

69/12

DPMO/2020/71/002

SMLOUVA O OBCHODNÍ SPOLUPRÁCI

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají na základě ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník smluvní strany:

Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

se sídlem Olomouc, Koželužská 563/1, PSČ 771 10

IČ 47676639

DIČ CZ47676639

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddílu B, vložka 803

zastoupený Ing. Karlem Šimšou, předsedou představenstva a Jaroslavem Krátkým, místopředsedou

představenstva

(dále jen „DPMO“)

a

DIRECT pay, s.r.o.

jiná adresa

se sídlem Praha 3, Vinohradská 2133/138, PSČ 130 00

IČ 26170752

DIČ CZ26170752

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 76627

jednající Martinem Cechlem a Ing. Jiřím Husákem, jednatelem

(dále jen „Dodavatel“)

tuto

SMLOUVU O OBCHODNÍ SPOLUPRÁCI

I.

Vymezení pojmů

„Elektronická jízdenka“ nebo „SMS jízdenka“ je technickým řešením, které umožňuje cestujícím (klientům DPMO) objednání Elektronické jízdenky prostřednictvím mobilního telefonu nebo jiného obdobného technického zařízení, jehož prostřednictvím lze využívat mobilní telekomunikační služby (Premium SMS) a následné prokázání se Elektronickou jízdenkou při přepravní kontrole DPMO. Objednání elektronické jízdenky probíhá prostřednictvím textových SMS zpráv a následná kontrola zejména prostřednictvím datových přenosů. Vedle této základní služby technické zajišťuje řešení ucelený systém funkcí a služeb pokrývajících potřeby spojené s evidencí a správou Elektronických jízdenek.

„Projekt elektronické jízdenky“ je souhrnem technických, organizačních, obchodních, právních, jakož i dalších faktických kroků směřujících k uplatnění technického řešení Elektronické jízdenky v oblasti definované zónou 71 Integrovaného dopravního systému Olomouckého kraje (dále jen „IDSOK“), ve kterém DPMO provozuje městskou hromadnou dopravu – viz internetové stránky DPMO www.dpmo.cz, nebo internetové stránky Koordinátora IDSOK www.kidsok.cz.

„Systém“ je počítačový program provozovaný Dodavatelem, který slouží mimo jiné ke komunikaci Dodavatele a SMS center mobilních operátorů. V Systému jsou zachyceny informace o všech realizovaných Elektronických jízdenkách. Systém umožňuje uložení dostatečného množství dat, snadnou a bezpečnou aktualizaci dat, možnost on-line (tj. okamžitě) zpětné kontroly provedené platební transakce, vysokou ochranu proti zneužití a transparentní zúčtování. Systém také poskytuje informace o úhradách za Elektronické jízdenky. Vedle těchto základních funkcí zajišťuje řešení ucelený systém funkcí a služeb pokrývajících potřeby spojené s evidencí a správou Elektronické jízdenky.

„Premium SMS“ nebo „PR SMS“ je SMS služba s prémiovou cenou. Cena prémiových služeb je shodná pro Zákazníky všech Mobilních operátorů a je běžně vyšší než tarifní cena běžné SMS.

„Kodexem PR SMS“ se rozumí „Obecná pravidla pro poskytování Prémiových služeb“, tedy pravidla vydaná Asociací provozovatelů mobilních sítí ČR (dále jen „APMS“) subjektům využívajícím PR SMS. Aktuálně platné znění Kodexu PR SMS je vždy zveřejněno na internetových stránkách www.apms.cz.

„SMS MT“ se rozumí způsob úhrady Jízdného cestujícím, u nichž je okamžikem úhrady Jízdného okamžik, kdy koncové zařízení cestujícího přijme zpětnou SMS MT zprávu obsahující samotnou Elektronickou jízdenku. V případě SMS MT hradí cestující SMS, kterou objednává Elektronickou jízdenku, a to podle individuálního ujednání mezi cestujícím a mobilním operátorem.

„Přístupové číslo“ je číslo, které bylo DPMO přiděleno pro poskytování Elektronické jízdenky prostřednictvím PR SMS a která bude 902 06. Přístupové číslo je společné pro všechny mobilní operátory působící ke dni účinnosti této smlouvy na území ČR, tedy T-Mobile Czech Republic a.s., Mobilkom a.s., Vodafone Czech Republic a.s. a Telefónica Czech Republic, a.s.

