

## SPECIFIKACE ÚČTENKOVÉ LOTERIE

### 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 účtenek 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 účtenkové loterii minimálně po dobu 10 let. V případě ukončení provozu účtenkové loterie nebo pro případ ukončení Smlouvy si Objednatel vyhrazuje právo požádat o předání veškerých dat nejpozději do 60 dnů ode dne ukončení provozu účtenkové 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 účtenkové 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 účtenky, zprostředkování zaslání dodatečných informací k účtence u nezaevidovaných účtenek - podrobněji viz níže). Dodavatel se zavazuje, že jím poskytovaná Služba musí mít implementováno rozhraní pro registraci účtenek 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 účtence. Dodatečnými informacemi jsou druh kupovaného zboží, typ provozovny, lokace provozovny (ulice, číslo popisné nebo evidenční, číslo orientační, obec, PSČ), poznámka pro lepší identifikaci provozovny.

## 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.
- 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.

## **2. PŘÍJEM A REGISTRACE ÚČTENEK**

- A. Dodavatel je povinen zajistit vytvoření, zabezpečení a správu registračních kanálů pro registraci účtenek. Minimálními požadovanými registrační 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 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 specifikace 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.

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.

### 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 peněžitých výher 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 peněžitě 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 peněžitých výher 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 peněžitých výher 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 peněžitých výher, zaslána informace o datu prekluze a výzva k učinění nezbytných kroků nutných k vyplacení peněžitých výher.
- 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 peněžitých Hlavních výher 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.
  - 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 nevylučuje-li to povaha věci, bude s hráčem (uživatel/účastníkem účtenkové 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 účtenek, 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 Dodavatel, 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 úctenek za časové období odpovídající jednotlivým losováním (anonymní TOP 50 hráčů dle počtu registrovaných úctenek 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 úctenky;
  - 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 úctenkové 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. Statistika 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 Objednatelem. 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. Statistika 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 Objednatelem.

## **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.