

**Dodatek č. 3 ke Smlouvě o komplexním zajištění provozu úctenkové loterie
ze dne 20. 3. 2017**

(dále jen „Dodatek č. 3“)

uzavřené mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Objednatel:

Česká Republika - Ministerstvo financí

se sídlem: Praha 1, Letenská 525/15, PSČ: 118 00

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

bankovní spojení: Česká národní banka (ČNB), č. ú. XXX/XXX

za níž jedná: Mgr. Ing. Stanislav Kouba, Ph. D., náměstek pro řízení sekce Daně a cla

ID datové schránky: xzeaauv

(dále jen „Objednatel“ nebo „Ministerstvo financí“ nebo „MF“)

a

Dodavatel:

Diebold Nixdorf s.r.o.

se sídlem: Praha 6, Lužná 591, PSČ: 160 00

IČO: 25784528

DIČ: CZ25784528

bankovní spojení: CZK účet č. XXX/XXX, SWIFT: BACXCZPP

zastoupená: Stanislav Zrcek, MBA, jednatel

ID datové schránky: imkbz3n

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka C 69964

(dále jen „Dodavatel“ nebo „Provozovatel“)

(Objednatel a Dodavatel dále též jen „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

- (A) Dne 20. 3. 2017 byla mezi Smluvními stranami uzavřena Smlouva o komplexním zajištění provozu úctenkové loterie, a to na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Komplexní zajištění provozu úctenkové loterie“ uveřejněnou ve Věstníku veřejných zakázek dne 1. 12. 2016 pod evidenčním číslem veřejné zakázky Z2016-005101 a zadávanou Objednatelům jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), v němž byla nabídka Dodavatele vybrána v souladu s § 122 odst. 1 ZVZ jako ekonomicky nejvýhodnější (dále jen „Veřejná zakázka“) (to vše dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem bylo poskytnutí předmětu plnění specifikovaného v čl. 3 bodu 3.2 Smlouvy (dále jen „Předmět plnění“). Dne 14. 12. 2017 byl ke Smlouvě uzavřen Dodatek č. 1 a dne 1. 2. 2018 byl ke Smlouvě uzavřen Dodatek č. 2;
- (B) Smluvní strany se rozhodly, že chtějí upravit rozsah Předmětu plnění dle Smlouvy ve znění Dodatku č. 1 a č. 2 z důvodu nastavení vyšší míry uživatelské přívětivosti a zvýšení atraktivity a efektivity úctenkové loterie;
- (C) Dodatek č. 3 naplňuje veškeré podmínky pro změnu závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku stanovené v ust. § 222 odst. 4 ZVZ, tj. změna Smlouvy ve znění Dodatku č. 1

nemění celkovou povahu Veřejné zakázky a její hodnota je nižší než finanční limit pro nadlimitní veřejnou zakázku a nižší než 10% původní hodnoty závazku ze Smlouvy,

SE SMLUVNÍ STRANY DOHODLY TAKTO:

Článek 1 Předmět Dodatku č. 3

1. Smluvní strany se dohodly, že do čl. 4 Herního plánu bude doplněno pravidlo, dle kterého se může hráč pokusit do jednoho slosování registrovat nejvýše 500 účtenek, a to bez ohledu na to, zda byly či nebyly zařazeny do slosování.
2. Smluvní strany se dále dohodly, že od 1. 12. 2019, tj. od slosování konaného dne 15. 12. 2019 dojde ke změně počtu výher v šestém až osmém pořadí uvedeném v čl. 8 Herního plánu, a to takto:
 - a. v šestém pořadí je losováno 10 (deset) registrovaných účtenek s výherním BKP,
 - b. v sedmém pořadí je losováno 200 (dvě stě) registrovaných účtenek s výherním BKP,
 - c. v osmém pořadí je losování 30 000 (třicet tisíc) registrovaných účtenek s výherním BKP.
3. Smluvní strany se také dohodly, že v období od 1. 12. 2019 bude možné po vzájemné dohodě smluvních stran losovat také další výhry (dále jako „mimořádné výhry“), jejichž charakter a počet Objednatel specifikuje Dodavateli nejpozději tři (3) měsíce před zahájením registrace účtenek do losování, v němž budou mimořádné výhry losovány. Do Herního plánu se pro účely losování mimořádných výher doplňuje čl. 8a Herního plánu.

Uvedené změny budou odpovídajícím způsobem promítnuty do Herního plánu. Veškeré změny Herního plánu budou účinné od 1. 12. 2019.

4. Smluvní strany se dále dohodly, že pravidlo dle článku 1 bodu 1 bude promítnuto do Přílohy č. 1 Smlouvy, a to takto:
 - d. do části II. 1. REGISTRACE HRÁČE A HRÁČSKÝ ÚČET, část HRÁČSKÝ ÚČET, písm. B se na konci doplňuje věta: *„Po sjednocení hráčského účtu budou do slosování zahrnuty pouze účtenky s 1. až 500. pořadím pokusu o registraci. Zbývajícím účtenkám zruší Dodavatel registraci do slosování; tyto účtenky však zůstanou uloženy v databázi.“*.
 - e. do části II. 1. REGISTRACE HRÁČE A HRÁČSKÝ ÚČET, část HRÁČSKÝ ÚČET se doplňuje písmeno K následujícího znění: *„Dodavatel je povinen zajistit, že součástí hráčského účtu bude informace o počtu registrovaných účtenek a počtu účtenek ve slosování jednotlivě pro všechna slosovací období, která se v hráčském účtu zobrazují.“*.
 - f. do části II. 2. PŘÍJEM A REGISTRACE ÚČTENEK, písm. C. se za slova „splňuje pravidlo jedné účtenky jednoho hráče od jednoho podnikatele (jedno DIČ) v jeden den“ doplňuje čárka a následující slova *„je nejvýše pětistou účtenkou, kterou hráč pro dané slosování registroval nebo se pokusil registrovat“*.

- g. do části II. 2 PŘÍJEM A REGISTRACE ÚČTENEK, písm. E. se v bodě iii. doplňuje za větu „Od jednoho podnikatele (jedno DIČ) bude moci jeden hráč v jeden den zaregistrovat jen jednu účtenku“ doplňuje věta: „*Hráč smí do slosovacího období registrovat nejvýše 500 účtenek.*“.
- h. do části II. 2. PŘÍJEM A REGISTRACE ÚČTENEK se za písm. H. se vkládá nové písm. I následujícího znění: „*Dodavatel je povinen zajistit, že pro jeden hráčský účet bude pro jednotlivé losování možné registrovat nebo učinit pokus o registraci do slosování nejvýše pro 500 účtenek. Služba bude naplnění této podmínky kontrolovat bezprostředně po odeslání údajů z účtenky. Účtenku, která bude u daného hráče pokusem v 501. a vyšším pořadí, systém neregistruje a neukládá.*“
5. Na základě výše uvedeného se dále Smluvní strany dohodly, že Dodatkem č. 3 nahrazují ustanovení čl. 6 odst. 6.2. Smlouvy následujícím novým zněním:

„Souhrnná cena za jeden kalendářní měsíc poskytování Předmětu plnění dle bodu 6.1 písm. a) Smlouvy pro Objednatele (souhrn odpovídajících částí Předmětu plnění) ke dni uzavření Smlouvy činí:

bez DPH 1 032 785,00 Kč

DPH 21% 216 884,85 Kč

včetně DPH 1 249 669,85 Kč

Aniž by bylo dotčeno předchozí ujednání o ceně, platí, že v případě poskytování Předmětu plnění v období 8 (osmi) po sobě jdoucích kalendářních měsíců, které počíná kalendářním měsícem následujícím po kalendářním měsíci, v němž došlo k převzetí poslední z částí Předmětu Dodatku č. 3 bez výhrad, činí v uvedeném období souhrnná cena za každý jednotlivý kalendářní měsíc poskytování Předmětu plnění dle bodu 6.1. písm. a) Smlouvy pro Objednatele (souhrn odpovídajících částí Předmětu plnění):

bez DPH 1 102 297,50 Kč

DPH 21% 231 482,48 Kč

včetně DPH 1 333 779,98 Kč

Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že v případě nesplnění kterékoli z podmínek stanovených v druhém odstavci tohoto ustanovení, je Dodavatel oprávněn fakturovat pouze základní souhrnnou cenu uvedenou v odstavci prvním tohoto ustanovení, vždy za splnění podmínek stanovených touto Smlouvou.

Cena za zaslání 1 SMS zprávy dle bodu 6.1. písm. b) Smlouvy činí 0,62 Kč.

Cena za vyplacení 1 výhry formou převodu na platební účet v rámci České republiky podle bodu 6.1. písm. c) Smlouvy činí 1,67 Kč.“

Článek 2 Plnění Předmětu Dodatku č. 3

1. Dodavatel je povinen poskytnout veškeré části Předmětu Dodatku č. 3, které jsou účinností

Dodatku č. 3 inkorporovány do Smlouvy, nejpozději do 30. 11. 2019.

