

**Technická specifikace předmětu plnění a požadavků
Zadavatele**

Veřejná zakázka „Zajištění systému prodeje SMS jízdenek II.“

1. Specifikace předmětu plnění

1.1. Požadavky na SMS jízdenku

Objednání a nákup jízdenky bude cestujícím umožněn prostřednictvím SMS služby, odeslání na telefonní číslo společné pro všechny mobilní operátory v České republice.

Dodavatel musí zajistit systém umožňující objednávku a nákup více nominálních hodnot SMS jízdenky. V době zavedení systému objednatel předpokládá prodej 32 Kč vč. DPH SMS jízdenky, 24 Kč vč. DPH SMS jízdenky, 110 Kč vč. DPH SMS jízdenky a 310,- Kč vč. DPH SMS jízdenky. Podrobnosti o rozsahu poskytovaných služeb a změnách parametrů jsou uvedeny ve Smlouvě.

Požadovaný obsah SMS jízdenky: Název dopravce, rozsah platnosti a typ jízdenky, cena jízdenky, údaje pro ověření platnosti SMS jízdenky (kontrolní kód). Konkrétní obsah SMS jízdenky bude součástí nabídky dodavatele a bude odsouhlasen zadavatelem do zprovoznění služby.

Odeslání objednávkové SMS zprávy bude pro cestujícího zpoplatněno částkou SMS zprávy dle tarifu mobilního operátora, kterého cestující využívá.

SMS jízdenka bude cestujícím doručena v rozmezí 90–120 sekund. Doručení za více než 300 sekund bude považováno za pozdní.

1.2. Požadavky na systém prodeje SMS jízdenek

Systém bude splňovat podmínky ochrany osobních údajů obsažené v obecně závazných právních předpisech, zejména v obecném nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“) a bude zahrnovat zejména opatření zabraňující neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

Součástí systému bude základní vybavení IT, přístup k internetové síti, zajištění software (dále také „SW“) anebo přístupu prostřednictvím uživatelského rozhraní do provozních dat celého systému umožňující vyhodnocení provozu celého systému (viz dále), zajištění aktuálního přehledu o prodaných SMS jízdenkách, zajištění SW pro zařízení přepravní kontroly.

Systém musí být dimenzován na objem SMS jízdenek odpovídající cca 1,17 mld. přepravených cestujících ročně (za rok 2017 prodáno cca 18 970 tis. SMS jízdenek, za rok 2018 prodáno cca 18 960 tis. SMS jízdenek).

Povinnost neprodleně, maximálně do 30 minut, informovat (emailem, SMS nebo telefonicky) zadavatele o každém výpadku mobilního operátora a o každém výpadku systému prodeje SMS jízdenek. Dodavatel se zavazuje organizovat a provést výběr částek za Elektronické jízdenky prostřednictvím mobilních operátorů a předávat inkasovanou částku postupem sjednaným Smlouvou zadavateli.

Zadavatel dále požaduje splnění následujících aspektů poskytovaných služeb:

1.3. Způsob vyřizování reklamací mezi cestujícím, poskytovatelem služby, mobilními operátory a zadavatelem

- a) Zadávání a vyřizování reklamací ze strany dodavatele přes webové rozhraní dodavatele.
- b) Poskytnutí informace o řešení reklamace do 3 pracovních dnů od jejího zadání do systému.
- c) Vyřízení reklamace v nejkratší lhůtě, lhůta však nesmí přesáhnout 20 kalendářních dnů od zadání reklamace na webovém rozhraní. Zadavatel dále požaduje to, že dodavatel v případě uznání oprávněné reklamace bude cestujícímu poukazovat reklamovanou finanční částku na jeho účet nebo adresu a že o této transakci bude proveden záznam na webovém rozhraní.
- d) Přístup pro zadavatele bude umožňovat vytvářet statistické přehledy o reklamacích podle uživatelsky zvoleného období a jednotlivých parametrů.