II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele zajistit, a to i prostřednictvím subdodavatelů, realizaci Projektu elektronické jízdenky, tj. zajistit bezchybný a nepřerušovaný chod Systému, včetně možnosti cestujících objednat si Elektronickou jízdenku a možnosti DPMO provést kontrolu Elektronické jízdenky v rozsahu 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, a to za podmínek v této smlouvě uvedených, a tomu odpovídající závazek DPMO zaplatit Dodavateli za poskytnutí plnění dle této smlouvy dohodnutou smluvní odměnu.
2. Smluvní strany při uzavření této smlouvy vycházejí z toho, že DPMO disponuje základním IT vybavením, má přístup k internetové síti a ze skutečnosti, že statisticky přepraví cca 55 mil. cestujících ročně. Předpokládaný roční objem prodaných SMS jízdenek je 500.000 ks.

III.

Základní principy spolupráce

1. DPMO má zájem prostřednictvím služeb zajišťovaných ze strany Dodavatele umožnit cestujícím hradit Jízdné při využití mobilní telekomunikační služby.
2. Dodavatel je v odpovídajícím rozsahu oprávněn realizovat originální řešení použití bezhotovostních plateb v hromadné dopravě při využití mobilní telekomunikační služby a je schopen a připraven zajistit pro DPMO realizaci Projektu elektronické jízdenky, a to za využití Systému.
3. Dodavatel dále prohlašuje, že má zajištěné odpovídající technické zázemí nezbytné pro realizaci Projektu elektronické jízdenky a že disponuje dostatečnými organizačními možnostmi pro jeho zavedení, udržování a rozvoj.
4. Dodavatel dále prohlašuje, že má zajištěnou možnost realizovat výběr Jízdného prostřednictvím SMS služby mobilního operátora, a to u všech mobilních operátorů, kteří působí ke dni uzavření této smlouvy na českém trhu a nabízejí služby PR SMS.
5. Dodavatel se při plnění závazků z této smlouvy neúčastní přepravní smlouvy mezi cestujícím a dopravcem. Právní vztahy z přepravní smlouvy jsou vždy věcí DPMO a Dodavatel nepřebírá současně s převzetím závazků z této smlouvy žádné povinnosti ani žádná práva dopravce ve vztahu k cestujícím.

IV.

Základní práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje od 1.9.2012 pro DPMO:
 - a) zajistit po technické stránce cestujícím DPMO možnost zaplatit Jízdné použitím mobilního telefonu nebo jiného obdobného zařízení tak, aby po zadání příslušných dat a při dodržení stanoveného postupu získali možnost prokázat se jízdním dokladem s potřebnými náležitostmi s tím, že cena za přepravu bude placena prostřednictvím SMS služby mobilního operátora, a dále zajistit možnost kontroly platnosti jízdenky odborným personálem DPMO. Podrobný popis postupu objednávání Elektronických jízdenek, vč. duplikátů Elektronických jízdenek, a postupu ověřování platnosti Elektronických jízdenek je uveden v **příloze č. 1** této smlouvy. Telefonní číslo, přes které budou Elektronické jízdenky objednávány, bude společně pro všechny mobilní operátory působící na českém trhu a nabízející služby Premium SMS;
 - b) zajistit výběr částek za jízdenky prostřednictvím mobilních operátorů a předávat inkasovanou částku postupem sjednaným touto smlouvou DPMO jako dopravci a poskytovateli dopravní služby;
 - c) zajistit vydávání daňových dokladů pro cestující jménem DPMO prostřednictvím uživatelského rozhraní <http://smsjizdenka.dpmo.cz>. Podrobný popis postupu při vydávání daňových dokladů je uveden v **příloze č. 2** této smlouvy;
 - d) zajistit instalaci software určeného pro verifikaci SMS jízdenky do přístrojů, které mu předá DPMO, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od okamžiku, kdy mu budou tyto přístroje pro verifikaci SMS jízdenek předány DPMO;
 - e) zřídit pro DPMO vzdálený (on-line) přístup k Systému, jehož prostřednictvím bude DPMO moci průběžně sledovat a vyhodnocovat provoz systému prodeje Elektronických jízdenek, a to zejména údaje o počtu prodaných Elektronických jízdenek, počtu vystavených duplikátů, počty kontrol (verifikací) Elektronických jízdenek apod., to vše včetně zobrazování statistik prodaných jízdenek v minulých obdobích;
 - f) zřídit pro DPMO vzdálený (on-line) přístup pro minimálně 5 osob k softwarové aplikaci, jejíž provoz v rozsahu 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu zajišťuje Dodavatel, a která umožní DPMO sledovat on-line pohyb maximálně 15 přístrojů vybavených GPS modulem, a jež slouží k přepravní kontrole cestujících;
 - g) zajistit jménem DPMO řešení reklamací cestujících týkajících se Elektronické jízdenky, a to způsobem specifikovaným v **příloze č. 3** této smlouvy;
 - h) zajistit na výzvu DPMO jedno nebo více školení odborného personálu DPMO, v obsluze dohodnutých výstupů Systému Elektronické jízdenky. Školení proběhne v termínu/termínech předem domluvených mezi DPMO a Dodavatelem. DPMO je povinen zajistit účast školených osob;
2. DPMO se touto smlouvou zavazuje:
 - a) využívat a rozvíjet Projekt elektronické jízdenky, tj. možnost placení jízdenek cestujícími prostřednictvím mobilní telekomunikační služby, a to způsobem a za využití technického řešení, které zajišťuje Dodavatel na základě této smlouvy;
 - b) zajišťovat mediální podporu Projektu elektronické jízdenky a hradit náklady s tím spojené;
 - c) vést informační a reklamní kampaň zaměřenou na používání Elektronických jízdenek, a to v dostatečném rozsahu a dostatečným způsobem pro to, aby veřejnost získala úplnou a pravdivou informaci o všech možnostech objednávání Elektronických jízdenek a způsobech plateb Jízdného, a hradit náklady s tím spojené;
 - d) provést doplnění stávajících informačních systémů a poskytovat informaci o nových možnostech platby Jízdného a uhradit náklady informační linky nebo jiného obdobného informačního zdroje;
 - e) zajistit, že osoby provádějící verifikaci SMS jízdenky budou vybaveni některým z níže specifikovaných přístrojů:
 - PDA na platformě Windows Mobile 6.x vybavený GPS modulem(např. HTC HD2, HTC HD Mini, Sony Ericsson Xperia X8, Sony Ericsson Aspen, atd.)