2. Pro účely Dodatku č. 3 se Objednatel a Dodavatel zavazují provést akceptační řízení k Předmětu Dodatku č. 3, jehož výsledkem bude vždy akceptační protokol ve smyslu čl. 4.2. Smlouvy (Protokol), a to buď ke všem částem Předmětu Dodatku č. 3 najednou nebo jednotlivě (tj. ke každé části Předmětu Dodatku č. 3 bude jednotlivý akceptační protokol). Smluvní strany se dohodly, že akceptační řízení v sobě zahrnuje testovací fázi a předvedení funkčnosti Objednateli v rozsahu odsouhlaseném oběma Smluvními stranami. Pro akceptační řízení se přiměřeně použijí čl. 4 odst. 4.2. a 4.3. Smlouvy.
3. Dodavatel je povinen vyzvat Objednatele k převzetí Předmětu Dodatku č. 3 nebo každé jednotlivé části dané části Předmětu Dodatku č. 3 samostatně, a to vždy nejméně 5 pracovních dnů před předpokládaným termínem převzetí (předání). Objednatel je povinen potvrdit účast na převzetí nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne oznámení Dodavatele. Objednatel je oprávněn navrhnout jiný termín převzetí, avšak tak, aby bylo možné naplnění lhůty stanovené v odst. 1 Dodatku č. 3. Smluvní strany se zavazují, že při stanovení termínu převzetí si vzájemně vyjdou vstříc.
4. V souvislosti s předvedením funkčnosti Předmětu Dodatku č. 3, příp. jeho částí, Kontaktní osoba Objednatele přezkoumá předvedený Předmět Dodatku č. 3, popř. jeho část a případné výhrady vznese ústně vůči Dodavateli, který je povinen všechny výhrady ihned na místě odstranit. Nejsou-li takové výhrady v souladu s požadavky Objednatele odstraněny na místě, doplní Objednatel veškeré své výhrady do Protokolu; nesouhlasí-li Dodavatel s uvedenými výhradami, je povinen je písemně v Protokolu rozporovat. Nerozporuje-li Dodavatel výhrady uvedené Objednatelem v Protokolu, má se za to, že s výhradami souhlasí. Dodavatel a Objednatel jsou povinni stvrdit obsah Protokolu svým jménem a podpisem. V případě, že Protokol obsahuje výhrady Objednatele, zavazuje se Dodavatel odstranit výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne podpisu Protokolu nebo v jiné přiměřené lhůtě dohodnuté mezi Smluvními stranami. Po odstranění výhrad Smluvní strany sepíší nový Protokol s doložkou „bez výhrad“. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany konstatují, že doba, po kterou Dodavatel bude odstraňovat výhrady k Předmětu Dodatku č. 3, popř. jeho částí, nemá vliv na termín plnění dle odst. 1 tohoto článku.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že se pro účely Dodatku č. 3 uplatní analogicky ustanovení čl. 6 odst. 6.5 Smlouvy za současného splnění podmínek stanovených v čl. 6 odst. 6.2 Smlouvy ve znění Dodatku č. 3, tj. že cena bude hrazena na základě faktur vystavených Dodavatelem, přičemž Dodavatel je oprávněn vystavit první fakturu až po podpisu Protokolu, resp. posledního z Protokolů za všechny části dané části Předmětu Dodatku č. 3, s doložkou „bez výhrad“.

Článek 3 Sankce

1. V případě, že Dodavatel nedodá Předmět Dodatku č. 3 nebo kteroukoliv její část ve lhůtě stanovené v čl. 2 odst. 1 Dodatku č. 3, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 400,- Kč za každý započatý den prodlení, nejvýše však 55 000,- Kč.

Článek 4 Závěrečná ustanovení

1. Dodatek č. 3 nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Ostatní ustanovení Smlouvy nedotčená Dodatkem č. 3, zůstávají v platnosti beze změn.
3. Dodatek č. 3 je vyhotoven v českém jazyce v pěti vyhotoveních s platností originálu, z nichž dvě vyhotovení obdrží Dodavatel a tři vyhotovení obdrží Objednatel.

4. Nedílnou součástí Dodatku č. 3 jsou následující přílohy:
- Herní plán účinný od 1. 12. 2019,
 - Technická specifikace ve znění Dodatků č. 1 až č. 3.
5. Smluvní strany prohlašují, že se seznámily s obsahem Dodatku č. 3 a že Dodatek č. 3 byl sepsán dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 2019

Za Dodavatele:

Diebold Nixdorf, s.r.o.

Stanislav Zrcek, MBA

V Praze dne 2019

Za Objednatele:

Česká republika – Ministerstvo financí

Mgr. Ing. Stanislav Kouba, Ph. D.

HERNÍ PLÁN ÚČTENKOVKA

HERNÍ PLÁN.....	1
ÚČTENKOVKA	1
ČÁST PRVNÍ.....	2
ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ.....	2
Úvodní ustanovení.....	2
Účastníci.....	2
Povinnost mlčenlivosti	2
ČÁST DRUHÁ	3
REGISTRACE ÚČTENKY, HRÁČSKÝ ÚČET.....	3
Podmínky registrace účtenky	3
Postup registrace účtenky	3
Hráčský účet.....	4
ČÁST TŘETÍ	5
LOSOVÁNÍ A VÝHRY	5
Termín losování.....	5
Výhry.....	5
Mimořádné výhry	5
Postup losování účtenek s výherním bezpečnostním kódem poplatníka (BKP)	6
ČÁST ČTVRTÁ.....	6
PRÁVO NA VÝHRU A VÝPLATA VÝHRY	6
Právo na výhru.....	6
Předání a výplata výher	7
ČÁST PÁTÁ	7
ZÁKAZNICKÁ PODPORA A REKLAMACE	7
Zákaznická podpora	7
Reklamace	7
ČÁST ŠESTÁ	8
ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	8
Závěrečná ustanovení	8

ČÁST PRVNÍ ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

čl. 1

Úvodní ustanovení

- (1) Ministerstvo financí České republiky, se sídlem Letenská 15, 118 10 Praha 1, IČO: 00006947 (dále jen „Ministerstvo“), pořádá jménem České republiky úctenkovou loterii.
- (2) K pořádání úctenkové loterie je Ministerstvo oprávněno na základě ustanovení § 35 zákona č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, v platném znění (dále jen „zákon o evidenci tržeb“).
- (3) Úctenková loterie je, v souladu s ustanovením § 35 odst. 1 zákona o evidenci tržeb, hra, které se lze zúčastnit na základě zaslání údajů povinně uváděných na účtence.
- (4) Úctenková loterie je pořádána pod názvem „Úctenkovka“.
- (5) Provozování úctenkové loterie zajišťuje Diebold Nixdorf s.r.o., se sídlem Lužná 591, 160 00 Praha 6, IČO: 25784528, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. 69964, (dále jen „Provozovatel“), a to na základě Smlouvy o komplexním zajištění provozu úctenkové loterie ze dne 20. 3. 2017 (dále jen „Smlouva“).
- (6) Výdaje na pořádání úctenkové loterie, na peněžní ceny a na pořízení věcných výher se, v souladu s ustanovením § 35 odst. 3 zákona o evidenci tržeb, hradí ze státního rozpočtu.
- (7) Úctenková loterie se řídí tímto herním plánem v platném znění a příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“). Na úctenkovou loterii se dle § 35 odst. 4 zákona o evidenci tržeb nepoužije zákon upravující hazardní hry.

čl. 2

Účastníci

- (1) Účastníky Úctenkovky jsou Ministerstvo, Provozovatel a Hráč.
- (2) Hráčem Úctenkovky může být pouze fyzická osoba, která dovršila 18 let, projevila vůli účastnit se Úctenkovky způsobem stanoveným v tomto Herním plánu a bezprostředně se nepodílí na provozu Úctenkovky (dále jen „Hráč“).

čl. 3

Povinnost mlčenlivosti

- (1) Provozovatel a Ministerstvo jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které se Provozovatel dozví o Hráči a jeho účasti v Úctenkovce. Provozovatel, jeho subdodavatelé a Ministerstvo se zavazují dodržovat příslušná ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, jakož i ustanovení § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.
- (2) Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, k jejichž sdělení udělí Hráč výslovně souhlas, anebo na skutečnosti, které mají být sděleny v občanském soudním řízení, orgánům činným v trestním řízení a správci daně pro účely daňového řízení. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace předávané Provozovatelem Ministerstvu v souvislosti s pořádáním Úctenkovky.

Porušením mlčenlivosti není plnění povinností založených Provozovatelem zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu nebo podle zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí.

ČÁST DRUHÁ REGISTRACE ÚČTENKY, HRÁČSKÝ ÚČET

čl. 4

Podmínky registrace účtenky

- (1) Účtenku lze registrovat do losování nejpozději do 24:00 hod. 12. dne kalendářního měsíce, v němž se koná slosování, za předpokladu splnění následujících podmínek:
 - a. účtenka byla vystavena s kladnou celkovou částkou tržby poplatníkem, který eviduje tržby a vystavuje účtenky dle zákona o evidenci tržeb (dále jen „Obchodník“),
 - b. účtenka byla vystavena v průběhu kalendářního měsíce bezprostředně předcházejícího měsíci, v němž se koná nejbližší slosování,
 - c. účtenka nebyla doposud do slosování registrována,
 - d. účtenku vystavenou stejným Obchodníkem ve stejný kalendářní den daného roku stejný Hráč doposud neregistroval,
 - e. účtenka je nejvýše 500 účtenkou, kterou Hráč registroval nebo se pokusil registrovat do jednoho slosování.
- (2) Nebude-li možné účtenku do losování registrovat pro nesplnění některé z podmínek dle odst. 1, informuje Provozovatel Hráče o důvodu nezařazení účtenky do losování:
 - a. na webových stránkách nebo v mobilní aplikaci při registraci účtenky po odeslání registračního formuláře, nebo
 - b. prostřednictvím e-mailu (pokud se při registraci účtenky identifikoval e-mailem), nebo
 - c. v Hráčském účtu, má-li jej Hráč zřízen.
- (3) Maximální počet účtenek, které může jeden Hráč registrovat do Účtenkovky pro jedno slosování činí 500, bez ohledu na jejich stav, tedy zda jsou či nejsou registrovány do slosování, resp. naplňují podmínky stanovené herním plánem.

čl. 5

Postup registrace účtenky

- (1) Účtenku lze registrovat do Účtenkovky:
 - a. prostřednictvím registračního formuláře na webových stránkách www.uctenkovka.cz,
 - b. prostřednictvím registračního formuláře v mobilní aplikaci.
- (2) Pro registrování účtenky je Hráč povinen zadat údaje o účtence označené ve formuláři jako povinné a alespoň jeden z kontaktních údajů.
- (3) Kontaktní údaj slouží k informování Hráče o zařazení do losování a o výhře. Kontaktním údajem se rozumí:
 - a. telefonní číslo s předvolbou +420, nebo
 - b. e-mailová adresa.
- (4) Odesláním registračního formuláře Hráč:
 - a. prohlašuje, že dovršil 18 let,
 - b. prohlašuje, že vyplněné údaje jsou pravdivé,
 - c. prohlašuje, že zadané telefonní číslo nebo e-mail jsou v jeho dispozici,
 - d. prohlašuje, že se seznámil s Herním plánem a s jeho obsahem souhlasí.

