1 622 565
Nájem vybavení pro provoz kontaktního místa	156 816	29 795	186 611
Alikvotní část podnájmu prostor kontaktního místa	0	0	0
Náklady na připojení prostor kontaktního místa	38 910	7 393	46 303
Náklady na komunikaci pracoviště s SKC	71 280	13 543	84 823
Spotřební materiál s marketingová dokumentace opencard	144 700	27 493	172 193
Metodika a školení personálu kontaktního místa	156 477	29 731	186 208
Poštovné a SMS brána klientům opencard	224 444	42 644	267 089
Zajištění provozu rozšiřujícího kontaktního místa	3 009 671	571 837	3 581 508
Personální náklady kontaktního místa	1 616 000	307 040	1 923 040
Nájem vybavení pro provoz kontaktního místa	170 874	32 466	203 340
Alikvotní část podnájmu prostor kontaktního místa	355 282	67 504	422 786
Náklady na připojení prostor kontaktního místa	47 910	9 103	57 013
Náklady na komunikaci pracoviště s SKC	113 294	21 526	134 820
Spotřební materiál s marketingová dokumentace opencard	237 982	45 217	283 199
Metodika a školení personálu kontaktního místa	187 773	35 677	223 450
Poštovné a SMS brána klientům opencard	280 556	53 306	333 861
Telekomunikační služby (uživatelská linka)	799 344	151 875	951 219
Personální náklady na obsluhu uživatelské linky	405 000	76 950	481 950
Nájem vybavení pro provoz uživatelské linky	95 480	18 141	113 621
Náklady na uživatelskou linku	165 000	31 350	196 350
Náklady na zpracování dokumentace uživatelské linky	133 864	25 434	159 298
Ostatní služby	1 729 455	328 596	2 058 051
Zajištění distribuční a svozové služby	348 210	66 160	414 370
Zajištění sběru a zpracování transakcí z kartových aplikací	806 042	153 148	959 190
Zajištění provozu webové prezentace UKP	309 802	58 862	368 664
Zajištění redakce webové prezentace UKP	202 500	38 475	240 975
Zajištění manipulace s hotovostí	62 901	11 951	74 852
Cena celkem (za 6 měsíců)	14 601 081	2 774 205	17 375 287
Cena celkem za 1 měsíc	2 433 514	462 368	2 895 881

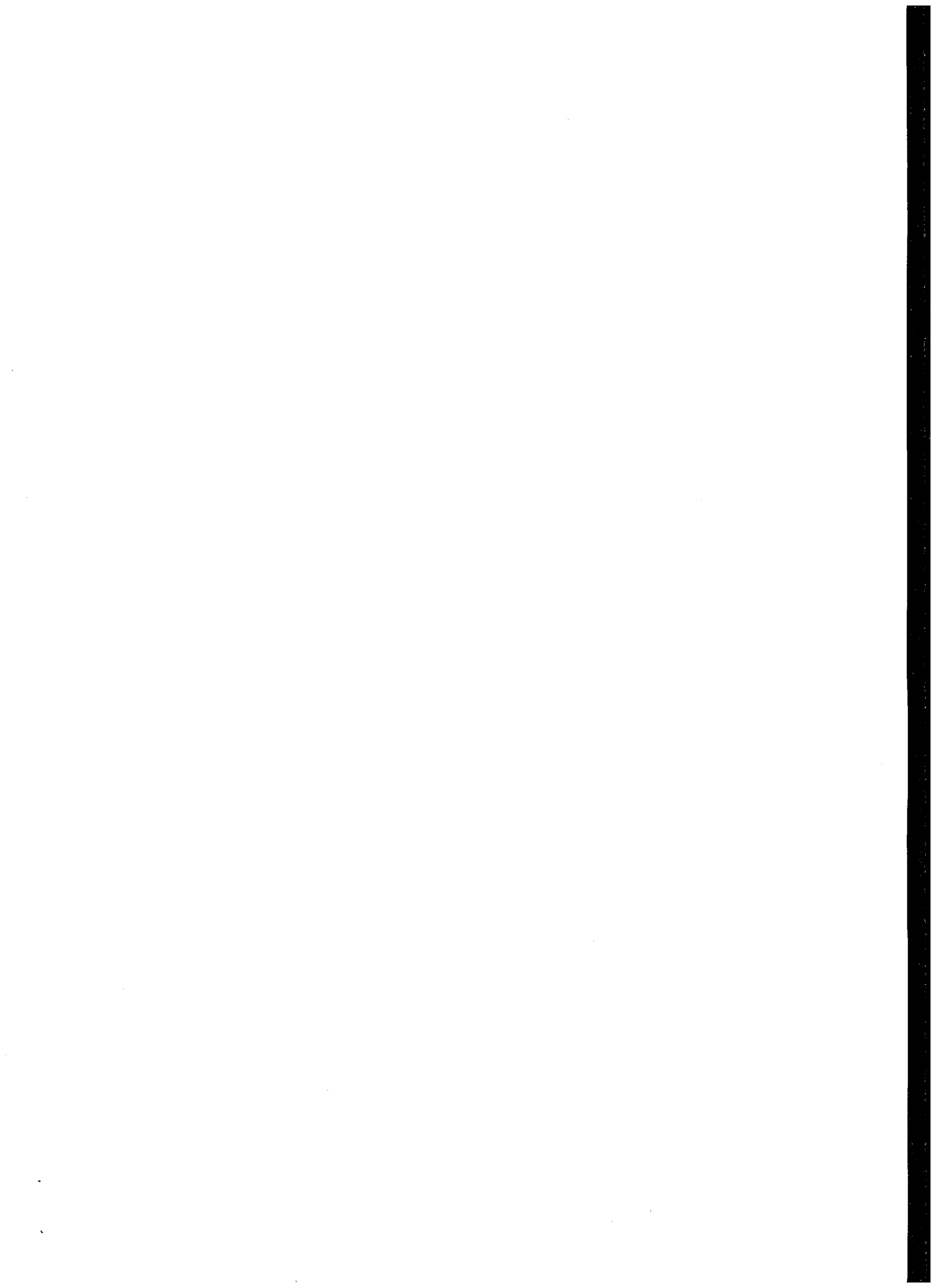
2. Cena zahrnuje odměnu a veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služeb.

3. Cena služeb je stanovena jako cena nejvýše přípustná, kterou poskytovatel může zvýšit pouze pokud dojde ke změně zákonné výše DPH, pokud je taková změna přímo aplikovatelná na předmět plnění podle této smlouvy.
4. Cena za poskytované služby bude poskytovatelem vyúčtována k 15 dni měsíce, ve kterém probíhá poskytování služby, na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem ve 2 vyhotoveních se splatností 30 dnů ode dne doručení. 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.
5. Lhůta splatnosti faktur počíná běžet dnem jejich doručení, případně doručením opravené faktury.
6. 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.
7. Úhradou faktury – daňového dokladu, 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 odpovídá za to, že služby dle této smlouvy budou poskytovány v dohodnutém rozsahu a budou vykazovat požadované parametry, specifikované v příloze č. 1, článku VI., příloze č. 2 v článku IV., příloze č. 3, článku IV., příloze č. 5, článku I.
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 písemně 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.
7. 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 a smlouvy o zpracování osobních údajů č. INO/40/05/001298/2007, uzavřené mezi smluvními stranami.
8. Oprávněnou osobou poskytovatele ve věci plnění této smlouvy je ing. Jiří Bláha, člen představenstva HAGUESS, a.s., tel. 267212236, e-mail: jiri.blaha@haguess.cz.



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 příloze 1. článku VII., příloze 2. – článku V., příloze 3. – článku V. 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 určena 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 její poskytnutí třetími osobami v uvedeném rozsahu.
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 provádí dílo v rozporu se svými povinnostmi, je objednatel oprávněn písemně upozornit poskytovatele na tuto skutečnost a dožadovat se, aby poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním a dílo prováděl řádným způsobem. Jestliže poskytovatel tak neučiní ani v přiměřeně lhůtě mu k tomu poskytnuté, je objednatel oprávněn uplatnit smluvní sankci jakož i odstoupit od smlouvy ve smyslu čl. IX odst. 2.
6. Objednatel určuje odpovědnou osobou ve věci plnění této smlouvy Ing. Jiřího Chytila, tel. 236 002 676, e-mail: jiri.chytil@cityofprague.cz.

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 některá ze smluvní stran poruší ustanovení uvedená v tomto článku, má druhá smluvní strana právo k uplatnění jednorázové sankce až do výše Kč 5.000.000,- 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. 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.
2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržel od objednatele.
3. Poskytovatel není odpovědný za prodlení v plnění svých závazků vzniklé v souvislosti s prodlením objednatele.
4. 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.
5. Pokud poskytované služby nedosahují požadovaných parametrů na základě předloženého monitoringu dle čl. XIV., 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, článku VI., příloze č. 2 v článku IV., příloze č. 3, článku IV., příloze č. 5, článku I. za každý 2,5 % rozdíl mezi skutečnými parametry služby a stanovenými parametry služby.
6. 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.

Čl. IX.**Předčasné ukončení smlouvy**

1. Tato smlouva může být předčasně ukončena pouze písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran dle tohoto článku. Výpovědní lhůta v případě odstoupení od smlouvy činí jeden kalendářní měsíc od posledního dne v kalendářním měsíci, kdy byla smlouva doručena druhé smluvní straně.
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. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo či jiné pracoviště objednatele, sídlo nebo provozovna poskytovatele a území hl.m. Prahy.

2. 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 akceptační protokol obsahující vyhodnocení monitoringu dokládajícího poskytování služeb a splnění parametrů definovaných v příloze č. 1, článku VI., příloze č. 2 v článku IV., příloze č. 3, článku IV., příloze č. 5, článku I. 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 v návrhu akceptačního protokolu uvedeno.
3. Pokud objednatel neshledá akceptační protokol předložený dle odst.1 této smlouvy jako neúplný či nesprávně zpracovaný, je povinen provést jeho schválení do 5 pracovních dnů od jeho převzetí.
4. Objednatel je po dohodě s poskytovatelem oprávněn pověřit posuzováním výstupů poskytovatele třetí stranu.
5. 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.

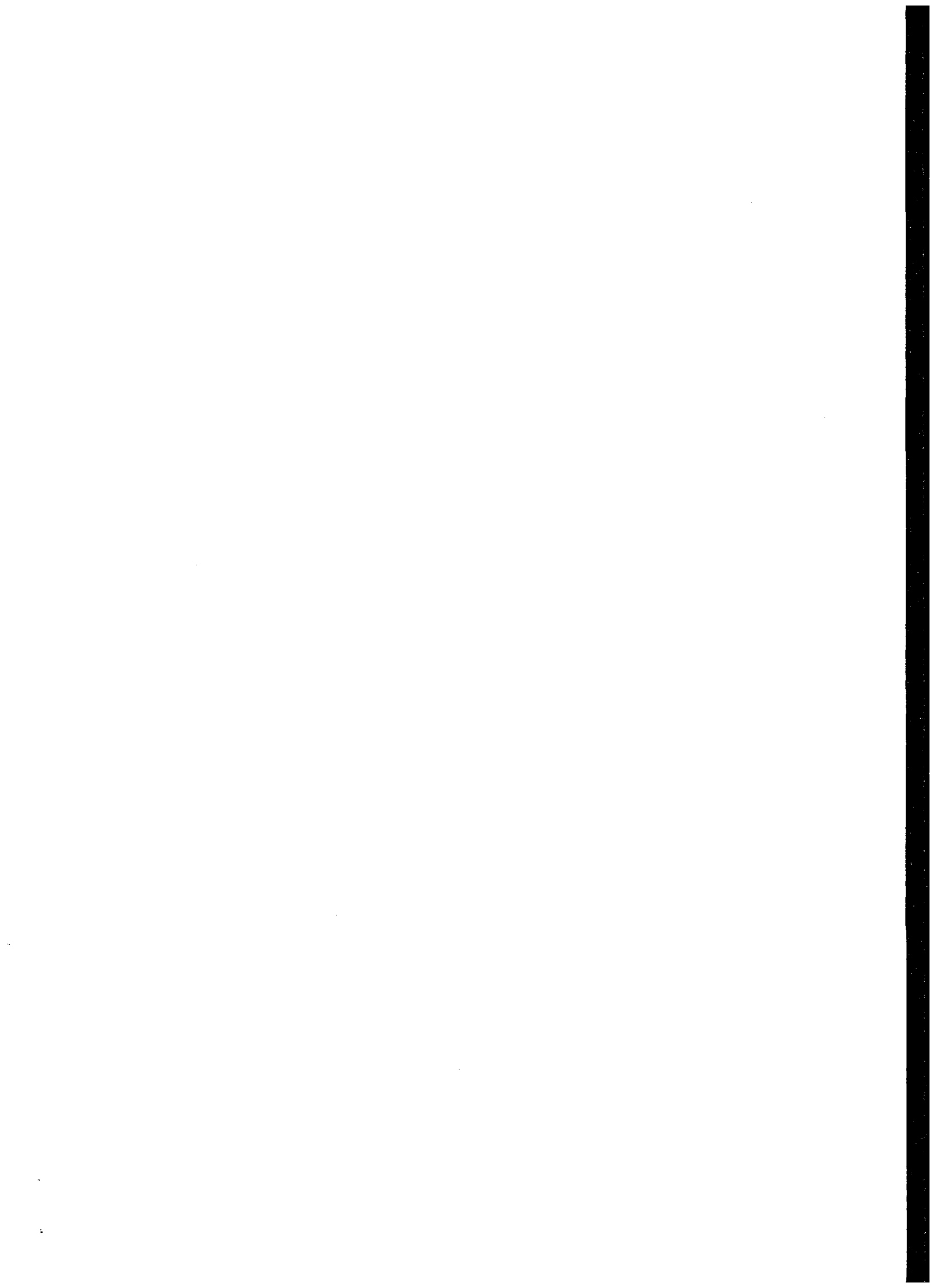
Odpovědnost za vady poskytovaných služeb