- PDA na platformě Android 2.x a vyšší vybavený GPS modulem (např. Samsung Galaxy SII, HTC Desire C, Huawei Ideos X1, Vodafone 858 Smart, atd.)
- Telefony s podporou platformy JAVA vybavené GPS modulem, tato verze podporuje pouze online validaci (většina telefonů na našem trhu, např. všechny telefony Nokia se systémem Symbian)

s tím, že ve všech přístrojích používaných pro verifikaci SMS jízdenek bude instalován Dodavatelem příslušný software.

f) Dodržovat povinnosti vyplývající z Kodexu PR SMS.

3. Jakékoli změny týkající se rozsahu Systému nebo jeho základních, v této smlouvě charakterizovaných vlastností a funkcí, musí být dohodnuty písemně, dodatkem k této smlouvě.

V.

Cena Elektronické jízdenky, způsoby platby

1. Výše Jízdného při využití Elektronické jízdenky bude činit v okamžiku, kdy začnou být poskytovány služby Dodavatele na základě této smlouvy, 18,-Kč. Jízdné bude cestujícím hrazeno postupem pro používání SMS služby mobilního operátora, a to prostřednictvím služby tzv. „Premium SMS“, která umožňuje úhradu Jízdného. Částka odpovídající uhrazenému Jízdnému je součástí vyúčtování zasílaného mobilním operátorem cestujícímu, ale nejde o telekomunikační službu. Platby jsou ve vyúčtování operátora uváděny odděleně od telekomunikačních služeb jako tzv. „platby třetích stran“. Na základě těchto vyúčtování si u tohoto druhu plateb nemůže zákazník uplatnit DPH z dokladu zaslaného operátorem, ale musí požádat o daňový doklad dopravce, resp. jím pověřenou osobu.
2. Dodavatel je schopen a připraven zajistit současný prodej Elektronických jízdenek též v jiných tarifních hodnotách. V případě, že DPMO oznámí písemně Dodavateli, že zavádí možnost zakoupení Elektronických jízdenek též za jinou cenu (nebo rozhodne-li o změně výše Jízdného, která je specifikována v této smlouvě), zavazuje se Dodavatel nejpozději do 60 kalendářních dnů od doručení tohoto oznámení zajistit, aby cestující měli možnost zakoupit Elektronickou jízdenku též za cenu, v tomto oznámení uvedenou, to však za podmínky, že cena Elektronické jízdenky, kterou zamýšlí DPMO dle svého písemného oznámení zavést, bude ke dni jejího plánovaného zavedení platnou cenou jízdenky DPMO a její cena bude v celých Kč.
3. Podrobné vymezení náležitostí Elektronických jízdenek tak, aby údaje byly v souladu s příslušnými právními a prováděcími předpisy a smluvními podmínkami platnými pro přepravu osob, stanoví DPMO. Obsahem Elektronické jízdenky bude vždy obchodní jméno dopravce, údaj o platnosti jízdenky, druh jízdného, výše jízdného a údaje umožňující kontrolu platnosti a správnosti použití jízdenky. Konkrétní obsah Elektronické jízdenky je uveden v **příloze č. 4** této smlouvy. DPMO je oprávněn měnit náležitosti Elektronických jízdenek s tím, že limity takových změn jsou dány technickými možnostmi Systému a Dodavatel je oprávněn odmítnout uvedení určitého údaje, pokud není její uvedení v Elektronické jízdence technicky možné nebo je spojeno s neúměrnými náklady.
4. Případná změna náležitostí jízdenek či výše Jízdného bude ze strany DPMO oznámena vždy písemně bez odkladu poté, kdy bude DPMO známa jejich změna, nejpozději však 60 kalendářních dnů před účinností změny.