- (5) Registrace účtenky do losování je potvrzena zasláním potvrzovací zprávy na e-mailovou adresu Hráče, pokud ji při registraci účtenky uvedl a zasílání e-mailových notifikací v Hráčském účtu nezrušil. V případě, že Hráč uvedl pouze telefonní číslo, potvrzovací zprávu o registraci účtenky do losování neobdrží a bude informován pouze o výhře.
- (6) Má-li Hráč zřízen Hráčský účet podle čl. 6, bude informace o registraci účtenky do losování zobrazena v Hráčském účtu.
- (7) Registraci účtenky zruší Provozovatel na žádost Hráče po ověření, že jde o jím registrovanou účtenku. Registraci účtenky lze zrušit nejpozději do 24:00 hod. 12. dne kalendářního měsíce, v němž se koná losování. Zrušená účtenka zůstává započtena do limitu dle čl. 4 odst. 3 Herního plánu.
- (8) Chybně zadaný údaj o účtence, který brání jejímu ověření v systému evidence tržeb (EET), může Hráč opravit:
 - a. na webových stránkách prostřednictvím formuláře s původně zadanými údaji,
 - b. v mobilní aplikaci prostřednictvím formuláře s původně zadanými údaji, nebo
 - c. v Hráčském účtu, má-li jej Hráč zřízen.
- (9) Provozovatel a Ministerstvo si vyhrazují právo po vzájemné dohodě registraci účtenky zrušit, byla-li získána nebo registrována do Účtenkovky podvodným nebo neetickým způsobem, a Hráče z účasti v Účtenkovce vyloučit. Zrušená účtenka zůstává započtena do limitu dle čl. 4 odst. 3 Herního plánu.

čl. 6

Hráčský účet

- (1) Hráčský účet:
 - a. obsahuje údaje o Hráči a umožňuje jejich správu,
 - b. umožňuje registraci účtenek Hráče do losování,
 - c. obsahuje údaje o registrovaných účtenkách, jejich zařazení do losování a umožňuje správu registrovaných účtenek,
 - d. obsahuje údaje o výhrách Hráče a umožňuje zvolit způsob jejich výplaty,
 - e. umožňuje na webových stránkách www.uctenkovka.cz zrušení zasílání e-mailových zpráv o zařazení/nezařazení účtenky do losování,
 - f. obsahuje údaj o počtu účtenek, u kterých byl pro dané losování učiněn pokus o registraci.
- (2) Hráčský účet založí Hráč na webových stránkách www.uctenkovka.cz nebo v mobilní aplikaci vyplněním povinných údajů registračního formuláře a je zřízen dokončením úplné registrace Hráče, tj. vyplněním všech povinných údajů.
- (3) Hráčský účet může Hráč zřídit samostatně nebo při registraci účtenky.
- (4) K přístupu do Hráčského účtu slouží přihlašovací údaje. Přihlašovací údaje tvoří zvolený kontaktní údaj a heslo.
- (5) Každý kontaktní údaj může být použit pouze k jednomu Hráčskému účtu. Další Hráčský účet ke stejnému kontaktnímu údaji nebude založen.
- (6) Odesláním registračního formuláře Hráč:
 - a. prohlašuje, že dovršil 18 let,
 - b. prohlašuje, že vyplněné údaje jsou pravdivé,

- c. prohlašuje, že zadané telefonní číslo nebo e-mail jsou v jeho dispozici,
 - d. prohlašuje, že má dispoziční oprávnění k uvedenému platebnímu účtu,
 - e. prohlašuje, že se seznámil s Herním plánem a s jeho obsahem souhlasí.
- (7) Každý Hráč může mít pouze jeden Hráčský účet. Bude-li zjištěno, že jeden Hráč má více Hráčských účtů, budou tyto Hráčské účty sjednoceny do jednoho Hráčského účtu, který byl Hráčem zřízen jako první. Do limitu stanoveného v čl. 4 odst. 3 se započtou nejprve účtenky Hráčského účtu, který byl Hráčem zřízen jako první a následně účtenky z dalšího hráčského účtu v pořadí, v jakém byly registrovány. Překročí-li počet účtenek ve sjednoceném Hráčském účtu počet 500, budou účtenky s pořadovým číslem 501 a výše ze slosování vyřazeny a nebude je možné znovu registrovat do účtenkové loterie. Právo postupovat dle odst. 10 tohoto ustanovení, podle čl. 10 odst. 6 či čl. 11 odst. 7 Herního plánu tím není dotčeno.
- (8) Hráč je odpovědný za aktuálnost údajů uvedených v Hráčském účtu.
- (9) Hráčský účet zruší Provozovatel na žádost Hráče učiněnou prostřednictvím formuláře na webových stránkách www.uctenkovka.cz nebo v mobilní aplikaci.
- (10) Provozovatel a Ministerstvo si vyhrazují právo po vzájemné dohodě Hráčský účet zrušit, zjistí-li, že Hráč závažným způsobem porušil Herní plán nebo narušil řádný průběh Úctenkovky podvodným nebo neetickým jednáním.

ČÁST TŘETÍ LOSOVÁNÍ A VÝHRY

čl. 7

Termín losování

- (1) Slosování se koná každý 15. kalendářní den v měsíci prostřednictvím certifikovaného generátoru náhodných čísel.

čl. 8

Výhry

- (1) Předmětem výher jsou peněžní prostředky a movité věci.
- (2) Úhrnná cena výher pro slosování činí v předpokládané hodnotě 5.400.000 Kč (slovy: pět milionů čtyři sta tisíc korun českých).
- (3) Hlavní výhrou se rozumí výhra v prvním až pátém pořadí.
- (4) Výhra v prvním pořadí činí 1.000.000 Kč.
- (5) Výhrou v druhém pořadí je osobní automobil v předpokládané hodnotě 400.000 Kč.
- (6) Výhra v třetím pořadí činí 300.000 Kč.
- (7) Výhra ve čtvrtém pořadí činí 200.000 Kč.
- (8) Výhra v pátém pořadí činí 100.000 Kč.
- (9) Výhra v šestém pořadí činí 20.000 Kč.
- (10) Výhra v sedmém pořadí činí 1.000 Kč.
- (11) Výhra v osmém pořadí činí 100 Kč.

čl. 8a

Mimořádné výhry

- (1) Ministerstvo financí si vyhrazuje právo zařadit po dohodě s Provozovatelem do losování také další výhry, tzv. mimořádné výhry.

- (2) Pořadí mimořádných výher bude stanoveno a zveřejněno na webových stránkách www.uctenkovka.cz nejméně měsíc před zahájením registrace účtenek do losování, jehož se mimořádné výhry týkají.
- (3) Mimořádné výhry budou losovány společně výhrami dle čl. 8, přičemž pořadí výher bude stanoveno podle jejich výše jako pořadí sestupné, tj. od nejvyšších výher k nejnižším.

čl. 9

Postup losování účtenek s výherním bezpečnostním kódem poplatníka (BKP)

- (1) Do slosování jsou zařazeny veškeré registrované účtenky s bezpečnostním kódem poplatníka (dále jen „BKP“).
- (2) Slosování probíhá s pomocí certifikovaného generátoru náhodných čísel.
- (3) V prvním až pátém pořadí je losována vždy 1 (jedna) registrovaná účtenka s výherním BKP.
- (4) V šestém pořadí je losováno 10 (deset) registrovaných účtenek s výherním BKP.
- (5) V sedmém pořadí je losováno 200 (dvě stě) registrovaných účtenek s výherním BKP.
- (6) V osmém pořadí je losováno 30.000 (třicet tisíc) registrovaných účtenek s výherním BKP.
- (7) Bylo-li do losování registrováno méně účtenek, než kolik činí počet výher pro slosování, losuje se takový počet výher, který odpovídá počtu registrovaných účtenek, v pořadí dle výše uvedených odstavců, tj. od prvního pořadí.

ČÁST ČTVRTÁ PRÁVO NA VÝHRU A VÝPLATA VÝHRY

čl. 10

Právo na výhru

- (1) Bezprostředně po skončení slosování vydá Provozovatel výherní listinu, ve které budou uvedeny registrované účtenky s výherními BKP.
- (2) Právo na výhru vzniká okamžikem vydání výherní listiny.
- (3) Výherní listinu zveřejní Provozovatel bez zbytečného odkladu po slosování na webových stránkách www.uctenkovka.cz.
- (4) Hráč, který účtenku s výherním BKP registroval, bude o výhře informován:
 - a. formou e-mailu na e-mailovou adresu zadanou Hráčem při registraci, byla-li e-mailová adresa Hráčem uvedena,
 - b. na Hráčském účtu, má-li jej Hráč zřízen,
 - c. formou SMS na telefonní číslo zadané Hráčem při registraci v případě, že neuvedl e-mailovou adresu, nebo nemá-li Hráčský účet.
- (5) Právo na výhru zaniká v případech uvedených v čl. 11.7.
- (6) Právo na výhru nevzniká, dosáhl-li Hráč výhry podvodným nebo neetickým způsobem. V takovém případě si Provozovatel nebo Ministerstvo vyhrazují právo po vzájemné dohodě Hráče z účasti v Úctenkovce vyloučit.

čl. 11

Předání a výplata výher

- (1) Provozovatel vyplatí peněžitou výhru ve lhůtě 60 dní ode dne vydání výherní listiny. Ministerstvo zajistí předání věcné výhry ve lhůtě 60 dní ode dne vydání výherní listiny.
- (2) Výhru lze předat nebo vyplatit pouze Hráči, který má zřízen Hráčský účet a pravdivě a úplně uvedl všechny údaje nezbytné k výplatě, resp. předání výhry. Nemá-li Hráč Hráčský účet, bude Hráč současně s informací o výhře informován o skutečnosti, že výplata/předání výhry je vázáno na jeho zřízení ve lhůtě 30 dní od dne informování Hráče o výhře.
- (3) Peněžní výhru šestého až osmého pořadí (20.000 Kč a nižší) vyplatí Provozovatel Hráči způsobem zvoleným v Hráčském účtu:
 - a. převodem (bezhotovostně) na zadaný platební účet nebo
 - b. osobně, v místě určeném Provozovatelem, kterým je prodejní místo SAZKA a.s., na adrese K Žižkovu 851/4, Praha 9, 190 93. Před vyzvednutím výhry si Hráč vygeneruje v hráčském účtu kontrolní kód opravňující ho k vyzvednutí výhry.
- (4) Peněžní hlavní výhru prvního až pátého pořadí včetně lze vyplatit pouze bezhotovostně na zadaný platební účet Hráče.
- (5) Podmínkou vyplacení výhry prvního až šestého pořadí včetně je ověření totožnosti a věku Hráče prostřednictvím služby Moje ID <https://www.mojeid.cz/page/1919/validace-uctu-mojeid/>.
- (6) Věcnou výhru lze předat pouze osobně v místě určeném Ministerstvem. Hráč, kterému vzniklo právo na předání této výhry je povinen předložit k ověření totožnosti platný občanský průkaz nebo cestovní pas a předání výhry potvrdit podpisem.
- (7) Právo na výhru zaniká:
 - a. nezřídí-li si Hráč ve stanovené lhůtě Hráčský účet, nebo
 - b. nepřevezme-li výhru ve lhůtě 60 dnů ode dne informování Hráče o výhře; to neplatí v případě, že k výplatě nebo předání výhry nedošlo z důvodu na straně Provozovatele nebo Ministerstva.
- (8) Pro převod peněžní výhry je možné využít pouze tuzemský platební účet.
- (9) Neuplatněné výhry propadají ve prospěch České republiky.
- (10) V souladu s § 2874 občanského zákoníku je právo na výhru z Účtenkovky nevymahatelné.