1. 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.
2. 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.
3. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené třetí osobou s výjimkou jeho subdodavatelů nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku.
4. Vady a požadavky budou poskytovateli oznamovat pověřeni pracovníci objednatele prostřednictvím zřízené služby HelpDesk v souladu se specifikací uvedenou v příloze č. 9 této smlouvy.
5. Jestliže poskytovatel obdrží oznámení o vzniku vady při poskytování služby, zahájí neprodleně kroky k odstranění této vady tak, aby byly dodrženy parametry služeb uvedené v příloze č. 1, článku VI., příloze č. 2 v článku IV., příloze č. 3, článku IV., příloze č. 5, článku I.
6. 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.
7. Smluvní strany se dohodly, že od okamžiku zahájení poskytování služeb povedou evidenci provozních vad a požadavků včetně údajů o jejich odstranění. Údaje o odstranění vady potvrzené v evidenci objednatelem nebude možné dále měnit.

Čl. XII.

Přechodné období

1. Je sjednáno přechodné období v trvání tří měsíců od zahájení plnění dle této smlouvy. Během přechodného období nebude objednatel uplatňovat sankce na základě vad poskytovaných služeb dle čl. XII této smlouvy a kvality poskytovaných služeb dle čl. IV. odst. 3. této smlouvy. Poskytovatel má povinnost poskytovat výstupy monitoringu poskytovaných služeb a evidenci o hlášených vadách a způsobu řešení.
2. Na základě poskytnuté evidence o hlášených vadách a kvalitě poskytovaných služeb se mohou obě smluvní strany dohodnout na úpravě požadavků na kvalitu poskytovaných služeb a odpovědnosti za vady poskytovaných služeb, které budou uplatněny po ukončení přechodného období.



Čl. XIII.
Kvalita služeb

1. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dodržet jejich parametry specifikované v Příloze č. 1, článku VI., Příloze č. 2 v článku IV., Příloze č. 3, článku IV., Příloze č. 5, článku I
2. Parametry poskytovaných služeb jsou vyhodnocovány na základě monitoringu realizovaného poskytovatelem dle Přílohy č. 9 této smlouvy. Objednatel má právo na své náklady provést nezávislý audit kvality poskytovaných služeb. Objednatel je povinen včas seznámit poskytovatele s úmyslem zahájit kontrolu poskytovaných služeb nezávislým auditorem. Objednatel zajistí ochranu důvěrných informací poskytovatele v případě, že nezávislý audit bude provádět třetí strana, v souladu s čl.VII. této smlouvy.

Čl. XIV.
Odpovědnost za škodu

1. 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. XV.
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 zastížen, písemnost se prostřednictvím poštovního doručovatele uloží na poštu. 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. 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. XVI.
Závěrečná ustanovení

1. Termín plnění dle této smlouvy je stanoven na dobu určitou od 1. 4. 2007 do 30. 9. 2007
2. 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.
3. Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, a to číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

1

4. 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.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv (CES), vedené hl.m. Prahou, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. 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 objednatelem ke zpracování nebo získanými v souvislosti s plněním této smlouvy jako s informacemi důvěrnými. Budou-li data poskytnutá objednatelem 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. Měla by být uzavřena samostatná smlouva ohledně osobních údajů.
7. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, z nichž každý stejnopis má platnost originálu. Poskytovatel obdrží 2 stejnopisy a objednatel 3 stejnopisy.
8. Smlouva nabývá a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
9. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - Příloha 1 – Specifikace provozu Servisního Kartového Centra
 - Příloha 2 – Specifikace provozu kontaktního místa palác Adria
 - Příloha 3 – Specifikace provozu kontaktního místa ve Škodově paláci
 - Příloha 4 – Specifikace datového propojení kontaktních míst
 - Příloha 5 – Specifikace provozu webové prezentace
 - Příloha 6 – Specifikace svazu hotovosti a přípravy dokladů
 - Příloha 7 – Specifikace součinnosti
 - Příloha 8 – Specifikace monitoringu kvality služeb
 - Příloha 9 – Odstraňování vad

12 dubna 2007

V Praze dne

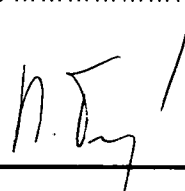


Za hlavní město Prahu



12 dubna 2007

V Praze dne



Za Haguess, a.s.

HAGUESS, a.s.
 Na Michovkách I.686
 252 43 Průhonice
 IČ: 25085166
 DIČ: CZ25085166

Příloha 1 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

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 podnájemcem této 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 zajistí poskytovatel školení obsluhy Centrálního pracoviště SKC.

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 v předem definovaných případech
 - o Zpracování provozní dokumentace systému
 - o Archivace a skartace dokumentů
 - o Řešení reklamací karet
 - 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 Správa provozu Aplikačního SW systému SKC a Kartové aplikace Parkování (KAP)
 - o Správa HW prostředků SKC a KAP včetně periférií
 - 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 kontaktními místy SKC – „Palác Adria“ a „Škodův Palác“. 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 také 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:
 - i. elektronická personalizace kontaktního čipu typu GemXpresso 64kb
 - ii. elektronická personalizace bezkontaktního čipu Mifare 4k
 - iii. potisk těla karty laserovým gravírováním
 - iv. kompletace: vlepení 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 centrálního pracoviště

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

A) Doba provozu SKC	Pondělí – Neděle, 00:00 + 24:00 hod
B) Poskytování služeb veřejnosti	Pondělí – Pátek, 09:00 + 15:00 hod v pracovních dnech
C) Doba používání systému uživateli	Pondělí – Pátek, 06:00 + 20:00 hod, kromě svátků Web karty 24h denně
D) Servisní okno	Pondělí – Pátek, 20:00 + 06:00 hod Sobota – Neděle 00:00 +24:00

Dostupnost systému

Dostupnost za měsíc	průměr 96,5%
Maximální doba úplných výpadků systému za měsíc během doby používání B)	12 h
Maximální doba úplného výpadku systému na jeden případ během doby používání B)	4 h
Maximální počet dílčích výpadků systému za měsíc během doby používání	6

Servisní časy

Služby Helpdesk	Pondělí – Neděle, 00:00 + 24:00 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 od nahlášení chyby 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

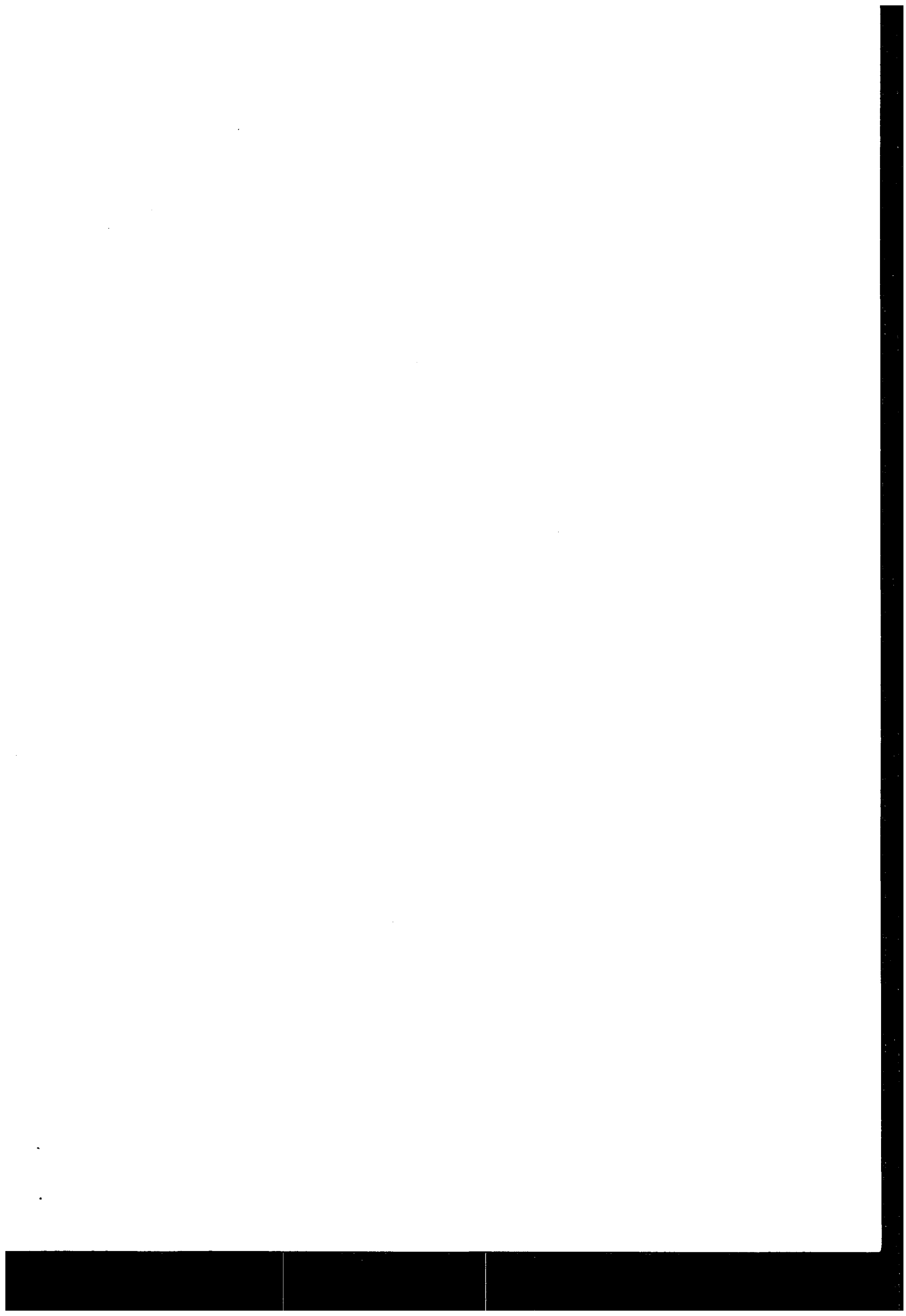
Popis	Reakční doba	Doba řešení
Kritická chyba	1 hodina	Nesmí překročit 4 hodiny
Závažná chyba	1 hodina	Nesmí překročit 48 hodin
Vedlejší chyba	4 hodiny	5 dnů
Požadavek na změnu	48 hodin	V závislosti na obsahu požadavku

Definice

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

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

VII.



Technické vybavení centrálního pracoviště SKC

1. Technické vybavení (dále jen zařízení) centrálního pracoviště je zajištěno objednatelem – viz čl. VI. smlouvy.
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. Je také povinen zabránit třetím osobám v přístupu k zařízení.
5. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele přesunout zařízení na jinou adresu než je určena v rámci této přílohy.
6. Součástí předaného technického vybavení je i odpovídající spotřební materiál, který je předán současně s technickými prostředky dle 1. tohoto článku. O jeho využití je 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, 50.000 kusů (slovy: padesát tisíc) 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 jejich příloh.
4. Poskytovatel je oprávněn odborně zničit kartu, která je poškozena nebo byla zrušena. O této skutečnosti je povinen učinit zápis, který podepíše zástupci obou smluvních stran. Všechny karty, které nebyly poskytnuty držitelům a nebyly dle záznamů poskytovatele držiteli nepředány při zrušení karty nebo poskytovatelem zničeny 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 služby činnosti Servisního Kartového Centra zajistí výrobu následujících prvků, které jsou součástí personalizace karet, a to na základě specifikace schválené objednatelem a v maximálním množství 50 000 kusů (slovy: padesát tisíc).
 - a) Nosič karty
 - b) PIN obálka včetně její výroby
 - c) Kompletovací obálka



Příloha 2 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace provozu kontaktního místa v Paláci Adria

I.

Umístění kontaktního místa

1. Kontaktní místo se nachází v objektu paláce Adria vedle přepážek utilitních společností (Pražské Plynárenské, a.s. a Pražské Energetiky, a.s.) v prostorách Spolu pro Prahu na adrese.