VI.

On-line sledování zařízení přepravní kontroly

1. Dodavatel se zavazuje začlenit do Systému funkci pro sledování pohybu zařízení přepravní kontroly (dále jen „zařízení“). Tato funkce bude umožňovat monitorování pohybu zařízení v terénu při přepravní kontrole cestujících, a to prostřednictvím modulu GPS, který bude integrován do mobilních zařízení užívaných revizory pro verifikaci Elektronických jízdenek.

Dodavatel se tímto způsobem zavazuje umožnit sledování všech zařízení, která vykonávají přepravní kontrolu a v nichž je instalován potřebný software.

2. Dodavatel se dále zavazuje zřídit pro DPMO vzdálený (on-line) přístup k systému, jehož prostřednictvím bude DPMO moci průběžně sledovat pohyb jednotlivých zařízení v terénu (tj. zjistit jeho momentální polohu a trasu, po které se v určitém časovém období zařízení pohybovalo) a sledovat jejich činnost (počty kontrol Elektronických jízdenek apod.), to vše včetně zobrazování statistik těchto údajů v minulých obdobích.
3. DPMO se zavazuje učinit veškeré nezbytné kroky a opatření pro to, aby sledování zařízení DPMO bylo v souladu s platnými právními předpisy.

VII.

Odměna

1. DPMO se zavazuje, že za poskytnuté plnění dle této smlouvy ze strany Dodavatele uhradí Dodavateli cenu ve výši stanovené dále v této smlouvě (dále jen „Odměna“) plus DPH. Není-li v této smlouvě výslovně stanoveno jinak, jsou v takto stanovené Odměně již zahrnuty veškeré náklady, které na straně Dodavatele vzniknou v souvislosti s plněním této smlouvy
2. Odměna sestává z následujících dílčích odměn:
 - a) dílčí odměny ve výši **10 %** z prodejní konečné ceny (tedy ceny SMS jízdenky obsahující DPH) každé Elektronické jízdenky prodané v rámci Projektu elektronické jízdenky;
 - b) dílčí odměny za komplexní údržbu a provoz, Systému poskytovaného Dodavatelem, software pro evidenci a sledování výdeje SMS jízdenek a systému on-line sledování ve výši **42 000,- Kč** za kalendářní měsíc.

Cena za dodávku software pro evidenci a sledování výdeje SMS jízdenek a systému online sledování je zahrnuta do dílčích odměn.

K Odměně (ke všem dílčím odměnám) bude připočtena daň z přidané hodnoty vypočtená sazbou stanovenou platným zákonem o dani z přidané hodnoty. Dojde-li ke změně sazby DPH, mění se částka DPH bez dalších úkonů stran dnem, kdy je Dodavatel povinen DPH uplatnit v zákonem stanovené výši.

3. V dílčí odměně specifikované v čl. VII odst. 2 písm. a) této smlouvy je již zahrnuta cena kontrolorem zasláných kontrolních zpráv SMS, jakož i cena odpovědní (potvrzovací) SMS, která bude kontrolorovi zaslána jako reakce na kontrolní SMS. V Odměně je rovněž zahrnuta odměna Dodavatele za zajištění on-line sledování zařízení přepravní kontroly dle čl. VI této smlouvy.
4. Dodavatel nemá nárok na žádné další finanční plnění ani na jakoukoli náhradu nákladů spojených s poskytováním služeb dle této smlouvy.
5. Částku za SMS jízdenky prodané za období od prvního dne v měsíci od 0:00 hod. do posledního kalendářního dne v měsíci do 24:00 hod. vyúčtuje DPMO Dodavateli fakturou, kterou vystaví vždy do 10. kalendářního dne v měsíci za měsíc předcházející; datem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den měsíce, za který je fakturace prováděna; ve faktuře bude uveden počet prodaných jízdenek, jejich jednotková cena bez DPH, celková cena bez DPH, sazba DPH, výše DPH a cena celkem; pro účely fakturace bude používána cena jízdenek pro koncového zákazníka (cestujícího), tzn. cena jízdenky nesnížená o Odměnu Dodavatele; údaje o počtu a druhích prodaných jízdenek bude DPMO čerpat z elektronického informačního systému, který pro tyto účely povede Dodavatel, který za správnost údajů zodpovídá. Odměnu z ceny prodaných jízdenek za měsíční období vyúčtuje Dodavatel DPMO měsíčně vždy do 10. kalendářního dne v měsíci za měsíc předcházející; datem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den měsíce, za který je fakturace prováděna; fakturovaná částka bude