ČÁST PÁTÁ

ZÁKAZNICKÁ PODPORA A REKLAMACE

čl. 12

Zákaznická podpora

- (1) Zákaznická podpora je definována na www.uctenkovka.cz, včetně všech komunikačních kanálů.

čl. 13

Reklamacce

- (1) Hráči Účtenkovky jsou oprávněni podávat odůvodněné reklamace a/nebo stížnosti vždy nejpozději do 30 dnů od vzniku rozhodné skutečnosti, která je důvodem reklamace či stížnosti, přičemž každá řádná reklamace musí být Provozovateli doručena nejpozději poslední den lhůty pro její podání dle tohoto článku. Reklamace musí vždy obsahovat úplné jméno a příjmení, kontaktní údaje Hráče, popis reklamované skutečnosti a uvedení okolností, ze kterých k reklamované skutečnosti došlo.
- (2) Reklamace lze uplatnit vyplněním formuláře na webu www.uctenkovka.cz, nebo e-mailem na info@uctenkovka.cz, případně prostřednictvím komunikačních kanálů uvedených na webu Účtenkovky.
- (3) Výsledek reklamačního řízení sdělí Provozovatel přímo reklamujícímu do 30 dní od uplatnění reklamace.
- (4) K reklamacím, které jsou podány jiným způsobem, než stanovuje Herní plán, nebude přihlíženo, o této skutečnosti bude Hráč Účtenkovky informován.
- (5) Náklady na reklamaci nese každý účastník ze svého.

ČÁST ŠESTÁ ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

čl. 14

Závěrečná ustanovení

- (1) Provozovatel zajišťuje Účtenkovku za podmínek stanovených tímto Herním plánem.
- (2) Herní plán může být měněn výhradně Ministerstvem. Změna Herního plánu je účinná od okamžiku jejího zveřejnění na webových stránkách www.uctenkovka.cz, ledaže je při zveřejnění uvedena pozdější doba účinnosti. Na účtenky registrované do Účtenkovky se použijí ustanovení Herního plánu účinné v době registrace účtenky.
- (3) Herní plán je Provozovatelem zveřejněn na webových stránkách www.uctenkovka.cz.
- (4) Hráč je v rámci své účasti v Účtenkovce povinen dodržovat ustanovení tohoto Herního plánu. Právním rozhodným je právo České republiky a k řešení případných sporů budou příslušné soudy České republiky.

Čl. 15

Účinnost

- (1) Tento Herní plán nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019

5. 11. 2019

JUDr. Alena Schillerová, Ph. D.
Ministryně financí

SPECIFIKACE ÚČTENKOVÉ LOTERIE vč. DODATKU Č. 2 a DODATKU č. 3

KOMPLEXNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU ÚČTENKOVÉ LOTERIE

Požadavkem je poskytování služby spočívající v komplexním zajištění provozu účtenkové loterie (kompletní vytvoření a provozování účtenkové loterie - jedná se o komplexní systém provozu, nejedná se o pojem „systém“ ve významu IT – informačních technologií), včetně registrace hráčů, příjmu a registrace úctenek, losování, distribuce a výplaty výher, zabezpečení zákaznické podpory, součinnost ve vztahu k Ministerstvu financí ČR ve formě spolupráce a předávání informací vztahující se k předmětu plnění dle Smlouvy (např. součinnost při přípravě Herního plánu a s tím související poskytování nezbytných informací – př. místo výplaty výher; součinnost při Public relation aktivitách - dále jen „PR“), vše dále společně jen jako „Služba“ nebo „Předmět plnění“. Součástí poskytování Služby bude i zajištění sms a e-mailové brány.

Dodavatel se zavazuje, že nebude vyžadovat po účastnících účtenkové loterie žádné poplatky ani platby. Jakékoliv komponenty Služby budou účastníkům poskytovány bezplatně, není-li stanoveno jinak.

Dodavatel se zavazuje, že veškerá komunikace bude probíhat minimálně v českém jazyce. Komunikace v jiných jazycích je dobrovolná a není předmětem tohoto zadávacího řízení a ceny za poskytnutí Služby.

Dodavatel bere na vědomí, že Ministerstvo financí ČR (dále jen „Objednatel“), bude vyvíjet další aktivity směřující k rozvoji a rozšíření účtenkové loterie. Za tímto účelem hodlá Objednatel oslovovat v budoucnu třetí subjekty, zda nemají zájem stát se tzv. náběrovým místem, tj. možnost zprostředkované asistence přihlášení účastníka účtenkové loterie a zaregistrování úctenky (např. prostřednictvím svého zařízení a komunikace s webovou službou Dodavatele).

I. Obecné požadavky na zajištění Služby

A. Poskytování Služby musí být ze strany Dodavatele zajištěno:

- i. jako služba redundantní a odolná proti chybám; informace se bude v každém okamžiku opakovat na nejméně dvou různých místech tak, aby služba mohla být dostupná a nikdy, ani při poruše, nemohlo dojít ke ztrátě informace;
- ii. jako služba splňující veškeré právní předpisy zejména ty upravující bezpečnost a ochranu shromažďovaných dat, včetně souladu s všeobecně uznávanými standardy bezpečnosti;
- iii. jako služba dostupná nepřetržitě, v režimu 24/7. Dostupnost Služby musí být nastavena minimálně na 99% (ročně), a to pro povinné registrační kanály. Služba musí zajistit odbavení minimálně 1000 požadavků za sekundu. Požadavkem se rozumí každá reakce Služby na jakýkoli požadavek účastníka (uživatele) účtenkové loterie, např. zobrazení hráčského účtu, na registraci hráčského účtu, registraci úctenky, zobrazení výher atd. Služba musí mít dostatečnou kapacitu na zpracování a obsluhu nejméně 5 000 000 hráčských účtů celkem a nejméně 50 000 000 registrovaných úctenek za jeden měsíc;

- iv. jako služba, kdy hráčské účty a registrované účtenky musí být uloženy v každém okamžiku na minimálně dvou místech. V případě vzniku poruchy musí být zaručena kontinuita operací po odstranění této poruchy;
 - v. jako služba podporující připojení všech běžně užívaných operačních systémů a prohlížečů (zejména Firefox, Opera, Chrome, MSIE, a MS Edge), přičemž musí podporovat po celou dobu provozu všechny další nové verze, které za dobou provozu budou vydány. Mobilní aplikace jako jeden z komunikačních kanálů musí být vyvinutá pro běžně užívané operační systémy (zejména WIN PHONE, Android, iOS);
 - vi. jako služba uchovávající veškerá data vztahující se k úctenkové loterii minimálně po dobu 10 let. V případě ukončení provozu úctenkové loterie nebo pro případ ukončení Smlouvy si Objednatel vyhrazuje právo požádat o předání veškerých dat nejpozději do 60 dnů ode dne ukončení provozu úctenkové loterie nebo ukončení Smlouvy; Dodavatel je v takovém případě povinen předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě data ve strojově čitelném a seznatelném formátu ve lhůtě 30 dnů ode dne obdržení požadavku ze strany Objednatele.
- B. Dodavatel se zavazuje, že poskytovaná Služba pro komplexní zajištění provozu úctenkové loterie bude podle požadavků stanovených v této Smlouvě a jejích přílohách umožňovat komunikaci a propojení se systémem evidence tržeb, který je součástí systému ADIS (Automatizovaný daňový informační systém) spravovaný Generálním finančním ředitelstvím, a to formou XML (ověření validity úctenky, zprostředkování zaslání dodatečných informací k úctence u nezaevidovaných úctenek - podrobněji viz níže). Dodavatel se zavazuje, že jím poskytovaná Služba musí mít implementováno rozhraní pro registraci úctenek a hráčů ze systému třetích stran formou webové služby.

Detailní popis rozhraní ve vztahu k systému ADIS:

Komunikace webovou službou dle přiložené specifikace WSDL (viz soubory - EET_v1.2.xsd a EET_v1.2.wsdl), která bude rozšířena o možnost přijímat zkrácené kódy FIK a BKP (prvních 16 znaků bez oddělovačů). Webová služba bude rozšířena o druhou část komunikace, která bude zasílat dodatečné údaje k neověřené úctence. Dodatečnými informacemi jsou druh kupovaného zboží, typ provozovny, lokace provozovny (ulice, číslo popisné nebo evidenční, číslo orientační, obec, PSČ), poznámka pro lepší identifikaci provozovny.

- C. Dodavatel je povinen zajistit provedení analýzy přístupnosti Služby pro nevidomé. Výsledkem této analýzy bude informace o rozsahu a ceně úprav webu i mobilních aplikací nezbytných k zajištění nejvyšší možné přístupnosti registrace úctenek a registrace hráče pro nevidomé při využití jejich asistenčních pomůcek. Při analýze bude využita součinnost Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých. Výsledky analýzy zašle Dodavatel Objednateli v elektronické podobě.