Palác Adria
Jungmannova 31
111 21 Praha 1

Kontaktní místo sestává ze 4 sousedících přepážek. Přepážky kontaktního místa jsou začleněny do společného vyzývacího systému.

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 podnájemce této 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

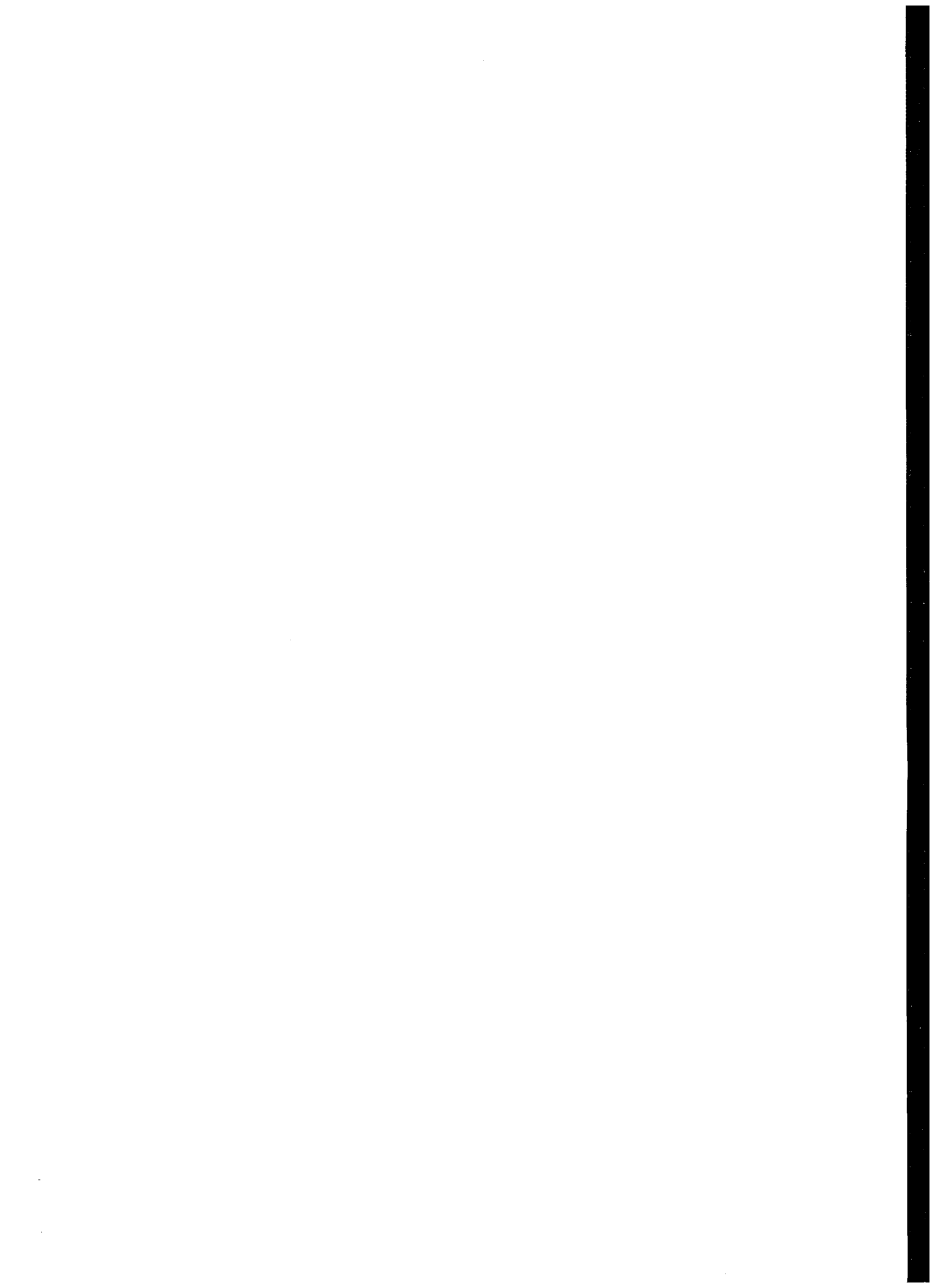
1. Provoz kontaktního místa bude poskytovatel zajišťovat prostřednictvím svých zaměstnanců nebo osob majících s poskytovatelem pracovní-právní vztah.
2. Za provoz kontaktního místa odpovídá vedoucí přepážek Paláce Adria, který je jmenován poskytovatelem. Poskytovatel je povinen neprodleně tuto informaci sdělit písemně objednavateli.
3. Pro poskytování služeb definovaných v čl.III zajistí poskytovatel školení obsluhy kontaktního místa

III.

Činnost obsluhy kontaktního místa

Poskytovatel se zavazuje zajistit následující činnosti kontaktního místa „Palác Adria“:

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

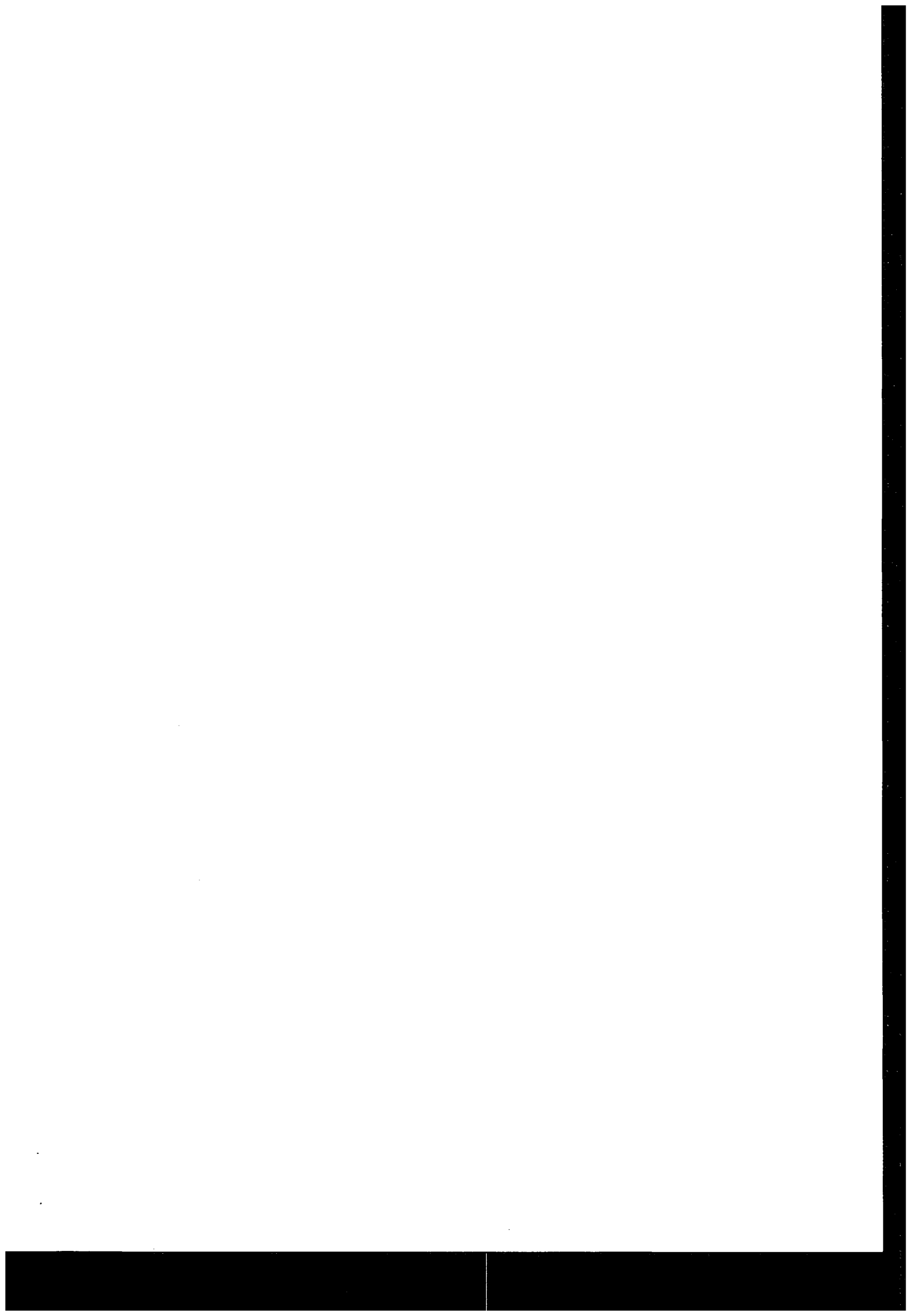


- o Předání kompletované karty a fotky držitele karty
 - o Potvrzení předávacího protokolu karty
 - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
3. Předání doplňků ke kartě
- o Předání čtečky, CD s elektronickým manuálem ke kartě
 - o Předání dalších materiálů ke kartě dle specifikace objednatele
 - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
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 Přidání aplikace na kartu dle předchozí specifikace aplikace
 - o Zrušení aplikace na kartě dle předchozí specifikace aplikace
 - 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 opencard, k nimž má poskytovatel 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 zadavatele s držitelem karty, jejímž předmětem bude akceptace karty v zadavatelem definované službě.
 - o Výběr manipulačního poplatku ve výši 200,- Kč 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 provozním řádem PCKS.

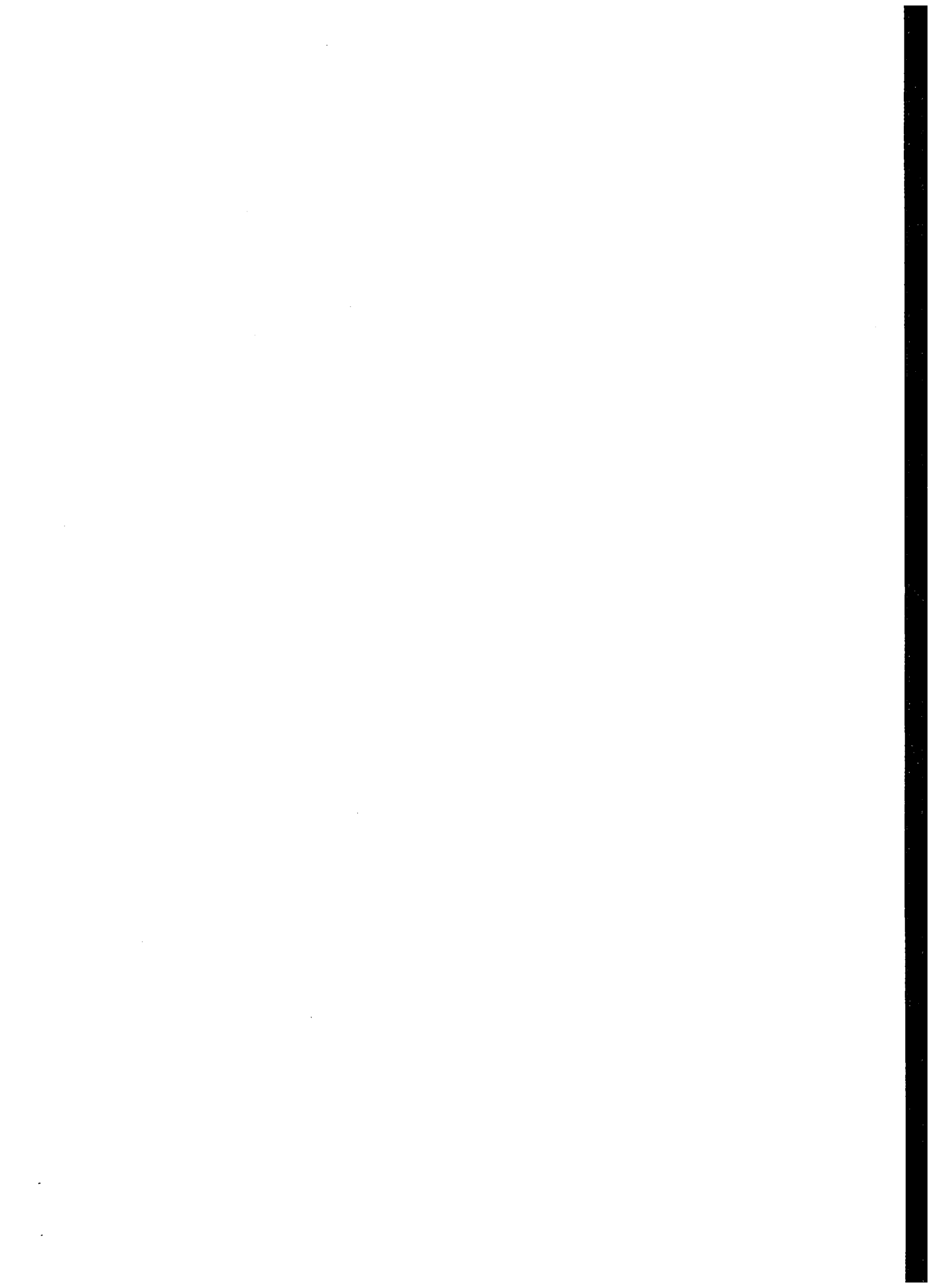


V.