Ing. Roman Tříska, tel. [REDACTED], e-mail triska@dpmo.cz
centrální dispečink, tel. [REDACTED], e-mail dispecer@dpmo.cz

6. Dodavatel se zavazuje uchovávat, resp. zajistit uchování údajů potřebných ke kontrole správnosti odečtené částky za Elektronickou jízdenku a správnosti vyúčtování po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
7. Veškeré případné reklamace mezi cestujícími, Dodavatelem, mobilními operátory a DPMO projednává a řeší Dodavatel, a to způsobem specifikovaným v Příloze č. 3 této smlouvy. O reklamaci ze strany cestujících a mobilních operátorů se Dodavatel zavazuje DPMO vždy informovat, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od obdržení reklamace. Spolu s informací o reklamaci uvede Dodavatel vždy též návrh řešení reklamace. Smluvní strany sjednávají, že reklamace cestujících, které se nebudou týkat Elektronické jízdenky, ale služeb poskytovaných DPMO, bude řešit DPMO. Smluvní strany sjednávají, že si při řešení reklamaci poskytnou navzájem veškerou možnou součinnost, kterou lze spravedlivě požadovat.
8. Jestliže bude prokázáno vadné vyúčtování a reklamace bude oprávněná, bude částka, která byla prokazatelně vadně vyúčtována a přičtena k tíži cestujícího, uvedena ve vyúčtování vzájemných plateb (fakturách) v následujícím měsíci a z celkové částky odečtena tak, aby mohla být vrácena zákazníkovi nebo osobě, k jejíž tíži byla přičtena. Pokud již Dodavatel vyúčtoval z vadně vyúčtované a reklamované částky odměnu, má Dodavatel povinnost při nejbližším vyúčtování svou odměnu o stejnou částku snížit.
9. Dodavatel nenese odpovědnost za případné zneužití mobilních telefonů, resp. obdobných zařízení, třetími osobami k platbě ceny Elektronické jízdenky; zavazuje se však vyvinout veškeré úsilí, které lze po něm spravedlivě požadovat, směřující k tomu, aby bez zbytečného odkladu po oznámení blokace nebyly odečítány ceny Elektronických jízdenek u telefonu, který byl uživatelem postupem u mobilního operátora zablokován pro platby Elektronických jízdenek. Podrobná pravidla postupu v těchto případech mohou být stanovena dohodami s mobilními operátory.
10. Dodavatel není povinen DPMO poskytovat informace jiného typu, než které poskytuje mobilní operátor, nebo informací, které jsou dostupné při používání Systému. Dodavatel není povinen sdělovat osobní a jiné údaje, pokud by tak zasáhl do práv třetích osob. Dodavatel se však zavazuje spolupracovat s DPMO v případě vedených řízení proti dlužníkům a poskytovat potřebnou součinnost, kterou lze na něm spravedlivě žádat.
11. Dodavatel se zavazuje v případě reklamace prověřit a předložit DPMO podklady k vyúčtování, tj. informaci, z jakého čísla telefonu byla zpráva SMS zasílána a jaká byla celková cena takto placené služby; v případě, že je prokázána chyba v zúčtování a byl uskutečněn neoprávněný výběr peněžní částky od cestujícího, zajistí ve spolupráci s operátory vrácení reklamované částky cestujícímu, popř. DPMO, a provede vyúčtování.
12. Základem pro zjištění vady měsíčního vyúčtování mezi DPMO a Dodavatelem je evidence zpracovaných SMS v Systému zachycená evidenčními prostředky určenými pro zpracování takových transakcí a evidence mobilního operátora.

IX.

Licence a práva k výsledkům tvůrčí duševní činnosti

1. Dodavatel prohlašuje, že má potřebná práva k jednotlivým komponentům provozovaného Systému a že je podle smluv s držiteli autorských a jiných práv oprávněn využívat tyto komponenty k poskytování služeb podle této smlouvy, tj. k provozování systému Elektronické jízdenky.