II. POPIS POŽADOVANÝCH FUNCIONALIT ÚČTENKOVÉ LOTERIE

1. REGISTRACE HRÁČE A HRÁČSKÝ ÚČET

REGISTRACE HRÁČE

- A. Dodavatel je povinen umožnit registraci hráče samostatně a v rámci registrace účtenky.
- B. Dodavatel je povinen zajistit vytvoření, zabezpečení a správu registračních kanálů pro registraci hráče. V rámci registračních kanálů pro registraci hráče je Dodavatel povinen zajistit, aby potenciálnímu hráči byla umožněna i registrace účtenky.
- C. Minimálními požadovanými registračními kanály jsou webová služba (webová stránka) a mobilní aplikace, které je Dodavatel povinen zajistit. Jiné registrační kanály jsou dobrovolné a nejsou předmětem tohoto zadávacího řízení a ceny za poskytnutí Služby.
- D. Dodavatel je povinen umožnit nejméně dva různé způsoby registrace, které se budou odlišovat rozsahem požadovaných dat. Dodavatel je povinen zajistit nejméně registraci základní a registraci úplnou.

i. Registrace základní

- a. Jedná se o registraci s minimálním počtem údajů, tj. pouze kontaktní údaje Hráče (např. za účelem předání informace o zařazení do losování a o potenciální výhře). Je zejména určena pro nenáročného Hráče, kteří ke dni registrace nezískali žádnou výhru a například chtějí účtenkovou loterii jen vyzkoušet.
- b. Povinným registračním údajem pro základní registraci je alespoň jeden z následujících údajů:
 - e-mail, nebo
 - telefonní číslo s předvolbou +420 .
- c. Registrace vzniká současně s první registrací účtenky do účtenkové loterie.
- d. Dodavatel je povinen zajistit, že hráč bude o registraci informován. Zda registrace proběhla v pořádku a zda hráč, jakož i jeho účtenka, je řádně zaregistrována, zjistí hráč prostřednictvím webové služby (webové stránky) nebo mobilní aplikace, pokud dokončí úplnou registraci. Pokud zůstane registrován pouze základní registrací, pak se o registrovaných účtenkách dozví pouze v případě, že zadal e-mailovou adresu, a to formou e-mailové zprávy. Pokud zadal hráč jen telefonní číslo, pak se o případném úspěchu registrace dozví až pouze v případě, že některá z jeho registrovaných účtenek vyhraje. V této souvislosti obdrží informační sms, která ho informuje o výhře a pro výplatu výhry bude muset dokončit úplnou registraci a zároveň zadat číslo účtu pro zaslání výhry, nevyzvedne-li si výhru osobně.

ii. Registrace úplná

- a. Jedná se o rozšířenou registraci hráče.
- b. Povinnými registračními údaji pro úplnou registraci jsou:
 - alespoň jeden z následujících údajů: e-mail, telefonní číslo s předvolbou +420

- jméno, popř. jména, a příjmení
 - datum narození
 - heslo (minimálně 8 znaků – kombinace písmen a číslic)
 - bezpečnostní otázka (pro případ zapomenutí hesla)
 - způsob předání výhry; v případě výplaty výhry převodem na platební účet hráče je povinným údajem i číslo platebního účtu.
- c. Dodavatel je povinen zajistit, že hráč se bude moci přihlásit k hráčskému účtu prostřednictvím přihlašovacích údajů, kterými je email nebo telefon a heslo.
- d. Dodavatel je povinen pro zabezpečení využít pro přihlášení pomocí úplné registrace protokol https.
- e. K úplné registraci je možno využít i jiné nepovinné registrační údaje. Hráč nebude povinen tyto údaje vyplňovat.
- f. Dodavatel se zavazuje, že k úplné registraci dojde povinně nejpozději při ověření totožnosti hráče za účelem vyplacení/předání nebo distribuce výhry.
- g. Dodavatel je povinen zajistit, že po zadání čísla platebního účtu bude hráči vždy zaslána sms nebo e-mailová zpráva s potvrzovacím kódem, které musí hráč zadat, aby došlo k úspěšnému zadání čísla platebního účtu. Dodavatel je dále povinen zasílat potvrzovací sms nebo e-mailovou zprávu hráči v případě požadavku na změnu nebo zrušení čísla platebního účtu.
- h. Dodavatel je povinen zajistit změnu rozsahu registrace nebo doplnění registračních údajů (i částečné) ze strany hráče, přičemž provedení změn nebo doplnění musí být možné kdykoliv.
- i. Objednatel je oprávněn požadovat po Dodavateli změnu rozsahu registračních údajů. Změna může být ze strany Objednatele provedena pouze na základě předchozího písemného požadavku učiněného v souladu se změnovým řízením uvedeným ve Smlouvě.
- E. Dodavatel je povinen zajistit přechod ze základní registrace na registraci úplnou, a to kdykoliv, nejpozději však před distribucí/výplatou/předáním výhry.
- F. Pokud hráč v základní registraci zadal e-mail, pak pro dokončení úplné registrace je Dodavatel povinen hráči zaslat potvrzující e-mail na jeho e-mailovou adresu a hráč musí tento potvrzující e-mail potvrdit. Pokud hráč v základní registraci zadal pouze telefonní číslo, pak pro dokončení úplné registrace je nutné, aby hráč zadal potvrzovací kód z potvrzovací sms, kterou mu Dodavatel zaslal na telefonní číslo uvedené při základní registraci.

HRÁČSKÝ ÚČET

- A. Dodavatel je povinen zajistit, že úplnou registrací vzniká hráčský účet.
- B. Každý hráč může mít jen jeden hráčský účet. Hráčský účet může mít pouze fyzická osoba. V případě, že bude prokazatelně zjištěno, že jeden hráč má více hráčských účtů, Dodavatel se zavazuje neprodleně tyto hráčské účty sjednotit do jednoho hráčského účtu. Každé telefonní číslo nebo e-mailová adresa mohou být při registraci hráčského účtu použity pouze jednou. Po sjednocení hráčského účtu budou do slosování zahrnuty pouze účtenky s 1. až 500. pořadím

pokusu o registraci. Zbývajícím účtenkám zruší Dodavatel registraci do slosování; tyto účtenky však zůstanou uloženy v databázi.

- C. Primárním cílem Objednatele je, aby Dodavatel zajistil uživatelsky přívětivý a jednoduše spravovatelný hráčský účet.
- D. Dodavatel je povinen zajistit, že hráčský účet bude přístupný a spravovatelný prostřednictvím všech registračních kanálů.
- E. Dodavatel je povinen zajistit, že hráčský účet bude obsahovat informace o hráči a jeho zaregistrovaných účtenkách a umožňovat jejich správu. Dodavatel je povinen zajistit, že v rámci hráčského účtu může hráč po přihlášení sledovat veškeré jím registrované účtenky, jejich zařazení do losování, registrovat další účtenky, mít k dispozici historii všech svých účtenek podle data registrace účtenky, včetně informace o tom, zda byla účtenka zařazena do losování či nikoliv a z jakého důvodu, a to i zpětně v časovém intervalu 12 měsíců. Veškeré tyto požadavky se týkají i účtenek zaregistrovaných přes základní registraci.
- F. Dodavatel je povinen zajistit, že součástí hráčského účtu je i přehled získaných výher a možnost zvolit způsob výplaty výhry za podmínek stanovených v Herním plánu.
- G. Dodavatel je povinen zajistit, že k přihlašování k hráčskému účtu budou sloužit přihlašovací údaje hráče (tj. hráčem zadané telefonní číslo nebo e-mailová adresa a hráčem zvolené přístupové heslo). Dodavatel je povinen zajistit možnost zaslání nového hesla při zapomenutí hesla ze strany hráče. Podmínkou zaslání bude správná odpověď na bezpečnostní otázku.
- H. Dodavatel je povinen na žádost hráče hráčský účet zrušit nebo provést změnu registračních údajů.
- I. Dodavatel je povinen dodržovat veškeré právní předpisy, zejména ty upravující ochranu osobních údajů fyzických osob.
- J. Dodavatel je povinen zajistit, že součástí hráčského účtu bude při špatném zadání údajů a následném neověření účtenky v systému evidence tržeb i možnost opravit ve formuláři na webu i v aplikaci chybně zadaný údaj/ zadané údaje. Tato možnost bude k příslušné účtence zpřístupněna nejpozději bezprostředně po dokončení komunikace se systémem evidence tržeb, jejímž výsledkem bude informace o nenalezení účtenky. Časový rozsah využití této funkce hráčem u dané účtenky není omezen. Kliknutím na příslušné pole v detailu účtenky v hráčském účtu bude mít hráč možnost použít zadaná data jejich automatickým načtením do formuláře registrace účtenky, upravit je a znovu odeslat.
- K. Dodavatel je povinen zajistit, že součástí hráčského účtu bude informace o počtu registrovaných účtenek a počtu účtenek ve slosování jednotlivě pro všechna slosovací období, která se v hráčském účtu zobrazují.

2. PŘÍJEM A REGISTRACE ÚČTENEK

- A. Dodavatel je povinen zajistit vytvoření, zabezpečení a správu registračních kanálů pro registraci účtenek. Minimálními požadovanými registračními kanály jsou webová služba (webová stránka) a mobilní aplikace, které je Dodavatel povinen zajistit. Jiné registrační kanály jsou dobrovolné a nejsou předmětem tohoto zadávacího řízení a ceny za poskytnutí Služby.

- B. Dodavatel je povinen při příjmu a registraci účtenek klást důraz na maximální jednoduchost registrace ze strany potenciálního hráče a dostupnost (jak časovou, tak místní) pro co nejširší spektrum potenciálních hráčů.
- C. Registrace účtenky není možná bez předchozí nebo současné registrace hráče (minimálně v rozsahu základní registrace). Účtenkou registrovanou do účtenkové loterie (dále jen „registrovaná účtenka“) se rozumí taková účtenka, která je validní (podle 2. E. i.), není duplicitní (podle 2. E. ii.), byla vystavena v období určeném pro losování účtenek, splňuje pravidlo jedné účtenky jednoho hráče od jednoho podnikatele (jedno DIČ) v jeden den, je nejvýše pětistou účtenkou, kterou hráč pro dané losování registroval nebo se pokusil registrovat a je zařazena do losování. Dodavatel je povinen zajistit, že účtenka, která nesplňuje náležitosti registrované účtenky, nebude zařazena do losování.
- D. Dodavatel má možnost pro interní potřebu zavést mechanismus, že každá účtenka obdrží při registraci unikátní číslo pro losování, které se přiřazuje k BKP.
- E. Dodavatel se zavazuje, že jím navržená Služba bude splňovat tyto minimální funkcionality:
- i. Ověřování validity (zaevidování) účtenky v systému evidence tržeb přes rozhraní Finanční správy, které je popsáno v bodě I. Obecné požadavky na zajištění služby - část B. Pro ověření validity účtenky je nutné ze strany hráče zadat údaje z účtenky nezbytné k jejímu ověření v systému evidence tržeb, kterými jsou:

- prvních 16 znaků (bez oddělovačů) BKP nebo FIK (vymezení BKP a FIK - viz zákon č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb a prováděcí vyhláška 269/2016 Sb., o způsobu tvorby podpisového kódu poplatníka a bezpečnostního kódu poplatníka), anebo kompletních 44 znaků BKP nebo 39 znaků FIK. Kompletní struktura je také popsána v příložené specifikaci WSDL (viz soubory - EET_v1.2.xsd a EET_v1.2.wsdl).
- datum transakce
- čas transakce
- částka
- DIČ prodejce

Dodavatel se zavazuje, že zajistí automatické opakované ověřování validity (zaevidování) účtenky v systému evidence tržeb pro účtenky, které v době registrace účtenky nebyly ještě zaevidovány v systému evidence tržeb. Dodavatel se zavazuje, že součástí funkcionality bude následné zpětné automatické informování hráče o validitě účtenky a o zařazení či nezařazení do losování. Jedná se o „offline účtenky“ (bez FIK) vystavené v souladu se zákonem o evidenci tržeb v případě překročení mezní doby odezvy (např. výpadku spojení), tj. povinnost zaevidovat účtenku po obnovení spojení, nejpozději však do 48 hodin, nebo v případě evidence tržeb ve zjednodušeném režimu povinnost zaevidovat účtenku do 5 dnů.