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 (Dell OptiPlex GX 520 DT OS Windows XP)	4
Čtečka bezkontaktních čipových karet	4
UPS pro vykrytí krátkodobého výpadku elektrické energie	4
Pokladní zásuvka	4
Tiskárna dokladů	4



Příloha 3 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace provozu kontaktního místa ve Škodově Paláci**I.****Umístění kontaktního místa**

1. Kontaktní místo se nachází v objektu objednatele na adrese.

Magistrát hlavního města Prahy
Jungmannova 35
111 21 Praha 1

Kontaktní místo sestává ze 3 sousedících přepážek. Přepážky kontaktního místa budou objednatelem začleněny do společného vyzývacího systému ve Škodově Paláci

2. Objednatel se zavazuje uzavřít s poskytovatelem smluvní vztah opravňující poskytovatele k užívání části nemovitosti, v níž se nachází kontaktní místo v rozsahu nutné k zajištění činností specifikované v této příloze.
3. Veškeré náklady spojené se zajištěním kontaktního místa a jeho užíváním hradí objednatel na svůj účet.

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 přepážek „Škodův Palác“, jmenovaný 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 „Škodův Palác“:

1. Vydávání karet je prováděno pouze na jedné přepážce určené poskytovatelem.
2. Příjem žádosti o vydání karty (všechny 3 přepážky)
 - 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
3. Předání karty (pouze 1 přepážka)
 - o Ověření totožnosti žadatele
 - o Kontrola předkládaného formuláře

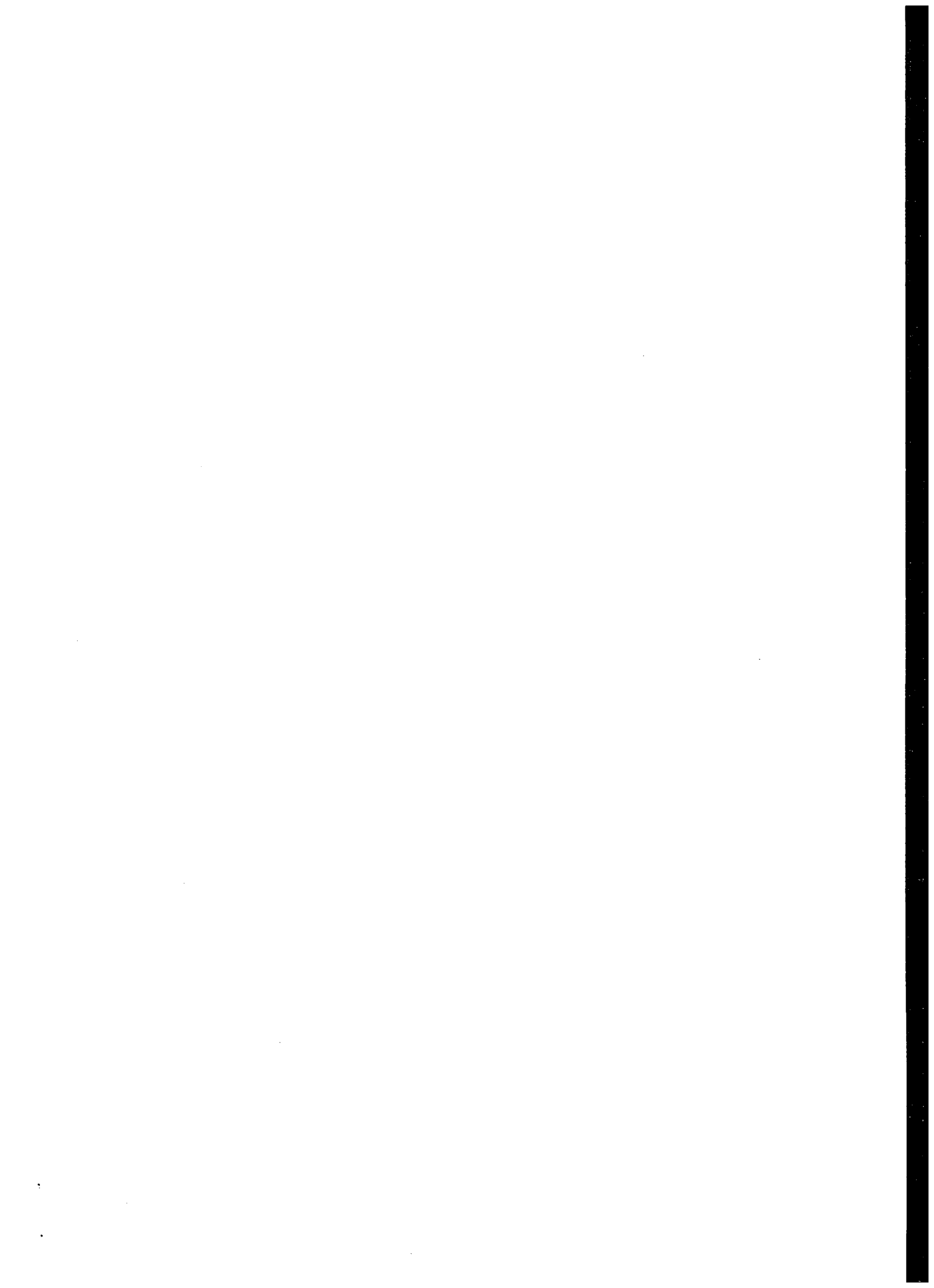


- o Vyhledání karty
 - o Předání kompletované karty a fotky držitele karty
 - o Potvrzení předávacího protokolu karty
 - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
4. Předání doplňků ke kartě (všechny přepážky)
- o Předání čtečky, CD s elektronickým manuálem ke kartě
 - o Předání dalších materiálů ke kartě dle specifikace zadavatele
 - o Uzavření směny a příprava dokumentů k distribuci do Centrálního pracoviště SKC
5. Příjem a zpracování žádosti o změnu stavu karty (všechny přepážky)
- o Ověření totožnosti žadatele
 - o Kontrola vyplněného formuláře žádosti (věcná správnost, úplnost, čitelnost)
 - o Zablokování karty
 - o Odblokování karty
 - o Zrušení karty
 - o Přidání aplikace na kartu dle předchozí specifikace aplikace
 - o Zrušení aplikace na kartě dle předchozí specifikace aplikace
 - 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
6. Informační servis (všechny přepážky)
- o Podpora zákazníkům při vyplnění formulářů žádostí
 - o Poskytování informací o práci s kartou
 - o Poskytování informací o službách opencard zákazníkům
7. Nabíjení a vybíjení parkovacích kupónů na kartě (všechny přepážky)
- 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
8. Mandátní činnosti
- o Uzavření smlouvy jménem zadavatele s držitelem karty, jejímž předmětem bude akceptace karty v zadavatelem definované službě.
 - o Výběr manipulačního poplatku ve výši 200,- Kč v případě zrušení platnosti karty bez možnosti fyzického znehodnocení karty.

IV.

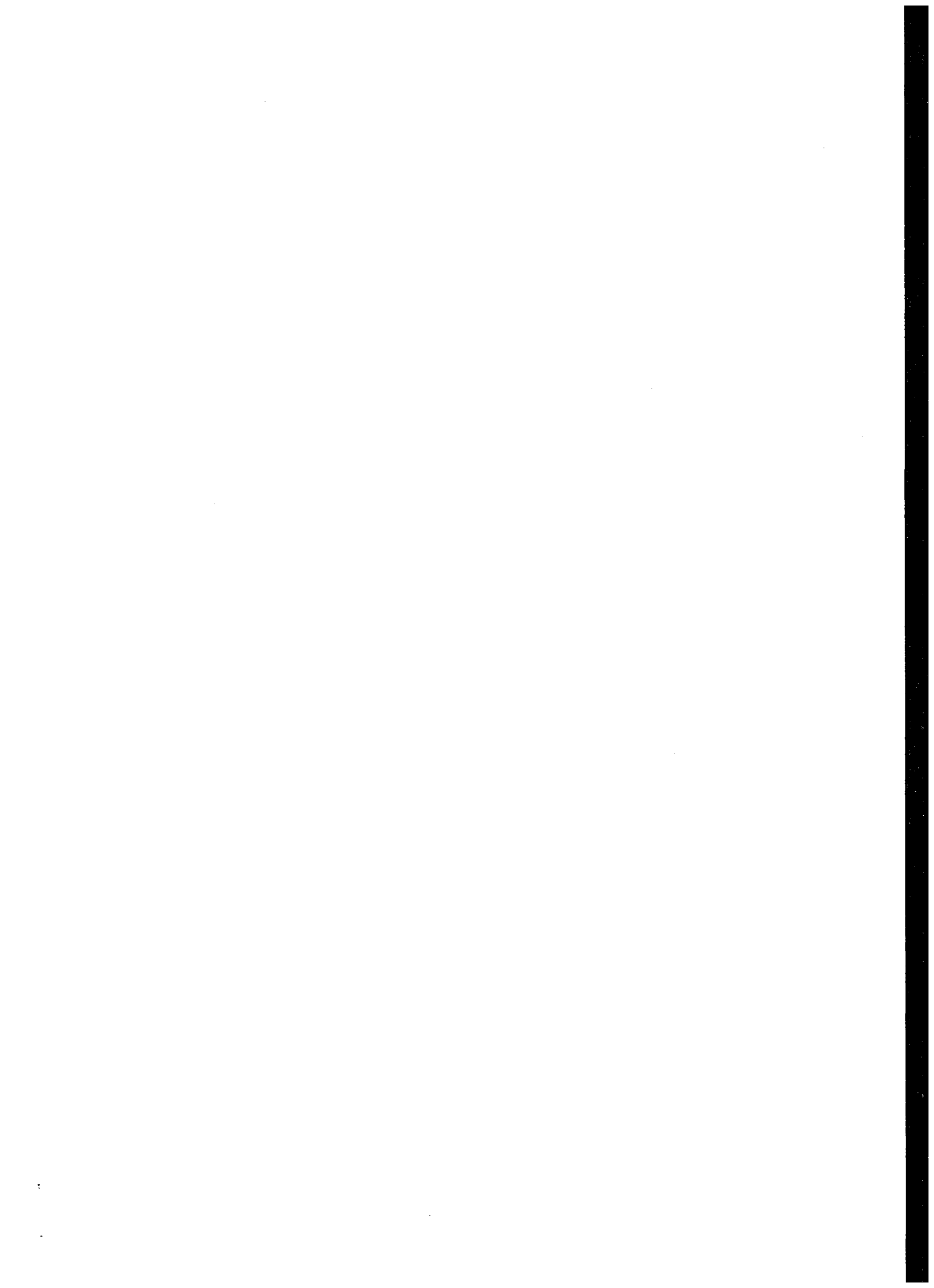
Provozní charakteristiky kontaktního místa

1. Kontaktní místo se skládá ze čtyř oddělených přepážek s odpovídajícím technickým vybavením, které je zajištěno poskytovatelem.
2. Bezpečnostní zajištění kontaktního místa je na zodpovědnosti objednatele.
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.



V.**Technické vybavení kontaktního místa**

1. Technické vybavení (dále jen zařízení) kontaktního místa je zajištěno objednatelem – viz čl. VI. smlouvy.
2. Předání bude uskutečněno v prostorách objednatele, které jsou určeny pro provoz tohoto kontaktního místa
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. Je také povinen zabránit třetím osobám v přístupu k zařízení.
5. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele přesunout zařízení na jinou adresu než je určena v rámci této přílohy.
6. Součástí předaného technického vybavení je i odpovídající spotřební materiál, který je předán společně s technickým vybavením dle 1. tohoto článku. O jeho využití je poskytovatele povinen vést přesnou evidenci.



Příloha 4 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace datového propojení kontaktních míst

I.