2. DPMO na základě této smlouvy nezískává jakékoli oprávnění (licenci) Systém ani jeho jednotlivé komponenty jakkoli sám užívat. Za užívání Systému se však nepovažuje užívání datových výstupů, resp. jiných funkcionalit Systému, které byly DPMO poskytnuty ze strany Dodavatele v souvislosti s plněním této smlouvy.

X.

Sankce

1. V případě, že Dodavatel poruší dále uvedené závazky vyplývající mu z této smlouvy, zavazuje se uhradit na písemnou výzvu DPMO smluvní pokuty v následující výši:
 - a) v případě, že Dodavatel poruší povinnost zahájit zkušební provoz Elektronické jízdenky způsobem specifikovaným touto smlouvou smluvní pokutu ve výši 500.000,-Kč;
 - b) v případě, že Dodavatel se dostane do prodlení se zahájením běžného rutinního provozu Elektronické jízdenky způsobem specifikovaným touto smlouvou smluvní pokutu ve výši 500.000,-Kč
 - c) za každý i započatý den výpadku (nefunkční služba) systému prodeje SMS jízdenek po uplynutí doby delší než 12 hodin smluvní pokutu ve výši 25.000,-Kč,
 - d) za každý případ prodlení či neoznámení výpadku systémů (včetně systému on-line sledování a výpadku mobilního operátora) od doby stanovené v této smlouvě smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč,
 - e) za každý případ systémové chyby dle čl. VIII odst. 4 této smlouvy smluvní pokutu ve výši 100.000,-Kč
2. DPMO není oprávněn uplatnit nárok na uhrazení smluvní pokuty v případě, že prodlení Dodavatele bude způsobeno okolnostmi vylučující odpovědnost (viz. § 374 obchodního zákoníku).
3. V případě, že v souladu s touto smlouvou vznikne některé smluvní straně nárok na uhrazení smluvní pokuty, není tím nijak dotčena povinnost druhé smluvní strany nahradit škodu způsobenou porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

XI.

Doba trvání smlouvy, právo opce

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu posledním z účastníků této smlouvy.
2. Smluvní strany sjednávají, že v období od 1.9.2012 nejpozději do 31.12.2012 bude plnění Dodavatele na základě této smlouvy považováno za zkušební provoz. Smluvní strany sjednávají, že v době zkušebního provozu musí být zajištěn prodej a verifikace SMS jízdenek bez omezení. Smluvní strany sjednávají, že k přechodu zkušebního provozu na běžný, rutinní dojde nejpozději dne 31.12.2012. O přechodu ze zkušebního provozu do rutinního provozu bude sepsán Protokol, Dodavatel je povinen písemně informovat DPMO o přechodu do běžného, rutinního provozu nejméně 5 pracovních dnů předem. Podrobný harmonogram kroků souvisejících s Projektem Elektronické jízdenky tvoří **Přílohu č. 5** této smlouvy
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že každá ze smluvních stran je oprávněna ji vypovědět v šestiměsíční výpovědní lhůtě, která počíná běžet dnem doručení výpovědi druhé ze smluvních stran.

XII.

Další ujednání

1. Dodavatel se zavazuje po celou dobu účinnosti této smlouvy zajistit, že veškeré plnění podle této smlouvy bude poskytováno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a dalšími souvisejícími právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.
2. V **příloze č. 6** je specifikován návrh Dodavatele na provedení marketingové kampaně související se zahájením Projektu elektronické jízdenky s tím, že skutečný rozsah kampaně a její realizace a úhrada jsou na rozhodnutí DPMO.
3. DPMO si pro celou dobu účinnosti této smlouvy vyhrazuje právo na rozšíření sjednaného objemu předmětu plnění (opční právo) dle této smlouvy, a to o navazující služby cestujícím v rámci mobilní komunikace (např. rozšíření typů prodávaných SMS jízdenek). DPMO je oprávněn vyvolat kdykoli jednání ohledně opčního práva a Dodavatel se zavazuje nabídnout smluvní a cenové podmínky odpovídající dosud poskytovaným službám s ohledem na vývoj nákladů a cen.
4. Není-li v této smlouvě výslovně sjednáno jinak, nese každá ze stran náklady, které jí v souvislosti s plněním dle této smlouvy vznikly.

XIII.

Salvatorní klauzule

1. Smluvní strany se zavazují poskytnout si k naplnění účelu této smlouvy vzájemnou součinnost.
2. Strany sjednávají, že pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů anebo judikatury soudů bude u některého ustanovení této smlouvy shledán důvod neplatnosti právního úkonu, smlouva jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Strany se zavazují toto ustanovení doplnit či nahradit novým ujednáním, které bude odpovídat aktuálnímu výkladu právních předpisů a smyslu a účelu této smlouvy.
3. Pokud v některých případech nebude možné řešení zde uvedené a smlouva by byla neplatná, strany se zavazují bezodkladně po tomto zjištění uzavřít novou smlouvu, ve které případný důvod neplatnosti bude odstraněn, a dosavadní přijatá plnění budou započítána na plnění stran podle této nové smlouvy. Podmínky této nové smlouvy vyjdou přitom z původní smlouvy.