Dodavatel se zavazuje, že v případě nevalidní účtenky dojde k vyzvání hráče k dobrovolnému doplnění dodatečných informací o nevalidní účtence, a to propojením na webovou službu Finanční správy (viz bod I. Obecné požadavky na zajištění služby- část B.).

- ii. Zjišťování jedinečnosti registrované účtenky, tj. vyloučení potenciálního duplicitního zaregistrování stejné účtenky do losování jiným či stejným hráčem.

- iii. Ověřování/filtrace účtenek do losování podle pravidel/parametrů určených Objednatelem v Herním plánu.

S ohledem na skutečnost, že závazný Herní plán bude ze strany Objednatele vydán až po součinnosti s Dodavatelem, jsou závazné ke dni vyhlášení zadávacího řízení následující parametry/pravidla. Do losování bude možné zařadit pouze účtenky s kladnou částkou celkové tržby vystavené v období určeném pro konkrétní losování účtenek (1 kalendářní měsíc). Od jednoho podnikatele (jedno DIČ) bude moci jeden hráč v jeden den zaregistrovat jen jednu účtenku. „Hráč smí do slosovacího období registrovat nejvýše 500 účtenek“.

Dodavatel bere na vědomí, že parametry/pravidla pro zařazení účtenek do účtenkové loterie mohou být ze strany Objednatele měněna. Změna může být ze strany Objednatele provedena pouze na základě předchozího písemného požadavku učiněného v souladu se změnovým řízením uvedeným ve Smlouvě.

- iv. Informování hráče o výsledku registrace (zaregistrování či nezaregistrování účtenky do losování - splnění/nesplnění kritérií v bodě 2. E. i., ii. a iii.) a v případě nesplnění kritérií, informovat hráče o důvodu, z jakého nebyl do losování zařazen.

Dodavatel se zavazuje, že zajistí oznámení potvrzující zaregistrování účtenky, popř. oznámení informující o nemožnosti provést zaregistrování a důvodu, z jakého registrace účtenky neproběhla. Dodavatel se zavazuje, že vlastní texty jednotlivých oznámení stanoví po předchozí dohodě s Objednatelem.

- v. Příprava, vedení a zpracování účtenek pro losování.

Dodavatel se zavazuje, že v případě splnění kritérií stanovených v bodě 2. E. i., ii. a iii. bude účtenka zařazena do losování.

- F. Dodavatel se zavazuje, že jím navržená Služba komplexního zajištění provozu účtenkové loterie bude schopna napojit další registrační kanály příjmu a registrace účtenek (včetně registrace hráče) od třetích stran. Dodavatel se zavazuje, že v rámci jím poskytované služby bude vytvořeno a spravováno rozhraní (webová služba) pro příjem účtenek a registraci účtenek třetími subjekty, které budou dobrovolně z vlastní iniciativy registrovat účtenky (např. ze svých pokladních systémů či z mobilních aplikací třetích stran apod.). Nezbytným předpokladem přístupu ze strany třetích subjektů k účtenkové loterii skrze webové rozhraní bude příslušný smluvní vztah o podmínkách přistoupení uzavřený mezi třetím subjektem a Dodavatelem a předchozí písemný souhlas Objednatele. Dodavatel není oprávněn bez závažných důvodů odmítnout přistoupení k účtenkové loterii skrze webové rozhraní ze strany třetích subjektů.
- G. Dodavatel je povinen zajistit formální kontrolu DIČ ze strany Služby. Služba bude kontrolovat, zda dané číslo naplňuje podmínky pro tvorbu DIČ, v rozsahu, který je nastaven pro účely ověření účtenky na Daňovém portále.
- H. Dodavatel je povinen zajistit, že formulář registrace účtenky bude umožňovat opravy zadaných údajů ve formuláři na webu i v mobilní aplikaci. Tato funkcionality musí být k dispozici v případě, že je důvod nezaregistrování spočívající v neověření účtenky v systému evidence tržeb znám bezprostředně po odeslání registrace účtenky. V takovém případě další obrazovka po odeslání údajů z účtenky umožní opravit chybně zadaný údaj/zadané údaje. Formulář registrace

účetky v takovém případě automaticky načte nebo uchová veškeré zadané údaje a umožní jejich opravu nebo úpravu ve všech zadávaných údajích.

- I. Dodavatel je povinen zajistit, že pro jeden hráčský účet bude pro jednotlivé losování možné registrovat nebo učinit pokus o registraci do slosování nejvýše pro 500 účtenek. Služba bude naplnění této podmínky kontrolovat bezprostředně po odeslání údajů z účtenky. Účtenku, která bude u daného hráče pokusem v 501. a vyšším pořadí, systém neregistruje a neukládá.

3. LOSOVÁNÍ VÝHER

- A. Dodavatel se zavazuje, že zajistí komplexním způsobem losování a s tím související činnosti zahrnující:

- i. Transparentní losování výherních účtenek z registrovaných účtenek podle parametrů určených Objednatelem v Herním plánu. S ohledem na skutečnost, že závazný Herní plán bude ze strany Objednatele vydán až po součinnosti s Dodavatelem, jsou závazné ke dni vyhlášení zadávacího řízení parametry/pravidla obsažena v bodě 2. Příjem a registrace účtenek.

Dodavatel bere na vědomí, že parametry/pravidla účtenkové loterie mohou být ze strany Objednatele měněna. Změna může být ze strany Objednatele provedena pouze na základě předchozího písemného požadavku učiněného v souladu se změnovým řízením uvedeným ve Smlouvě.

- ii. Rozlišení a označení výherních a nevýherních účtenek a přiřazení výhry jednotlivým hráčům.
- iii. Informování veřejnosti o losování, přičemž minimálními informacemi musí být termíny losování a jaké účtenky mohou být do losování zařazeny a informace o výhrách pro dané losování. Informování veřejnosti musí být provedeno nejméně 1 měsíc před losováním, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Dodavatel se zavazuje, že informování veřejnosti provede minimálně prostřednictvím registračních kanálů a webové stránky uctenkovka.cz.
- iv. Informování veřejnosti o výsledcích losování. Informování veřejnosti musí být provedeno neprodleně po slosování, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Dodavatel se zavazuje, že informování veřejnosti provede minimálně prostřednictvím registračních kanálů a webové stránky uctenkovka.cz.
- v. Informování hráče o výsledcích losování neprodleně po slosování, a to:
 - na individuální bázi konkrétnímu hráči, který vyhrál. Dodavatel se zavazuje, že primárně využije formu komunikace prostřednictvím e-mailové zprávy nebo oznámení v rámci hráčského účtu. sms se zavazuje použít pouze v případech, kdy jiný komunikační kanál není dostupný nebo není možné ho použít.
 - na individuální bázi konkrétnímu hráči, který nevyhrál, a to pouze prostřednictvím hráčského účtu.
- vi. Informační povinnosti o losování ve vztahu k Objednateli, a to v rozsahu informací, které budou poskytovány veřejnosti podle bodu 3. A. iii. a 3. A. iv. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel bude v rámci svých PR aktivit zveřejňovat informace uvedené pod bodem 3. A. iii. a 3. A. iv. v zájmu rozšíření a zajištění co největší informovanosti o účtenkové loterii. Pokud jde o informace uvedené pod bodem 3. A. iii. zavazuje se Dodavatel tyto informace předávat

Objednateli nejméně 2 pracovní dny před informováním veřejnosti, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

vii. Umožnění kontrolní činnosti ze strany Objednatele spočívající v umožnění dohledu Objednatele nad losováním, a to následujícími způsoby:

- fyzický dohled, tj. zajistit přístup pověřených zaměstnanců Objednatele do prostor Dodavatele, které mají souvislost s činností pro losování;
- pravidelně před vlastním zahájením slosování předat soubor se všemi registrovanými účtenkami pro toto slosování ve strojově čitelném, pro Objednatele seznatelném a nezměnitelném formátu Objednateli;
- neprodleně po slosování předat soubor se všemi vylosovanými unikátními čísly ve vazbě na konkrétní BKP ve strojově čitelném, pro Objednatele seznatelném a nezměnitelném formátu.

B. Dodavatel bere na vědomí, že v rámci účtenkové loterie se budou losovat výhry peněžité i věcné; výše (hodnota) a rozvržení bude uvedeno v závazném Herním plánu. Dodavatel je povinen zajistit losování všech výher. Pro potřeby zadávacího řízení Objednatel sděluje, že v rámci měsíčního losování předpokládá 25000 peněžitých výher, a to v řádech stakorun/tisícikorun a Hlavní výhry (tj. výhry v 1. až 5. pořadí) v řádech statisíc korun.

C. Dodavatel je povinen provozovat účtenkovou loterii podle parametrů/pravidel stanovených Objednatelem v Herním plánu (tzv. loterní část). S ohledem na skutečnost, že závazný Herní plán bude ze strany Objednatele vydán až po součinnosti s Dodavatelem, jsou závazné ke dni vyhlášení zadávacího řízení následující parametry/pravidla:

- i. Dodavatel je povinen zajistit, že Služba bude obsahovat zajištění hry „Účtenkovka“ dle přiloženého Herního plánu.
- ii. Do konkrétního losování „Účtenkovky“ se zařazují pouze registrované účtenky vystavené v daném kalendářním měsíci. Losování účtenek zařazených do slosování probíhá vždy 15. den kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly tyto účtenky vystaveny.