Specifikace datového propojení

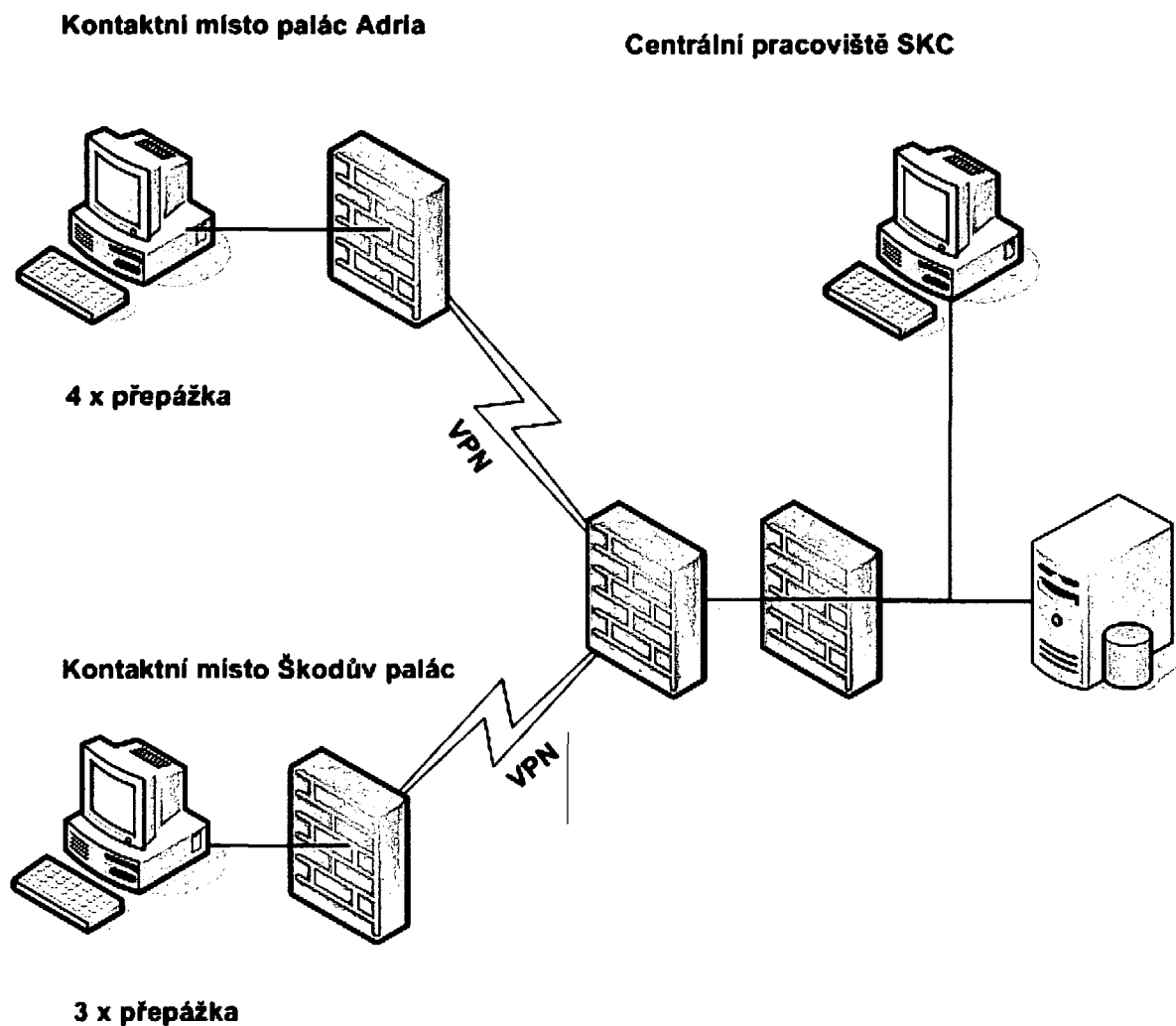
1. Poskytovatel se zavazuje zajistit datové propojení, které bude splňovat následující provozní charakteristiky.

Parametr	Požadavek zadavatele	Plnění dodavatele
Průměrná rychlost	alespoň 128 kb/s,	512 kb/s
Dostupnost	98 %,	99,5 %
Zabezpečení	oddělený datový okruh nebo VPN	VPN

II.

Schema datového propojení

Datové propojení kontaktního místa s Centrálním pracovištěm SKC bude řešeno formou VPN dle následujícího schématického zobrazení:





Příloha 5 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace provozu webové prezentace

I.

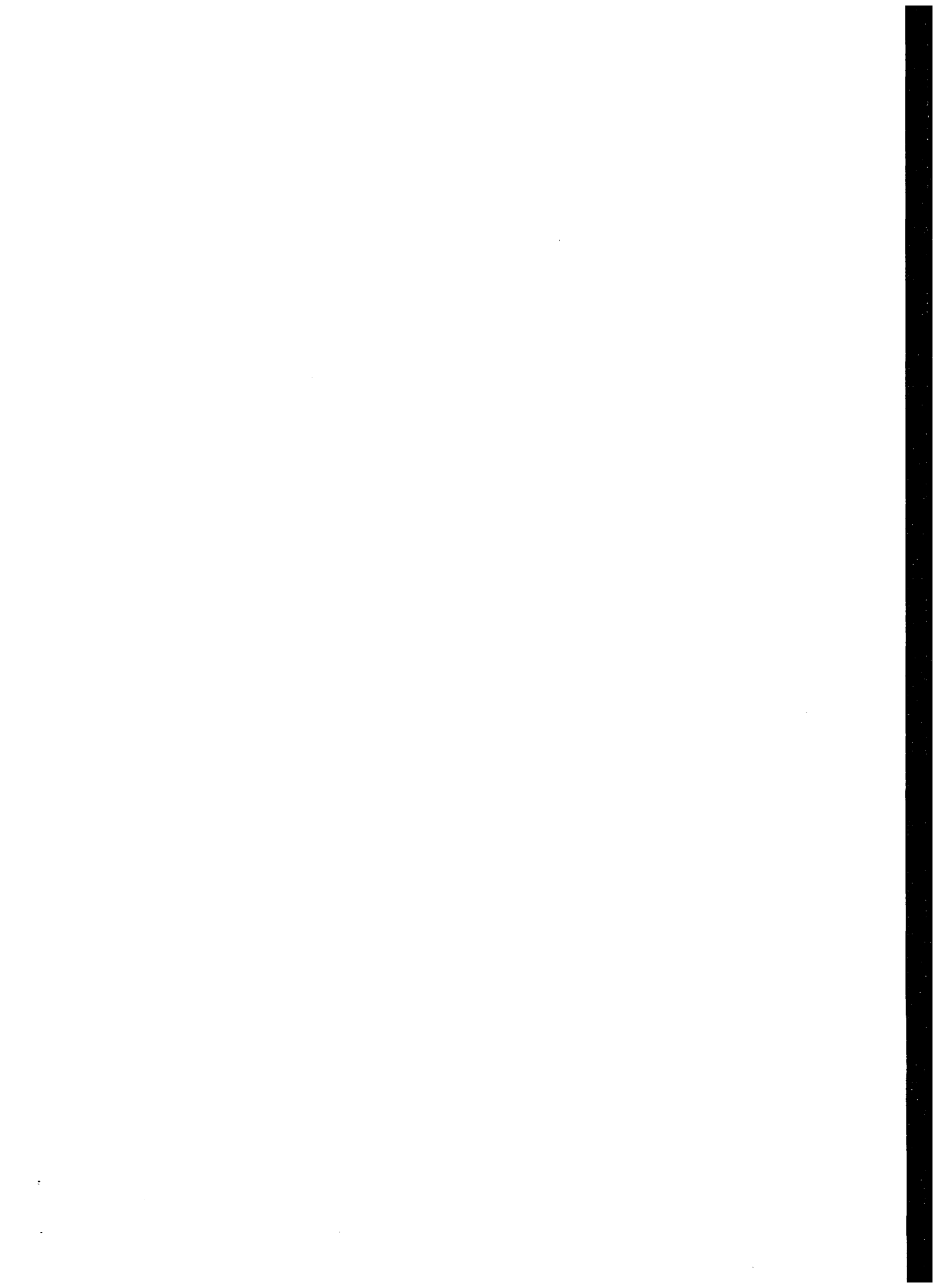
Zajištění provozu webové prezentace

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. Maximální doba k provedení úprav je stanovena na 3-dni od zadání požadavku objednatelem určeným způsobem.
3. Další provozní charakteristiky jsou upraveny interním předpisem poskytovatele, který podléhá kontrole objednatelem.

II.

Technické vybavení

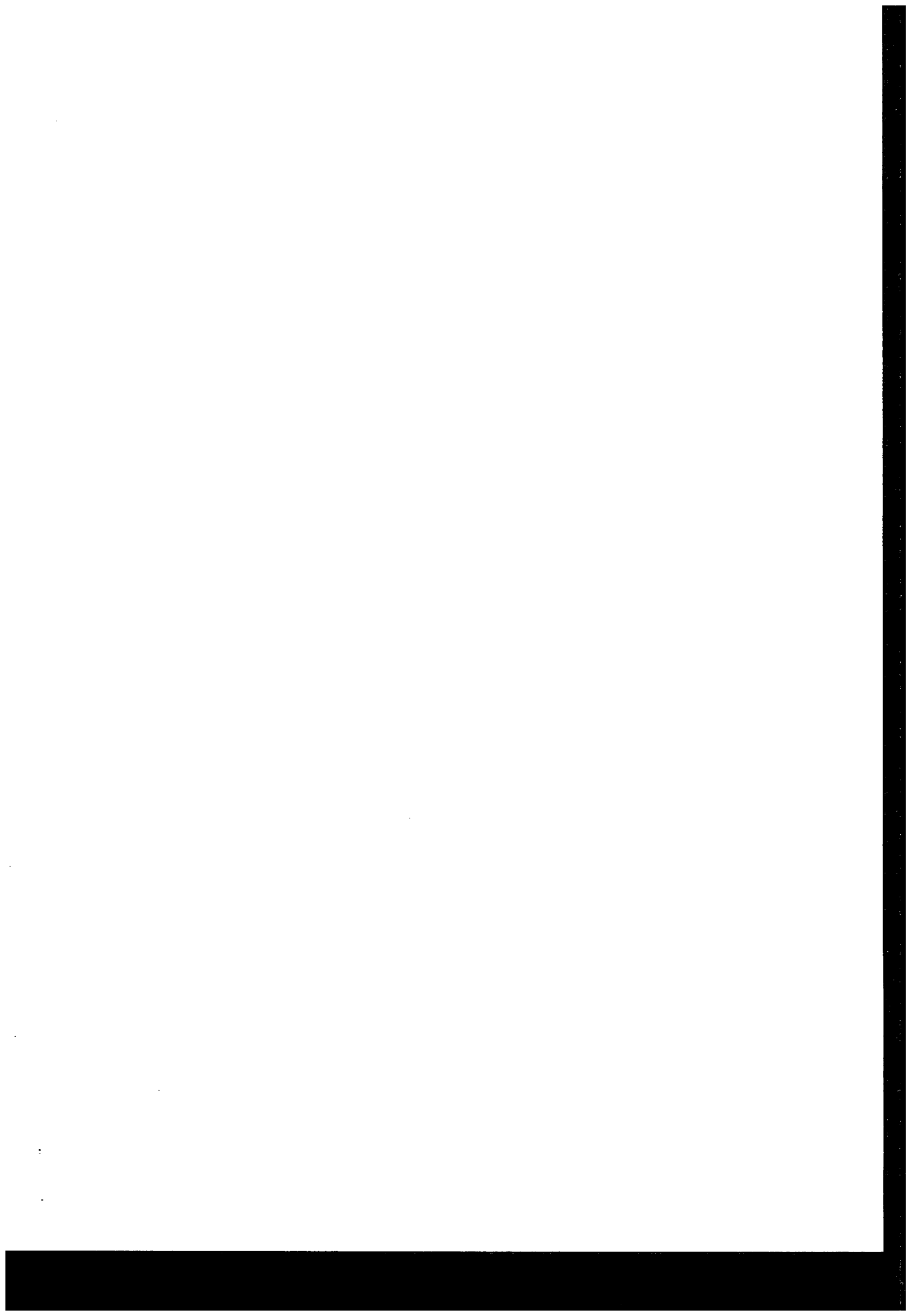
1. Technické vybavení (dále jen zařízení) pro provoz webové prezentace je zajištěno poskytovatelem.



Příloha 6 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace svozu hotovosti a přípravy dokladů

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 kontaktním místem.
2. Hotovost je 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) výdaje z karet opencard vybavených kartovou aplikací parkování
 - c) utracené prostředky v zónách placeného stání Praha 1 kartami opencard s kartovou aplikací parkování
 - d) prostředky zůstávající na kontaktních místech opencard.
3. Jednou za kalendářní měsíc převede poskytovatel prostředky ze svého účtu na účet určený objednatelem v rozsahu určeném objednatelem.
4. Výši prostředků převáděných na účet objednatele stanoví poskytovatel na základě sběru transakcí z parkovacích automatů vybavených kartovou aplikací parkování instalovaných v zónách placeného stání Praha 1.
5. Detailní specifikaci tiskových dokladů analytické evidence finančních prostředků spojených s provozem kartové aplikace parkování specifikuje poskytovatel spolu se zadavatelem nejpozději 2 týdny před zahájením sběru hotovosti na kontaktních místech v souladu s přílohou č.7.