XIV.

Testovací čísla

Za účelem testování produkční konektivity se DPMO zavazuje umožnit Dodavateli a Mobilním operátorům provádět testovací platby, a to z testovacích účastnických čísel (MSISDN) specifikovaných v **Příloze č. 7** této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že provoz uskutečněný z takto stanovených účastnických čísel nebude zahrnut do vzájemného finančního vypořádání smluvních stran. V případě, že dojde ke změně v Seznamu testovacích MSISDN (k němuž je jednostranně oprávněn Dodavatel), zašle Dodavatel nový seznam DPMO a tento nový seznam bude účinný 30. den od doručení DPMO.

XV.

Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí a vykládají v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem. Změny smlouvy jsou možné jen ve formě písemného a číslovaného dodatku ke smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami.

2. Tato smlouva se vyhotovuje v dvou stejnopisech v českém jazyce, z nichž obě smluvní strany obdrží po jednom stejnopisu.
3. Dodavatel prohlašuje, že je má ke dni uzavření této smlouvy uzavřenu pojistnou smlouvu, na jejímž základě má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti. Pojistné plnění činí a bude po celou dobu účinnosti této smlouvy činit minimálně 1 mil. Kč. Dodavatel se zavazuje, že kdykoliv na výzvu DPMO předloží do 10 kalendářních dnů od doručení výzvy DPMO dokumenty, které prokazují existenci takového pojištění. Dodavatel se zavazuje každoročně, vždy k 1. 9. zaslat DPMO kopie dokumentů prokazujících existenci shora specifikovaného pojištění.
4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a shledaly, že její obsah přesně odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a zakládá právní následky, jejichž dosažení svým jednáním sledovaly, a proto ji níže, prosty omylu, lsti a tísně, jako správnou podepisují.
5. Smluvní strany se zavazují, že ke dni spuštění zkušebního provozu budou ke smlouvě doloženy přílohy zpracované podle požadavků DPMO a tyto nahradí stávající modelové přílohy.

Přílohy:

Příloha č. 1 - popis postupu objednávání Elektronických jízdenek, vč. duplikátů Elektronických jízdenek, a postupu ověřování platnosti Elektronických jízdenek

Příloha č. 2 - popis postupu při vydávání daňových dokladů

Příloha č. 3 – způsob řešení reklamací

Příloha č. 4 – obsah SMS jízdenky

Příloha č. 5 – harmonogram

Příloha č. 6 – návrh Dodavatele na marketingovou kampaň

Příloha č. 7 – testovací čísla

V Olomouci, dne 26-07-2012

V Praze, dne 30. 7. 2012

Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

DIRECT pay, s.r.o.

Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

DIRECT pay, s.r.o.

Příloha č. 1 - Podrobný popis postupu objednávání Elektronických jízdenek, vč. duplikátů Elektronických jízdenek, a postupu ověřování platnosti Elektronických jízdenek

Návrh způsobů a podmínek objednání SMS jízdenky zákazníkem

Obecné informace

Pro získání elektronické jízdenky, tzv. SMS jízdenky, je nutné, aby byl zákazník vybaven elektronickým mobilním zařízením, které umožňuje přijímat a odesílat SMS zprávy, a má aktivovanou službu Premium SMS. Telefonní číslo, ze kterého se SMS zpráva odesílá, musí být přiděleno některým z českých mobilních operátorů.

I. Objednání SMS jízdenky

Odeslání objednávky SMS jízdenky probíhá následujícím postupem:

- Objednání SMS jízdenky spočívá v zaslání krátké textové zprávy (SMS) se specifickým textem (klíčovým slovem) pro konkrétní typ jízdenky na telefonní číslo platné pro všechny operátory:

Příklad: Cestující odešle SMS s textem:

- **DPMO** na tel. číslo **90206**
- Kde **DPMO** je klíčové slovo a **90206** je telefonní číslo společné pro všechny operátory.

Na základě zaslání objednávky bude uživateli doručena zpráva v podobě SMS jízdenky. V textu obdržené SMS jízdenky jsou uvedeny následující informace: název dopravce / rozsah platnosti v minutách/cena jízdenky/ upozornění, že jízdenka platí pouze na uvedených linkách / HASH kód / kontrolní kód SMS jízdenky.