Příklad:

Účtenky vystavené v období od 1. ledna 2017 do 31. ledna 2017 a zařazené do losování se budou losovat 15. února 2017.

- iii. Dodavatel bere na vědomí, že v budoucnu může být hra „Účtenkovka“ doplněna o další hry. Tato změna bude ze strany Objednatele provedena pouze na základě předchozího písemného požadavku učiněného v souladu se změnovým řízením uvedeným ve Smlouvě.
- D. Dodavatel je povinen zajistit transparentní losování, které bude vycházet z principu RNG (generátor náhodných čísel, písmen nebo jiných symbolů), tj. zajistit tzv. losovací modul. Losovací modul musí být oddělen od loterní části, a bude se připojovat pouze v době slosování, popř. v jiný okamžik na základě požadavků Objednatele v důsledku provádění kontrolní činnosti. Losovací modul musí obsahovat certifikovaný RNG, tj. musí být certifikován pověřenou autorizovanou osobou (pověřené autorizované osoby v návaznosti na zákon upravující loterie

a jiné podobné hry/hazardní hry) nebo akreditačním inspekčním orgánem podle zákona č. 22/1997 Sb. V rámci certifikace musí být potvrzeno, že čísla, písmena nebo jiné symboly generované RNG jsou opravdu náhodná. RNG musí být koncipován jako zdvojený, aby bylo v případě výpadku jednoho generátoru zajištěno využití záložního generátoru.

4. DISTRIBUCE A VÝPLATA VÝHER

- A. Dodavatel je povinen zajistit distribuci a výplatu peněžité výhry hráči, jehož účtenka byla výherní (dále jen „Výherce“), za podmínek stanovených Herním plánem. Distribuci a výplatu výher Dodavatel zajistí na vlastní odpovědnost. Dodavatel bere na vědomí, že v rámci účtenkové loterie se budou losovat výhry peněžité i věcné. Věcné výhry budou distribuovány a předávány ze strany Objednatele.
- B. Dodavatel je povinen zajistit výplatu peněžitých výher ze svých finančních prostředků a tyto následně vyúčtovat Objednateli za podmínek stanovených Smlouvou. Objednatel je povinen za podmínek stanovených Smlouvou prokazatelnou výplatu peněžitých výher Dodavateli uhradit.
- C. Dodavatel je povinen zajistit, že výplata výhry bude provedena pouze Výherci s úplnou registrací. Dodavatel se zavazuje, že v případě výplaty výhry osobním odběrem, zajistí možnost úplné registrace v místě osobního odběru, a to v případech, kdy Výherce doposud neprovedl úplnou registraci.
- D. Dodavatel je povinen před výplatou peněžité výhry ověřit totožnost hráče a jeho věk.
- E. Dodavatel je povinen zajistit vytvoření a spravovat distribuční kanály pro výplatu výher. Dodavatel je povinen zajistit minimálně tyto distribuční kanály pro předání výhry:
 - osobní odběr u peněžité výhry do částky umožněné zákonem upravujícím omezení plateb v hotovosti,
 - převod na platební účet.

Jiné distribuční kanály pro výplatu výher jsou dobrovolné a nejsou předmětem tohoto zadávacího řízení a ceny za poskytnutí Služby.

- F. Pokud hráč neprovede úkony nezbytné k vyplacení výhry, právo na výplatu výhry zaniká (prekluze), a to ve lhůtě stanovené Herním plánem. To neplatí v případě, že k výplatě nebo předání výhry nedošlo z důvodu na straně Provozovatele nebo Ministerstva. Dodavatel je povinen zajistit, že nejpozději 10 dnů před prekluzí bude hráči, který neučinil úkony nezbytné k vyplacení peněžité výhry, zaslána informace o datu prekluze a výzva k učinění nezbytných kroků nutných k vyplacení peněžité výhry.
- G. V případě věcné hlavní výhry je Dodavatel povinen neprodleně, nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne konkrétního slosování, sdělit Objednateli údaje o Výherci za účelem předání věcné výhry.
- H. Dodavatel se zavazuje, že před výplatou peněžité Hlavní výhry zjistí, zda Výherce souhlasí s poskytnutím údajů o své osobě Objednateli za účelem jeho kontaktování v souvislosti s výplatou výhry. Dodavatel je povinen o výsledku zjištění informovat neprodleně Objednatele a v případě udělení souhlasu poskytnout údaje o výherci.

5. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

A. Dodavatel je povinen zajistit komunikační kanály, a to minimálně v tomto rozsahu:

i. sms brána

- a. sms brána musí být schopna zaslat až 6 000 000 sms/ročně.
- b. Dodavatel je povinen sms bránu používat k následujícím činnostem souvisejících se Službou:
 - k oznámení o výhře,
 - k potvrzení při přechodu ze základní registrace na úplnou registraci,
 - k obnově hesla k hráčskému účtu,
 - po zadání čísla platebního účtu pro výplatu výhry,
 - k potvrzení změny či zrušení čísla platebního účtu pro výplatu výhry,

ii. e-mailová brána

- a. E-mailová brána musí být schopna zaslat až 600 000 000 zpráv za rok.
- b. Dodavatel je povinen E-mailovou bránu používat k následujícím činnostem souvisejících se Službou:
 - při registraci účtenky,
 - k oznámení o výhře a odeslání výzvy k převzetí výhry,
 - k potvrzení při přechodu ze základní registrace na úplnou registraci,
 - k obnově hesla k hráčskému účtu,
 - po zadání čísla účtu pro výplatu výhry,
 - k potvrzení změny či zrušení čísla platebního účtu pro výplatu výhry,

iii. webová stránka

- a. Dodavatel je povinen poskytovat Službu prostřednictvím webové stránky v rámci již zaregistrované domény uctenkovka.cz, která je ve vlastnictví Objednatele.
- b. Objednatel se zavazuje, že bezplatně poskytne doménu uctenkovka.cz k dispozici Dodavateli, aby mohl řádně a včas plnit Službu dle Smlouvy.
- c. Dodavatel se zavazuje používat doménu uctenkovka.cz pouze pro účely poskytnutí Služby dle Smlouvy. V případě požadavku Dodavatele k využití domény uctenkovka.cz pro jiný účel, je nutný předchozí písemný souhlas Objednatele.
- d. Dodavatel se zavazuje, že veškerý obsah na doméně uctenkovka.cz bude v souladu s právními předpisy.
- e. Primárním cílem Objednatele je, aby webová služba (webová stránka) byla uživatelsky přívětivá, a to s ohledem na co nejširší míru jednoduchosti, minimalizaci úkonů ze strany uživatele (např. „přednabízení“ v minulosti již zadaných DIČ,

možnost výběru data a času z nabízeného kalendáře apod.), dostupná a podporovatelná běžně užívanými operačními programy. Dodavatel se zavazuje tomuto primárnímu cíli Objednatele co nejvíce vyhovět.

iv. mobilní aplikace

- a. Dodavatel je povinen zajistit a spravovat mobilní aplikaci po celou dobu účinnosti Smlouvy, a to nejméně v rozsahu registrace hráče a jeho účtenek, správy údajů o hráči, správy účtenek, správy hráčského účtu, informací dle bodu 3.A. iii. až v., oznámení o výhře a výplatě výher.
- b. Primárním cílem Objednatele je, aby mobilní aplikace byla uživatelsky přívětivá, a to s ohledem na co nejširší míru jednoduchosti, minimalizaci úkonů ze strany uživatele (např. „přednabízení“ v minulosti již zadaných DIČ, možnost výběru data a času z nabízeného kalendáře apod.), dostupná a podporovatelná běžně užívanými operačními programy. Dodavatel se zavazuje tomuto primárnímu cíli Objednatele co nejvíce vyhovět.
- c. Dodavatel se zavazuje používat mobilní aplikaci pouze pro účely poskytnutí Služby dle Smlouvy. V případě požadavku Dodavatele k využití mobilní aplikace pro jiný účel, je nutný předchozí písemný souhlas Objednatele.
- d. Dodavatel se zavazuje, že mobilní aplikace musí být vytvořena minimálně pro běžně užívané operační systémy (zejména WIN PHONE, Android a iOS); Dodavatel se zavazuje, že mobilní aplikace bude dostupná na doméně uctenkovka.cz a v oficiálních obchodech s aplikacemi (např. Google Play, AppStore, Windows Store).
- e. Dodavatel se zavazuje, že mobilní aplikace bude dostupná bezplatně. Dodavatel nese odpovědnost za škody způsobené závadným kódem mobilní aplikace.
- f. Dodavatel je povinen zajistit, že mobilní aplikace musí:
 - pro maximální zjednodušení registrace účtenky disponovat funkcí „vyfotit účtenku“ (kamerou telefonu) a automatickým načtením potřebných údajů k ověření validity účtenky (např. pomocí technologie OCR – optické rozpoznávání znaků, dále jen „OCR“). Hráči po načtení potvrdí správnost načtení účtenky a následně dojde k jejímu odeslání k registraci, nebo je hráč vyzván k doplnění údajů, pokud je některý z potřebných údajů nečitelný. Alternativou této varianty je čtení OCR z fotografie účtenky přímo v mobilu a poslání jen vybraných údajů z účtenky.
 - umožňovat zadání údajů i bez funkce „vyfotit účtenku“, tedy s normálním zadáním údajů.
 - pro maximální zjednodušení registrace účtenky disponovat funkcí „čtečka QR kódu“ (kamerou telefonu) a automatickým načtením potřebných údajů k ověření validity účtenky. Hráči po načtení potvrdí správnost načtení příslušných údajů z účtenky a následně dojde k jejich odeslání k registraci nebo je hráč vyzván k doplnění údajů, pokud je některý z údajů nečitelný. Funkce „čtečka QR kódu“ musí vycházet ze standardu konstrukce QR kódu, který budou výrobci pokladních zařízení, resp. obchodníci,

implementovat na dobrovolné bázi do svých zařízení. Návrh standardu konstrukce QR kódu bude připraven Dodavatelem ve spolupráci s Objednatelem. Schválený standard zveřejní Objednatel. Okamžik oficiálního spuštění funkce „čtečka QR kódu“ ve formě seznatelné pro třetí strany podléhá písemnému schválení Objednatelem.