Příloha 7 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace součinnosti

1. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost v těchto oblastech:
 - 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. spolupráce při vytváření provozní dokumentace a provozní bezpečnostní dokumentace,
 - d. další součinnost, na které se objednatel a poskytovatel dohodnou.
2. Objednatel v součinnosti s poskytovatelem specifikují strukturu a periodu předávání tiskových dokladů analytické evidence finančních prostředků spojených s provozem kartové aplikace parkování, a to 3 týdny před zahájením sběru hotovosti na kontaktních místech.
3. Objednatel určí účet pro převod finančních prostředků spojených s provozem kartové aplikace parkování, a to 3 týdny před zahájením sběru hotovosti na kontaktních místech.
4. Objednatel zajistí zabezpečení, úpravy a vybavení kontaktního místa ve Škodově paláci. Objednatel umožní poskytovateli vytvořit komunikační spojení kontaktního místa ve Škodově paláci s Centrálním pracovištěm SKC. Objednatel umožní dodavateli provést instalaci souboru výpočetní techniky na kontaktní místo ve Škodově paláci, a to 2 týdny před zahájením provozu tohoto kontaktního místa.
5. Objednatel zajistí začlenění přepážek kontaktního místa ve Škodově paláci do vyzývacího systému Škodova paláce, a to nejpozději 2 týdny před zahájením provozu tohoto kontaktního místa.
6. Objednatel zajistí pro pracovníky poskytovatele (obsluha kontaktního místa) přístup ke kontaktnímu místu ve Škodově paláci v souladu s provozní dobou kontaktního místa v paláci Adria, a to nejpozději 2 týdny před zahájením provozu tohoto kontaktního místa.
7. Objednatel umožní stání 1 vozidla poskytovatele v těsné blízkosti kontaktního místa ve Škodově paláci na dobu nezbytně nutnou pro svoz hotovosti, žádostí o vydání opencard a personalizovaných karet opencard a to nejpozději do 4 týdnů po zahájení provozu kontaktního místa.
8. Objednatel zajistí věcně, gramaticky a stylisticky odsouhlasený obsah webové prezentace v její struktuře a předá jej dodavateli 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 objednatele. Objednatel definuje kontaktní osobu odpovědnou za předání dokumentu. Dokument s obsahem webové prezentace zadavatel předá dodavateli nejpozději 3 pracovní dny před zveřejněním. Prezentace bude provozována na webové adrese www.opencard.cz.



Příloha 8 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace monitoringu kvality služeb

I.

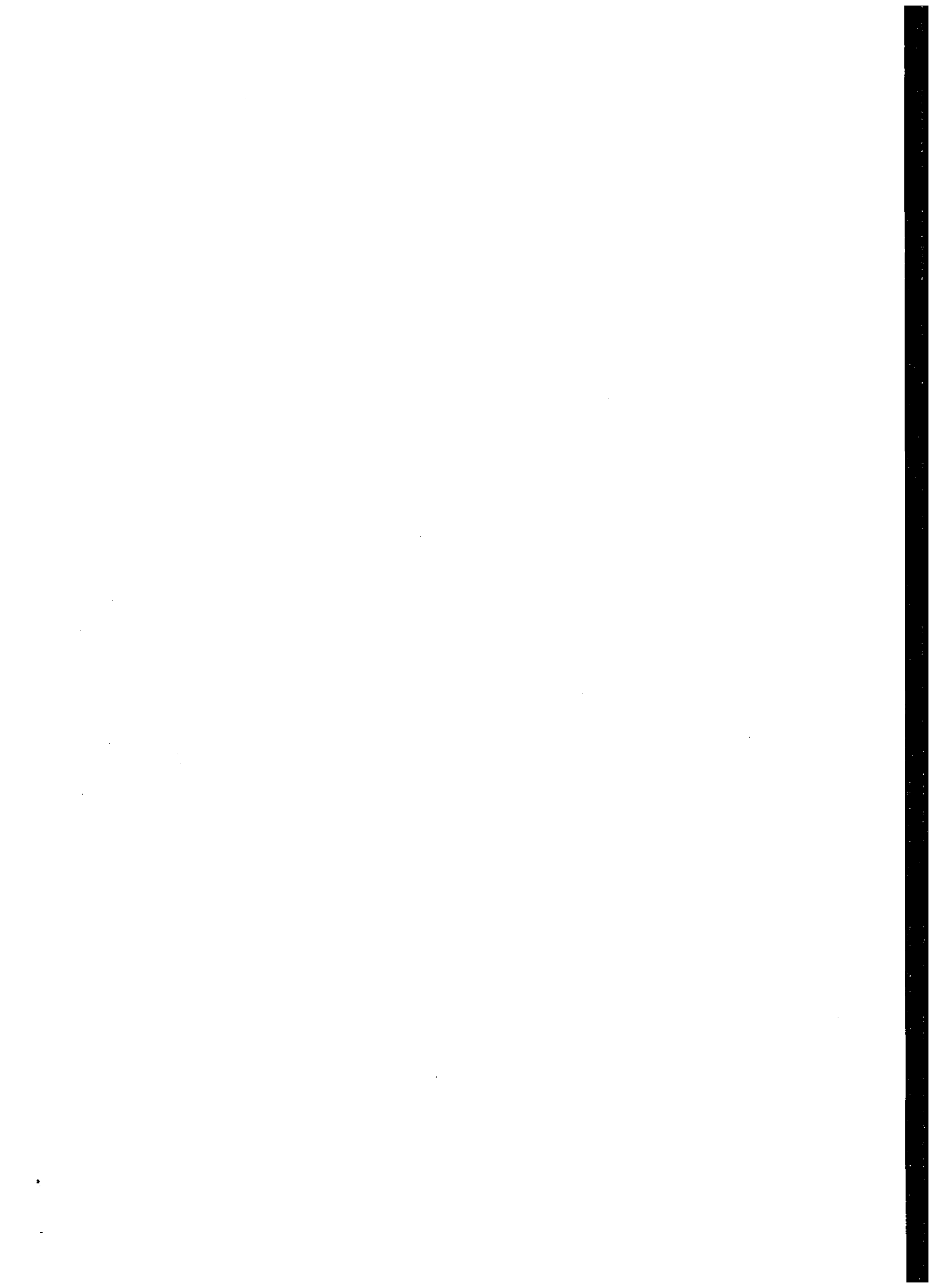
Rozsah a způsob zajištění monitoringu

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. Poskytovatel je povinen předložit objednateli nejpozději do 30-ti dnů od zahájení poskytování služeb návrh parametrů monitoringu, který podléhá schválení objednatelem.
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 takové požadavky, pokud jej technicky není schopen splnit.

II.

Výstupy monitoringu

1. Poskytovatel na základě záznamů bude každý kalendářní měsíc, vždy do 7. dne od jeho skončení připravovat souhrnnou zprávu pro objednatele o provozních charakteristikách poskytovaných služeb za minulé období.
2. Tuto zprávu předá dohodnutým způsobem zodpovědné osobě za objednatele. Objednatel je oprávněn požadovat veškerou evidenci, která sloužila k vypracování souhrnné zprávy nebo písemné vysvětlení poskytovatele k poskytnuté zprávě.
3. Pokud nevyjádří do 10-dnů od předání souhrnné zprávy objednatel výhrady k poskytnutým podkladům nebo obsahu souhrnné zprávy, má se za to, že ji akceptoval, a bylo v daném období dosaženo požadovaných charakteristik, pokud v souhrnné zprávě není uvedeno jinak



Příloha 9 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Odstraňování vad

Čl. I.

Kategorizace Vad

1. Vadou je situace nebo událost při poskytování služeb provozu PCKS, která zavíní nebo může zavinit 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 „Helpdesku 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 Helpdesku PCKS prostřednictvím osob k tomu určených.
3. Vady se zavazuje poskytovateli oznámit na Helpdesku 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 |

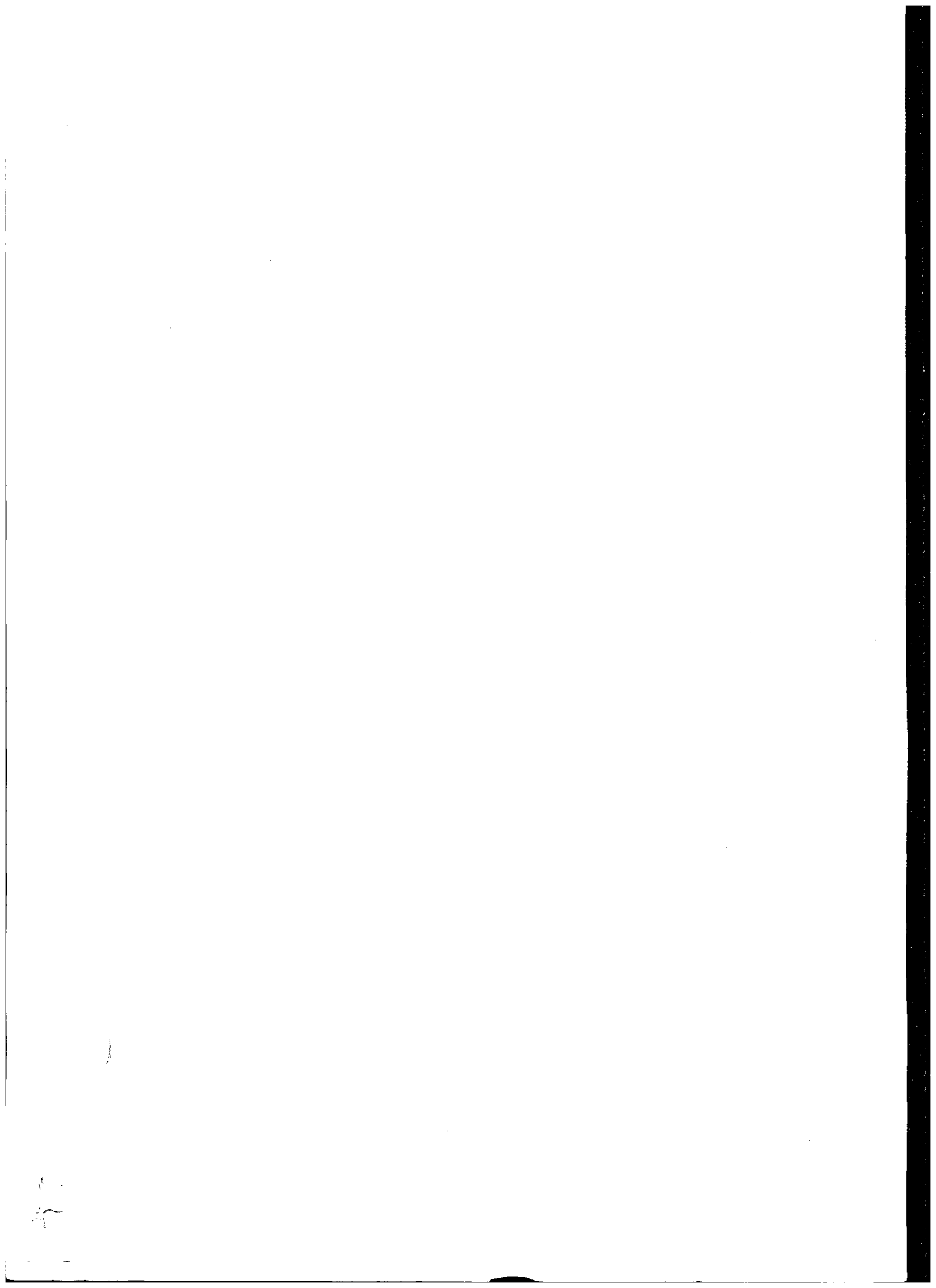
Čl. IV.

Postup při odstraňování Vad

1. Poskytovatel vadu odstraní změnou poskytování služeb, nebo tím, že předvede objednateli 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.
- 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.



DODATEK Č. 1 ke smlouvě

č. smlouvy objednatele: INO/40/05/001296/2007
jímž se mění čl. II., XVI., a doplňuje příloha č. 10 smlouvy

Inominátní smlouva, uzavřená mezi:

1. Hlavním městem Praha

se sídlem Mariánské nám.2, 110 01 Praha 1

IČ: 00064581, DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. ú. 27-5157998/6000

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

(dále jen „objednatel“)

a

2. HAGUESS, a.s.

se sídlem: Na Michovkách I. 686, 252 43 Průhonice

IČ: 25085166

DIČ: CZ25085166

bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 163486703/0300

zastoupená Miroslavou Turkovou, předsedkyní představenstva

(dále jen „poskytovatel“)

se v souladu s ustanovením čl. XVI. odst. 3 výše uvedené smlouvy mění takto:

I.

V čl. II. s názvem Předmět smlouvy

za odst.6 se text doplňuje takto:

„7. zajistit provoz OCSP serveru v rozsahu určeném přílohou č. 10“.

II.

V čl. XVI. s názvem Závěrečná ustanovení

v odst. 9 se text nahrazuje takto:

„Příloha 1 – Specifikace provozu Servisního Kartového Centra

Příloha 2 – Specifikace provozu kontaktního místa palác Adria

Příloha 3 – Specifikace provozu kontaktního místa ve Škodově paláci

Příloha 4 – Specifikace datového propojení kontaktních míst

Příloha 5 – Specifikace provozu webové prezentace

Příloha 6 – Specifikace provozu hotovosti a přípravy dokladů

Příloha 7 – Specifikace součinnosti

Příloha 8 – Specifikace monitoringu kvality služeb

Příloha 9 – Odstraňování vad

Příloha 10 – Specifikace provozu OCSP Serveru“

III.