1.4. Způsob ověřování SMS jízdenek zaměstnanci přepravní kontroly zadavatele

- a) Možnost on-line přístupu k rozhraní dodavatele 24 hodin/7 dní, možnost kontroly platnosti SMS jízdenky prostřednictvím kontrolního kódu nebo telefonního čísla. Kontrolní kód musí být ve formátu, který umožní jednoduché zadání do aplikace pro revizory. Formát kódu bude součástí nabídky dodavatele.
- b) Aplikace pro zařízení přepravních kontrolorů, která bude jednoduchým a rychlým způsobem, pomocí datového přenosu, kontrolovat platnost SMS jízdenky včetně možností ověření, ze kterého mobilního komunikačního zařízení byla SMS jízdenka odeslána. Zadavatel požaduje jednoduchost navrženého řešení. Popis aplikace, systému a postupu bude součástí nabídky dodavatele. Zařízení přepravních kontrolorů bude provozováno na stávajících zařízeních zadavatele s operačním systémem Android 6.0 a vyšší. Součástí zavedení služby do prostředí zadavatele bude i předvedení funkčnosti aplikace nejpozději 14 dní před zprovozněním služby; a údržba (aktualizace) aplikace po dobu trvání Smlouvy.
- c) Požadováno je jednoduché ovládání a rychlost provedené kontroly včetně možnosti uživatelského zapnutí zvukové signalizace při neplatnosti SMS jízdenky.

1.5. Rozhraní pro Zadavatele

Rozhraní pro Zadavatele bude umožňovat následující funkcionality:

1.5.1. Zajištění aktuálního přehledu o prodaných SMS jízdenkách

- a) Zadavatel požaduje online rozhraní a variabilitu přehledů podle zvolených parametrů vyhledávání (např. dle zvoleného časového období, apod.). Popis způsobu získání přehledů o prodaných SMS jízdenkách bude součástí nabídky dodavatele.
- b) Rozhraní umožní přístup k datům o provedených ověřeních SMS jízdenek přepravní kontrolou podle uživatelsky libovolně zvoleného období. Zadavatel požaduje výpisy v otevřených formátech běžných kancelářských aplikací.

1.5.2. Způsob a možnosti vyhodnocení prodeje SMS jízdenek

Dodavatel musí prostřednictvím rozhraní zajistit přístup do provozních dat celého systému umožňující vyhodnocení provozu celého systému. Popis přístupu/rozhraní bude součástí nabídky dodavatele. Zadavatel požaduje jednoduché ovládání a rychlost.

- a) Přístup musí zadavateli umožňovat co nejefektivnější možnosti práce s analyticko-ekonomickými informacemi souvisejícími s provozem systému úhrady jízdného prostřednictvím SMS. Data budou v rozhraní zadavateli zpřístupněna bezodkladně.
- b) Rozhraní umožní generování výstupní sestavy pro potřeby organizátorů jednou měsíčně v těchto parametrech:

Typ jízdenky	Cena jízdenky	Prodej celkem ks	Tržby celkem Kč	DPH	Čisté tržby bez DPH	Provize (bez DPH)	Tržby k rozdělení

- c) Rozhraní umožní generování výstupních sestav pro potřeby zadavatele. Popis rozhraní včetně mechanismu exportu dat do finančního systému zadavatele bude součástí nabídky dodavatele. Zadavatel požaduje výpisy v otevřených formátech běžných kancelářských aplikací (xlsx, xml, csv, txt).
- d) Rozhraní umožní aktivní přístup zadavatele k výpadkům systému (informace o výpadcích budou online k dispozici prostřednictvím tohoto rozhraní) a možnost automatizovaného postoupení informací o výpadku do prostředí zadavatele dle nastavení zadavatele.
- e) Dodavatel uvede také popis kontrolních a záložních mechanismů a postupů pro informování zadavatele o každém výpadku systému do nabídky dodavatele. Zadavatel požaduje bezpečnost a spolehlivost zapojení kontrolních a záložních mechanismů.
- f) Pro potřeby vystavení účetního dokladu bude dodavatel zasílat zadavateli podklady o inkasované částce (prodaných SMS jízdenkách) nejpozději do každého 5. dne následujícího měsíce.

1.6. Rozhraní pro uživatele

Zadavatel požaduje přístup pro uživatele (cestující) prostřednictvím samoobslužného webového rozhraní, jehož součástí bude:

- a) Podmínky používání SMS jízdenky, poučení uživatele
- b) Návod k užívání SMS jízdenky, informace pro vystavení duplikátu
- c) Reklamační protokol
- d) Možnost vystavení daňového dokladu prostřednictvím telefonního čísla uživatele či kontrolního kódu

Vystavení daňového dokladu:

- a) Cestujícímu musí být umožněn prostřednictvím zadání tel. čísla použitého pro nákup SMS jízdenky přístup do systému, který obsahuje kompletní seznam vystavených SMS jízdenek na dané telefonní číslo. Potvrzením výběru SMS jízdenky nebo daného časového období se zobrazí elektronický daňový doklad, který bude možné vytisknout.
- b) Vystavený daňový doklad musí mít náležitosti zjednodušeného daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pro pořadové číslo dokladu bude vyhrazena samostatná číselná řada daňových dokladů elektronických jízdenek, v pořadovém čísle bude zahrnut rok.
- c) Na daňovém dokladu musí být uvedeny náležitosti zjednodušeného daňového dokladu, např. název a sídlo firmy, počet jízdenek, datum, cena zakoupené jízdenky a sazba daně.
- d) Z náhledu bude možné daňový doklad rovnou vytisknout.
- e) Nutnost archivace: vystavený daňový doklad bude trvale dostupný, a to nejméně po zákonnou dobu pro uchování daňových dokladů a bude možné libovolný doklad vytisknout později nebo tisk opakovat.

1.7. Způsob zabezpečení systémů

Zadavatel požaduje:

- a) zabezpečení systému v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, šifrování webového rozhraní, přihlašování každého uživatele přes:
 - 1) jméno a heslo – uživateli se vytvoří v systému účet, který bude splňovat podmínky GDPR (viz. bod 1.2), Přihlašovací stránka bude zabezpečena minimálně pomocí HTTPS protokolu, nebo obdobným způsobem;
 - 2) jednorázový přístup – na základě zadaného telefonního čísla jako „jména“ a hesla bude uživateli doručeno na zadané telefonní číslo (ideálně telefonní číslo, ze kterého poslal objednávkovou SMS).

Přístup do aplikace bude logován, a to pouze pro pověřené osoby DPP. Popis způsobu zabezpečení systému proti zneužití, napadení, úniku dat, apod. bude součástí nabídky dodavatele.

1.8. Další požadavky zadavatele

- a) Zadavatel požaduje v případě požadavku zadavatele na rozšíření o další služby cestujícím, v případě změn tarifů, rozšíření oblastí poskytování služby SMS jízdenky, rozšíření typů jízdenek apod., provedení této změny bezplatně a v termínu do 30 kalendářních dnů od zadání požadavku. **Detaily stanoví Smlouva.**
- b) Dodavatel bude provádět soustavně a bezplatně vylepšení v rámci zajištění funkčnosti systému, přičemž i o takovýchto vylepšeních musí Dodavatel písemně informovat zadavatele. Veškerá vylepšení systému musí být zadavatelem odsouhlasena.

- c) Především z důvodu umožnění nákupu elektronických jízdenek prostřednictvím mobilního telefonu zákazníkům, kteří nemají možnost používat službu Premium SMS (zejména cizinci), může dodavatel nabídnout vedle Premium SMS i alternativní způsob nákupu elektronických jízdenek – nákup jízdenky prozvoněním s on-line platbou, kdy uživatel zakupuje SMS jízdenky pomocí autorizované platební karty v rozhraní pro uživatele.

1.9. Návrh úrovně servisního zajištění poskytované služby

- a) Zadavatel požaduje helpdesk 24 hodin/7 dní.
- b) Zadavatel požaduje reakční dobu (včetně zaslání oznámení) o počátku řešení výpadku systému nebo počátku řešení jiného problému systému prodeje SMS do 30 minut.
- c) Dodavatel není odpovědný za chyby způsobené zásahy vyšší moci, zejména nedostupnost internetové sítě, výpadky elektrické sítě, výpadky na straně mobilních operátorů. Dodavatel u každého takového výpadku prokazuje, že nevznikl na jeho straně. Detaily stanoví Smlouva.

1.10. Cena kontrolní SMS zprávy

Zadavatel požaduje bezplatné zasílání kontrolních SMS zpráv.

2. Termín zprovoznění a rozsah služby

Zadavatel požaduje plné zprovoznění služby na základě potřeb a požadavků zadavatele. Dodavatel je povinen zajistit zavedení Systému a zahájit bezchybné provozování Systému nejpozději do čtyřiceti pěti (45) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy DPP k zahájení plnění. Bez ohledu na znění předchozí věty Strany sjednávají, že k zahájení provozování Systému dojde k předpokládanému dni 1. 12. 2019. V případě prodloužení lhůty pro podání nabídek v souladu se ZZVZ bude předpokládaný termín zahájení provozování Systému prodloužen o dobu prodloužení lhůty pro podání nabídek.

3. Místo plnění veřejné zakázky

Území, kde bude SMS jízdenka poskytována: území HMP v pásmu P. Neplatí ve vlacích PID a v příměstských autobusových linkách (linky číslo 301–499 a 601–620). Neplatí v tarifních pásmech 0, B a ve vnějších pásmech.