- umožňovat zadání údajů i bez funkce „čtečka QR kódu“, tedy s normálním zadáním údajů.
- v. osobní komunikace – např. při osobním předání výhry;
- vi. další formy komunikace k zajištění zákaznické podpory viz bod 6. (telefonická komunikace, písemná komunikace).
- B. Dodavatel se zavazuje, že ke komunikaci bude primárně využívat webovou stránku nebo mobilní aplikaci, kde se hráči informace zobrazí. Dodavatel se zavazuje, že nevyklučuje-li to povaha věci, bude s hráčem (uživatel/účastníkem úctenkové loterie) komunikovat primárně prostřednictvím e-mailové zprávy. Dodavatel se zavazuje, že forma sms zprávy bude využívána jen v povinně stanovených případech a v ostatních případech tehdy, není-li možné zvolit jiný komunikační kanál.

6. ZÁKAZNICKÁ PODPORA

- A. Dodavatel je povinen zajistit zákaznickou podporu, která v sobě zahrnuje řešení požadavků a dotazů v souvislosti s poskytováním Služby ze strany Dodavatele, tj. v souvislosti s registracemi hráčů a úctenek, se správou hráčských účtů, losováním, výhrami a jejich distribucí a výplatou/předáním a reklamacemi, a dále v sobě zahrnuje obecné poskytování informací o úctenkové loterii. Obecným poskytováním informací o úctenkové loterii se rozumí parametry/pravidla úctenkové loterie uvedené v závazném Herním plánu.
- B. Dodavatel je povinen poskytovat zákaznickou podporu povinně minimálně těmito způsoby:
- i. telefonická podpora;
 - ii. e-mailová podpora;
 - iii. písemná podpora (forma dopisu).
- Jiné kanály jsou dobrovolné a nejsou předmětem tohoto zadávacího řízení a ceny za poskytnutí Služby.
- C. Dodavatel je povinen vyřizovat požadavky a dotazy stejnou formou, v jaké je přijal, nebo způsobem, který umožnil zákazník, je-li tento způsob pro Dodavatele hospodárnější.
- D. Dodavatel je povinen přijímat požadavky a dotazy v režimu 24/7. Dodavatel se zavazuje, že na jednotlivé požadavky a dotazy bude reagovat neprodleně, nejpozději do 3 pracovních dnů.
- E. Dodavatel je povinen zajistit telefonickou podporu v pracovních dnech, a to vždy od 9 do 17 hodin. Kapacita telefonické podpory musí být škálovatelná/nastavitelná podle počtu volajících.
- F. Dodavatel se zavazuje, že volání na telefonickou podporu nesmí být zpoplatněno nad rámec běžných poplatků operátora na straně zákazníka.
- G. Dodavatel je povinen vést a zpřístupnit databázi nejčastěji kladených dotazů (tzv. FAQ).

- H. Dodavatel může podrobnosti poskytování zákaznické podpory stanovit v Herním plánu.
- I. Objednatel se zavazuje k neprodlenému předání dotazu nebo požadavku, jež jsou předmětem plnění zákaznické podpory Dodavateli, který má povinnost jej vyřídit ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne předání ze strany Objednatele.
- J. Dodavatel je povinen na základě individuálního požadavku Objednatele poskytnout mu veškeré relevantní podklady související s vyřízením dotazu nebo požadavku v rámci zákaznické podpory za účelem provedení kontrolní činnosti.

7. STATISTICKÝ MODUL

- A. Dodavatel je povinen zpracovávat a poskytovat Objednateli soubor statistik nebo údajů, které se týkají úctenkové loterie, a to v následujícím rozsahu:
 - i. statistiky o zaregistrovaných hráčích ve formátu počet zaregistrovaných hráčů (rozdělení dle registrace - základní, úplná), uvedení použití registračních kanálů (tj. kolik hráčů využívá jaký registrační kanál), počet přístupů k hráčskému účtu, aktivní/neaktivní hráči (zaregistrovaní hráči, kteří v daném období - měsíci ne/zaregistrovali úctenku do loterie). Počet přístupů k registraci úctenky mimo hráčský účet, které nevedly k registraci hráče (např. z důvodu nevalidní úctenky). Další informace o hráčích v rozdělení dle věkových kategorií, pohlaví hráče, jsou-li tato data Dodavateli známa;
 - ii. statistiky o registrovaných (neregistrovaných) úctenkách ve formátu:
 - a. validních/nevalidních/dodatečně ověřených úctenek,
 - b. duplicitních úctenek,
 - c. úctenek zařazených do losování/nezařazených do losování, včetně uvedení důvodů nezařazení do losování,
 - d. výherních/nevýherních úctenek,
 - e. údaje o minimální, průměrné, mediánu a maximální hodnotě (částky) registrované úctenky,
 - f. dle použitých registračních kanálů,
 - g. statistika o počtu úctenek registrovaných po hodinách, dnech a za časový interval odpovídající jednotlivým losováním,
 - iii. statistika o počtu výher, u nichž vznikl právo na jejich vyplacení, o vyplacených výhrách a součet vyplacených částek po dnech a za vyúčtovací období,
 - iv. statistika hráčů dle výher (anonymní TOP 50 hráčů dle celkové výše výher jednoho hráče a anonymní TOP 50 hráčů dle počtu výher jednoho hráče);

- v. statistika o losování ve formátu počet zúčastněných hráčů a jejich zaregistrovaných účtenek za časové období odpovídající jednotlivým losováním (anonymní TOP 50 hráčů dle počtu registrovaných účtenek jednoho hráče za dané losování a souhrnně za dobu provozu loterie);
 - vi. statistika o operacích prováděných ze strany hráčů ve formátu prostřednictvím komunikačních kanálů podle typu operace - registrace, přihlášení, registrace účtenky;
 - vii. statistika o zákaznické podpoře ve formátu podle počtu požadavků a dotazů, jejich kategorií (okruhů), způsobu jejich podání (přijetí) a způsobu jejich vyřízení, průměrná a maximální doba řešení požadavků a dotazů podle komunikačních kanálů zákaznické podpory.
- B. Dodavatel je povinen statistiky vést na bázi denní, měsíční a za časový interval odpovídající jednotlivým losováním. Statistika podle bodu A. iv. je vedena kumulativně za dobu provozu účtenkové loterie.
- C. Dodavatel je povinen ke každé statistice nebo údajům uvést jejich slovní písemný popis objasňující, jaké informace obsahuje. Dodavatel je povinen ke každé statistice nebo údajům, připouští-li to jejich povaha, vytvářet grafy a grafy s průběhem připojených hráčů v čase, s počty registrací po hodinách a s maximálním počtem připojených hráčů.
- D. Dodavatel může Objednateli poskytovat i jiné statistiky nebo údaje, považuje-li to za vhodné nebo užitečné. Dodavatel bere na vědomí, že rozsah statistik se v čase může změnit, avšak pouze na základě předchozího písemného požadavku učiněného v souladu se změnovým řízením uvedeným ve Smlouvě. V takovém případě se Dodavatel zavazuje k provedení změn.
- E. Statistiku a údaje je Dodavatel povinen Objednateli poskytovat buď v rámci online přístupu do jeho databáze, včetně možnosti exportu těchto dat, nebo budou Objednateli zasílány ve strojově čitelném formátu odsouhlaseném Objednatel. Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli údaje o všech registrovaných účtenkách zařazených do slosování ve strojově čitelném, pro Objednatele seznatelném a nezměnitelném formátu, tj. tak, aby data a údaje v něm uvedené nebylo možné změnit.
- F. Statistiku a údaje je Dodavatel povinen Objednateli poskytovat v pravidelných měsíčních intervalech, nejpozději do konce kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, za který se statistika nebo údaje poskytují. V případě údajů o všech registrovaných účtenkách zařazených do slosování, je Dodavatel povinen tyto údaje poskytnout nejpozději 1 pracovní den před jednotlivým losováním.
- G. Dodavatel je povinen na základě individuálního požadavku Objednatele poskytnout vybrané statistiky a údaje dle bodu A v přiměřené lhůtě stanovené Objednatel.

8. BEZPEČNOST

- A. Dodavatel je povinen zajistit bezpečnost celého provozu účtenkové loterie a ochranu dat hráčů, to vše v souladu s právními předpisy a všeobecně uznávanými bezpečnostními standardy (řada norem ISO/IEC 27000). Dodavatel je povinen zajistit poskytování Služby zejména v souladu se zákonem upravujícím ochranu osobních údajů. Dodavatel bere na vědomí Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zejména pro oblast souhlasu se zpracováním údajů.

Dodavatel bere na vědomí, že systém Finanční správy, ke kterému bude přistupovat pro ověřování zaevidování účtenky, je součástí kritické infrastruktury dle zákona o kybernetické bezpečnosti, a vyhlášky o kybernetické bezpečnosti.

B. Dodavatel je povinen zajistit zejména tyto kritéria bezpečnosti:

- i. zajistit efektivní systém pro řízení zranitelností v rámci poskytování služby spočívající v zajištění komplexního provozu účtenkové loterie;
- ii. využívat systém na sběr, archivaci a analýzu auditních záznamů;
- iii. pravidelně monitorovat a testovat bezpečnost jím provozované infrastruktury; pravidelně testovat bezpečnost jím provozovaných webových a mobilních aplikací; zajistit bezpečné propojení účtenkové loterie s jinými systémy, které splňuje požadavky §25 vyhlášky č. 316/2014 Sb.;
- iv. řídit logický přístup do vlastní provozní infrastruktury;
- v. vést zadokumentované plány na řešení incidentů, podle kterých bude postupovat; veškeré incidenty je povinen hlásit Objednateli.

9. TESTOVACÍ PROSTŘEDÍ

Dodavatel je povinen zajistit, že v rámci ověření funkčnosti poskytování Služby, včetně uživatelského grafického interface, grafického konceptu a UX design konceptu, bude zajištěno testovací prostředí, které bude funkčně shodné s poskytováním Služby v ostrém provozu. Testovací prostředí bude sloužit pro testování nových verzí a úprav Služby a před jejich nasazením do ostrého provozu. Testovací prostředí nemusí splňovat výkonové nároky Služby, ale postačuje testovací prostředí pro 200 hráčských účtů, 2000 účtenek a 20 současných uživatelů. Dodavatel se zavazuje, že Objednatel bude mít pro účely ověření funkčnosti možnost přístupu do tohoto testovacího prostředí.