Za přílohu č. 9 Smlouvy se doplňuje Příloha č. 10 Smlouvy takto:

Specifikace provozu OCSP serveru

I.

OCSP Server

1. OCSP server je technické řešení, které slouží k zajištění verifikace platnosti device certifikátu na kartě opencard, ve vazbě na centrální řešení SKC. Jeho detailní specifikace je uvedena v čl. IV této přílohy.
2. Objednatel tímto prohlašuje, že je oprávněným majitelem OCSK Serveru dle specifikace uvedené v čl. IV, a má právo jeho provoz zajistit prostřednictvím třetí osoby.
3. OCSP server bude umístěn ve stejných prostorách, jako Centrální pracoviště SKC.
4. 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 podnájemcem této nemovitosti.
5. Veškeré náklady spojené s pořízením, implementací OCSP serveru do centrálního pracoviště a jeho technickou podporou, hradí objednatel na svůj účet, stejně jako náklady na činnosti spojené s ukončením poskytování služeb dle Smlouvy, jejíž je tato příloha nedílnou součástí.
6. Provozní náklady spojené s provozem OCSP serveru hradí poskytovatel na svůj účet, a objednatel je povinen hradit pouze náklady ve výši určené smlouvou, jejíž je tato příloha nedílnou součástí.

II.

Implementace OCSP serveru

1. Objednatel zajistí činnosti spojené s implementací OCSP serveru do centrálního prostředí SKC, a o způsobu jejich zajištění bude poskytovatele včas a vhodným způsobem informovat.
2. Poskytovatel zajistí součinnost nutnou pro implementaci OCSP serveru do centrálního prostředí, tedy zejména umístění pro hardwarové prvky.
3. Poskytovatel není odpovědný za kvalitu a akceptaci implementace, a není povinen převzít OCSP server, pokud nespĺňuje specifikaci uvedenou v čl. IV, a není jej možné provozovat.
4. OCSP server není součástí centrálního řešení SKC.

III.

Technická podpora OCSP serveru

1. Objednatel je povinen zajistit přímo nebo prostřednictvím třetích osob technickou podporu OCSP serveru, je poskytovateli povinen sdělit na jakých kontaktech, a jakým způsobem je technická podpora poskytována.
2. Poskytovatel není odpovědný za nefunkčnost systému způsobenou chybou systému nebo jakékoli jeho části, neposkytnutou nebo neodborně poskytnutou technickou podporou objednatelem nebo jím pověřené třetí osoby.
3. Poskytovatel je odpovědný za technický stav Centrálního řešení systému SKC, a zajištění poskytování datového rozhraní pro funkci OCSP serveru.
4. Poskytovatel nezajišťuje podporu smluvním stranám objednatele, které využívají služeb OCSP serveru, ani za podporu interním uživatelům OCSP serveru.

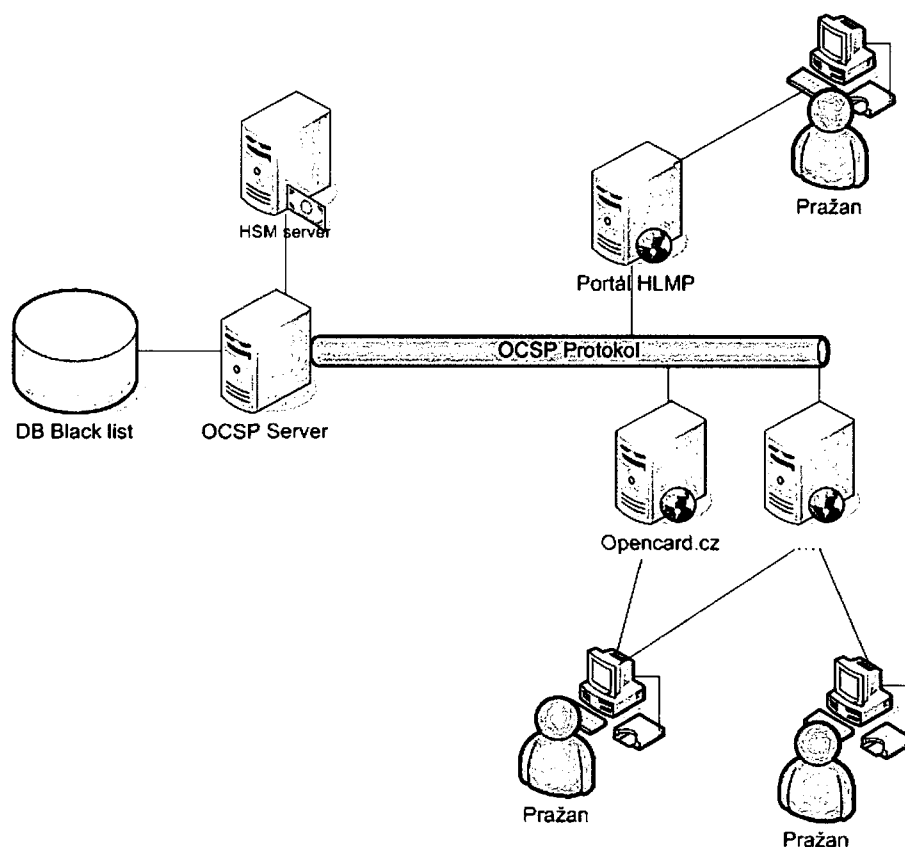
IV. Specifikace OCSP serveru

Na internetový portál Hlavního města Prahy a na informační web server opencard bude přístupováno prostřednictvím device certifikátu uloženého na čipové kartě. Přístup bude realizován prostřednictvím oboustranně šifrovaného protokolu HTTPS.

Tento postupu vyžaduje ověření platnosti klientského certifikátu karty „opencard“ (certifikát C.509).

Platnost certifikátu (kromě standardních kryptografických a ověřovacích operací) bude ověřena on-line způsobem vůči serveru OCSP.

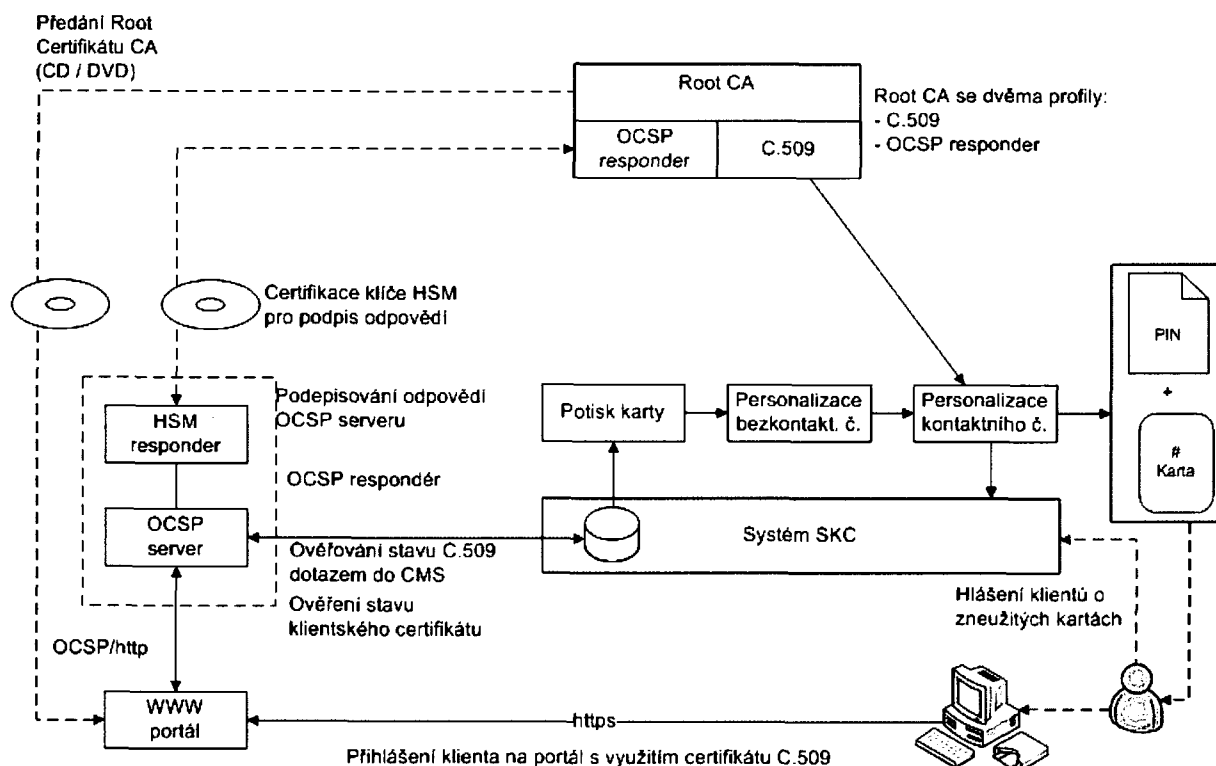
Web server se po kryptografickém ověření klientského certifikátu dotáže standardním protokolem serveru OCSP, zda je certifikát platný. OCSP server bude platnost certifikátu posuzovat na základě databázi (blacklistu) systému SKC.



Ověření platnosti certifikátu (karty) bude probíhat s využitím standardního protokolu OCSP (*Online Certificate Status Protocol*, OCSP je definovaného v RFC 2560).

OCSP je poměrně jednoduchý request- response protokol nabízející mechanismus pro on-line přenos informace o zneplatnění certifikátů (revocation status information) od důvěryhodné autority označované jako HSM respondér.





Východiska:

1. HSM respondér si vygeneruje pár klíčů a žádost o certifikát pro podepisování odpovědi OCSP serveru.
2. Root CA vystaví certifikát pro HSM respondér dle specifického profilu (nastaví ExtkeyUsage – id-kp-OCSPSigning, aby bylo možno vystavovat standardní ocsf odpovědi).
3. www portál bude mít k dispozici kořenový certifikát CA a tím umožní verifikovat jak klientské certifikáty C.509, tak také odpovědi HSM respondéru.
4. Klient (držitel certifikátu C.509) bude mít možnost vhodným kanálem nahlásit Card Management Systemu (CMS) ztrátu karty nebo možnou zneužitelnost karty a CMS zajistí její umístění na BlackList

Stručný popis funkčnosti:

1. Klient se přihlásí k www portálu s využitím čipové karty, kdy probíhá vzájemná autentizace
2. Server ověří klientský certifikát s využitím root certifikátu
3. Server se s využitím protokolu ocsf/http dotáže HSM respondéru na stav karty
4. OCSP server dotaz na stav přeneše na BlackList držený v DB Card Managementu
5. Získanou odpověď zapouzdří do odpovědi serveru a nechá si ji podepsat HSM respondérem.
6. Takto zkompletovanou odpověď vrátí - prostřednictvím standardního OCSP protokolu - www portálu

V rámci implementace budou dodány následujících licence:

- Licence OCSP serveru (1ks)
- Licence HSM respondéru (1ks)

HSM respondér a OCSP budou dva fyzicky oddělené stroje. OCSP server bude umístěn v demilitarizované zóně provozovatele, HSM respondér bude uvnitř chráněného prostředí.

Uvedená implementace není určena pro režim HA s garantovanou dostupností 24/7.

Uvedený systém bude dodán včetně potřebné uživatelské a administrátorské dokumentace. Součástí dodávky je také implementace systému a testování kompatibility s portálem Hlavního města Prahy (www.praha.eu) a testování kompatibility se serverem www.opencard.cz.

Navržená technologie, s ohledem na kapacitní možnosti hardware, umožňuje připojení více internetových portálů pro ověření platnosti certifikátů.

Implementace OCSP bude provedena na následujícím hardware:

OCSP server:

HP ProLiant DL360G5

- Procesor: Dual – core Intel Xeon 5120 (1,86GHz)
- Memory: 1GB (2x 512MB) PC2- 5300 DDR2 667 SDRAM
- Network Cotroler: Embedded NC7782 Dual Port 10/100/1000T Gigabit network adapter
- Storage Cotroler: SMART ARRAY E200i (RAID 0,1)
- Remote Management: Integrated Lights-Out (iLO) Standard Management (embedded)
- Power Supply One 460W (redundant power supply)
- 160GB 15.000rpm, U320 Universal Hot Plug Drive 2,5“ - 2ks
- HP DVD+R/RW 8x Slim
- Provedení – do racku

Použitý systémový software:

- Linux RH Enterprise 4

HSM respondér server:

- HP ProLiant ML310G4
 - Procesor: Dual – core Intel Xeon 3040 (1,86GHz 2MB L2)
 - Memory: 1GB (2x 512MB) Advanced ECC PC2- 5300 DDR2
 - Network Cotroler: Embedded NC320i PCI Express 10/100/1000T Gigabit network adapter
 - Storage Cotroler: Integrated four SATA controller with SATA RAID 0,1 2TB maximum (hot plug SATA)
 - 160GB SATA 1,5Gb 7.200rpm, Hard Drive - 2ks
 - HP DVD+R/RW 16x HSM modul SafeNet Gold CSA 8000 PL450
- Epson LQ300
- LCD monitor 17”, klávesnice, myš

Použitý systémový software:

- Linux RH Enterprise 4

“

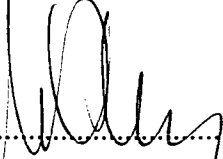
IV.

1. Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají beze změny.

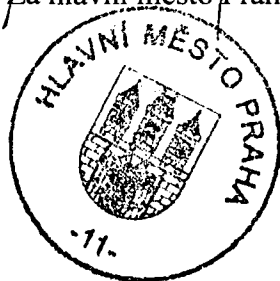


2. Dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Dodatek je sepsán ve čtyřech stejnopisech, z nichž tři obdrží objednatel a jeden poskytovatel.

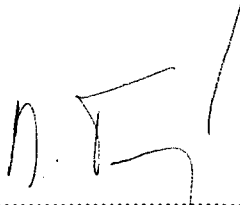
V Praze dne 24.9.2007



Za hlavní město Prahu

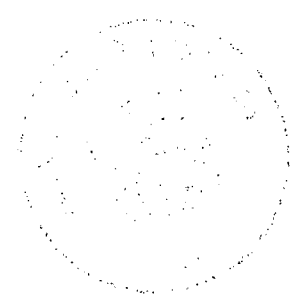
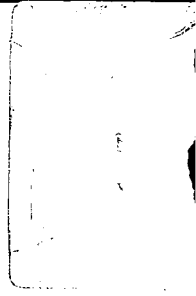


V Praze dne 24.9.2007



Za Haguess, a.s.

HAGUESS, a.s.
Na Michovkách I.686
252 43 Průhonice
IČ: 25085166
DIČ: CZ25085166 3



DODATEK Č. 2 ke smlouvě
č. smlouvy objednatele: INO/40/05/001296/2007
 jímž se mění čl. II., čl. IV, a doplňuje příloha č. 11 smlouvy

Inominátní smlouva, uzavřená mezi:

1. Hlavním městem Praha

se sídlem Mariánské nám.2, 110 01 Praha 1
 IČ: 00064581, DIČ: CZ00064581
 bankovní spojení: PPF banka, a.s., č. ú. 27-5157998/6000
 zastoupené Ing. Václavem Krausem, ředitelem odboru informatiky Magistrátu hl.m.
 Prahy
 (dále jen „objednatel“)

a

2. HAGUESS, a.s.

se sídlem: Na Michovkách I. 686, 252 43 Průhonice
 IČ: 25085166
 DIČ: CZ25085166
 bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 163486703/0300
 zastoupená Miroslavou Turkovou, předsedkyní představenstva
 (dále jen „poskytovatel“)

se v souladu s ustanovením čl. XVI. odst. 3 výše uvedené smlouvy mění takto:

I.

V čl. II. s názvem Předmět smlouvy

za odst.7 se text doplňuje takto:

„8. zajistit provoz kartové aplikace parkování v rozsahu určeném přílohou č. 11“.

II.

V čl. II. s názvem Cena a platební podmínky

V odst.1 se text nahrazuje takto:

„Celková cena plnění dle čl. II činí **14,502.139,- Kč** (slovy čtrnáct-milionů-pětsetdva-tisíc-stotřicetdevět korunu) bez DPH. Cena včetně DPH činí **17,257.529,- Kč**. Cena za plnění je členěna takto:

DETAIL KALKULACE	Cena bez DPH	Vyčíslení DPH	Cena včetně DPH
Zajištění provozu Pražského centra kartových služeb	7 635 506	1 450 746	9 086 252
Personální náklady na obsluhu centrálního pracoviště	4 252 990	808 068	5 061 058
Příprava pro služby externí personalizační linky	302 016	57 383	359 399
Náklady na komunikaci s externí personalizační linkou	224 516	42 658	267 174
Nájem vybavení pro provoz centrálního pracoviště	614 910	116 833	731 743
Rozšíření pojištění SKC v souladu s požadavky HMP	154 225	29 303	183 528
Alikvotní část podnájmu včetně služeb	657 364	124 899	782 263
Spotřební materiál s marketingová dokumentace opencard	797 282	151 484	948 766

Provoz uživatelské telefonní linky	182 417	34 659	217 076
Metodika a školení personálu centrálního pracoviště	449 786	85 459	535 245
Zajištění provozu kontaktního místa ve Škodově Paláci	359 356	68 278	427 634
Personální náklady kontaktního místa	227 250	43 178	270 428
Nájem vybavení pro provoz kontaktního místa	26 136	4 966	31 102
Alikvotní část podnájmu prostor kontaktního místa	0	0	0
Náklady na připojištění prostor kontaktního místa	6 485	1 232	7 717
Náklady na komunikaci pracoviště s SKC	11 880	2 257	14 137
Spotřební materiál s marketingová dokumentace opencard	24 117	4 582	28 699
Metodika a školení personálu kontaktního místa	26 080	4 955	31 035
Poštovné a SMS brána klientům opencard	37 408	7 108	44 516
Zajištění provozu rozšiřujícího kontaktního místa	3 327 362	632 199	3 959 561
Personální náklady kontaktního místa	1 786 578	339 450	2 126 028
Nájem vybavení pro provoz kontaktního místa	188 911	35 893	224 804
Alikvotní část podnájmu prostor kontaktního místa	392 784	74 629	467 413
Náklady na připojištění prostor kontaktního místa	52 968	10 064	63 032
Náklady na komunikaci pracoviště s SKC	125 253	23 798	149 051
Spotřební materiál s marketingová dokumentace opencard	263 103	49 990	313 093
Metodika a školení personálu kontaktního místa	207 594	39 443	247 037
Poštovné a SMS brána klientům opencard	310 171	58 932	369 103
Telekomunikační služby (uživatelská linka)	883 721	167 907	1 051 628
Personální náklady na obsluhu uživatelské linky	447 750	85 073	532 823
Nájem vybavení pro provoz uživatelské linky	105 559	20 056	125 615
Náklady na uživatelskou linku	182 417	34 659	217 076
Náklady na zpracování dokumentace uživatelské linky	147 995	28 119	176 114
Ostatní služby	1 912 011	363 282	2 275 293
Zajištění distribuční a svozové služby	384 966	73 144	458 110
Zajištění sběru a zpracování transakcí z kartových aplikací	891 125	169 314	1 060 439
Zajištění provozu webové prezentace UKP	342 504	65 076	407 580
Zajištění redakce webové prezentace UKP	223 875	42 536	266 411
Zajištění manipulace s hotovostí	69 541	13 213	82 754
KAP 1.10. – 31.10.	384 183	72 995	457 178
Zajištění provozu kartové aplikace parkování	384 183	72 995	457 178
Cena celkem (za 7 měsíců)	14 502 139	2 755 404	17 257 529

“

III.

V čl. XVI. s názvem Závěrečná ustanovení

v odst. 9 se text nahrazuje takto:

- „Příloha 1 – Specifikace provozu Servisního Kartového Centra
- Příloha 2 – Specifikace provozu kontaktního místa palác Adria
- Příloha 3 – Specifikace provozu kontaktního místa ve Škodově paláci
- 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 OCSP Serveru
- Příloha 11 – Specifikace provozu kartové aplikace parkování“

IV.

Za přílohu č. 10 Smlouvy se doplňuje Příloha č. 11 Smlouvy takto:

„Příloha 11 – ke smlouvě č. INO/40/05/001296/2007

Specifikace provozu kartové aplikace parkování

1.1. Úvodní ustanovení

1. Termín zajištění provozu kartové aplikace parkování (dále jen „KAP“) je stanoven od 1.10.2007 do 31.10.2007 v návaznosti na zajištění zkušebního provozu KAP provozovatelem na základě Smlouvy o realizaci kartové aplikace parkování dle evidence objednatele č. INO/40/05/001270/2007 specifikované odst. 4, čl. III této smlouvy.
2. Na základě této smlouvy je zajištěn provoz KAP pouze v rozsahu ZPS Městské části Prahy 1.

1.2. Specifikace provozních charakteristik

Provoz bude splňovat následující parametry:

A) Doba provozu KAP	Pondělí – Neděle, 00:00 + 24:00 hod
B) Poskytování služeb veřejnosti	Pondělí – Pátek, 07:00 + 19:00 hod, kromě svátků
C) Doba používání systému uživateli	Pondělí – Pátek, 06:00 + 20:00 hod, kromě svátků
D) Servisní okno	Pondělí – Pátek, 20:00 + 06:00 hod Sobota – Neděle 00:00 +24:00 hod

Dostupnost systému:

Dostupnost za měsíc	≥ 96,5%
Maximální doba úplných výpadků za měsíc během doby používání B)	12 h
Maximální doba úplného výpadku na jeden případ během doby používání B)	4 h
Maximální počet dílčích výpadků za měsíc během doby používání	6

Servisní časy:

Služby Help desk	Pondělí – Neděle, 00:00 + 24:00 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 4 hodiny
Závažná chyba	1 hodina	Nesmí překročit 48 hodin
Vedlejší chyba	4 hodiny	5 dnů
Požadavek na změnu	48 hodin	V závislosti na předmětu požadavku

Čl. II.

1.3. Pojmy a definice

Pojem	Popis
Alert	Termín <i>alert</i> označuje zprávu přicházející z monitorování systému, která signalizuje nerutinní 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 jsou iniciovány eliminační postupy.
Doba provozu	Termín <i>doba provozu</i> označuje časový úsek, ve kterém je systém v provozu.
Doba reakce	Termín <i>doba reakce</i> označuje dobu, která uběhne mezi oznámením události a zahájením řešení problému včetně 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.
Dostupnost	Dostupnost systému – vyjadřuje poměr mezi dobou, kdy je systém dostupný s dohodnutými kvalitativními parametry a celkovou plánovanou dobou dostupnosti systému a vztahuje se na provoz systému jako celku: Dostupnost [%] = skutečná doba dostupnosti / plánovaná doba dostupnosti * 100 Dostupnost není kalkulována, dokud není systém převeden do rutinního provozu.
Provozní doba pro personální výkony	Termín <i>provozní doba pro personální výkony</i> označuje časový úsek, kdy jsou prováděny personální výkony a požadavky jsou přijímány a prováděny.
Řízení problémů	Definice tříd chyb Kritická chyba – je velmi závažné omezení s kritickými důsledky pro průběh všech procesů SKC (například celkový výpadek systému, žádný dialog v systému není možný) Závažná chyba – podstatné omezení se značnými následky pro průběh dílčích procesů SKC (např. dílčí výpadek systému, pouze omezené možnosti dialogu v důsledku vysoké doby odezvy) Vedlejší chyba – žádné podstatné omezení procesů SKC (například chyba zápisu / čtení na zálohovacím médiu)
Servisní časy	Termín <i>servisní časy</i> je používán jako obecný termín pro různé časové úseky.



Pojem	Popis
	V tomto kontextu se svátky rozumí dny pracovního klidu.
Servisní okno	Časový úsek, kdy systém, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům
Výpadek	Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém s dohodnutými kvalitativními vlastnostmi během doby používání.

Čl. III.

1.4. Příprava datových podkladů

1. Poskytovatel bude připravovat datové podklady pro rozúčtování příjmů z prodeje parkovacích kupónů a dávat tak podklady pro finanční vypořádání subjektů v systému KAP. Jedná se zejména o Městské části, na jejichž území se jednotlivé ZPS (a tedy i jednotlivé parkovací automat) nachází. Po dobu účinnosti této smlouvy se budou sbírat transakce pouze z destinací na území Městské části Praha 1.
2. Datové podklady budou objednateli nebo objednatelem určené třetí straně předány písemně formou tiskové sestavy. Datové podklady pro rozúčtování budou předány objednateli vždy za uplynulý kalendářní měsíc.
3. Předmětem datového podkladu bude jednak výše příjmů z prodeje parkovacích kupónů, výše utracených bodů z parkovacích kupónů v jednotlivých ZPS a výše vybitých parkovacích kupónů.

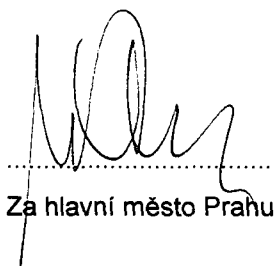
“

IV.

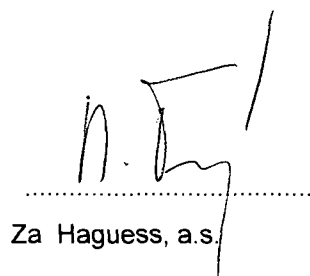
1. Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají beze změny.
2. Dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Dodatek je sepsán ve čtyřech stejnopisech, z nichž tři obdrží objednatel a jeden poskytovatel.

V Praze dne 26.9.2007

V Praze dne 26.9.2007



.....
Za hlavní město Prahu



.....
Za Haguess, a.s.

HAGUESS, a.s.
Na Michovkách I.686
252 43 Průhonice
IČ: 25085166
DIČ: CZ25085166 3

1