V případě, že by cestující omylem smazal SMS zprávu s SMS jízdenkou, může zasláním nového požadavku prostřednictvím SMS zprávy vyžádat duplikát. V tom případě postupuje dle návodu uvedeného v předcházející části, avšak s použitím jiného klíčového slova a zašle na jiné telefonní číslo, než které použil k objednání SMS jízdenky (levnější tarif).

Příklad: Cestující odešle SMS s textem:

- **DPMO** na tel. číslo **9000603**
- Poslední dvě číslice u telefonního čísla určují cenu duplikátu pro cestujícího.

II. Postup ověřování platnosti Elektronických jízdenek

Ověřování SMS jízdenek probíhá pomocí aplikace v mobilním telefonu (MDA zařízení). Aplikace pro kontrolu SMS jízdenek, dále jen aplikace „Revizor“, je pracovníkům kontroly nainstalována do MDA zařízení, kde ji mají nativně umístěnou na ploše k jednoduššímu spuštění. Aplikaci lze nastavit tak, aby se při zapnutí MDA zařízení spouštěla automaticky na popředí. Samozřejmostí je důkladné proškolení pracovníků kontroly a zaměstnanců DPMO.

Spuštění aplikace probíhá pomocí ikony v nabídce snadného spuštění. Pro přihlášení se na úvodní obrazovce zadávají potřebné přihlašovací údaje v podobě jména / osobního čísla revizora a hesla. Po úspěšném ověření přihlašovacích údajů dojde k přihlášení do pracovní části aplikace Revizor, ve které mohou pracovníci zadavatele pomocí dotykové obrazovkové klávesnice nebo klávesnice telefonu zadávat kontrolní kódy jízdenek a ověřovat tak jejich platnost.

Aplikace umožňuje náhled na informace o uskutečněných kontrolách pro daného revizora.

a)

P

opis softwaru pro revizorské zařízení

Software (SW) pro revizorské zařízení je možné současně provozovat na mobilních zařízeních MDA s operačním systémem Windows Mobile 6.x, např. HTC HD2 a MDA s operačním systémem Android od verze 2.1, např. Samsung Galaxy SII apod. Obě tyto varianty aplikace umožňují kontrolu jízdenek i v režimu offline, tj. bez pokrytí signálem mobilního operátora. Data jsou synchronizována ze serveru do paměti zařízení v okamžiku, kdy je datové spojení aktivní. Vlastní kontrola probíhá pouze proti datům v paměti přístroje, je tudíž mnohem rychlejší než online kontrola proti datům na serveru. Informace o provedených kontrolách jsou uloženy v paměti zařízení až do doby, kdy je opět obnoveno datové připojení.

Další varianta aplikace je určena pro platformu JAVA. Vzhledem k technologickým omezením této platformy je možná pouze validace online a tato verze se nehodí do nasazení v prostředí se špatným nebo proměnlivým signálem mobilního operátora.

Všechny varianty revizorských aplikací umožňují sběr dat o poloze – je tedy možné sledovat pohyb kontrolního zařízení. Také je možné pomocí určité kombinace kláves vyvolat tzv. tichý poplach – funkce panika. Revizor v ohrožení aktivací této funkce upozorní dispečink na své ohrožení. Zároveň se po aktivaci funkce panika zpřesní zjišťování polohy kontrolního zařízení – sběr dat probíhá ve 30-ti sekundových intervalech. Dispečink je možno propojit se systémem městské policie, která tak může operativně zasáhnout bez dalšího zdržení.

V případě nedostupnosti signálu GPS je sledování polohy realizováno prostřednictvím triangulace dle BTS. Tento způsob není tak přesný, jako systém GPS, ale v městské zástavbě dává přijatelné výsledky. Jeho hlavní výhodou je to, že funguje i uvnitř budov nebo ve vozidlech, kde je získání GPS signálu komplikované.

SW je koncipován tak, že umožňuje současný běh dalších aplikací, tj. neběží výhradně na popředí mobilního telefonu nebo MDA.

Výměna dat mezi revizorským systémem a zařízením (MDA) probíhá prostřednictvím datové komunikace.

Průběh kontroly SMS jízdenky

Platnost SMS jízdenky může pracovník kontroly ověřit buďto zadáním 6ti místného zkráceného kódu uvedeného v SMS jízdence nebo 9ti místného telefonního čísla (tedy bez předčísle +420), ze kterého byla objednána. Po zadání výše uvedeného dochází ke spuštění procesu kontroly platnosti SMS jízdenky. Kontrolor získá stav požadované jízdenky (platná, před platností, neplatná, po platnosti) ihned po zadání požadavku (maximální doba pro ověření je 10 sec.)

Revizor má rovněž možnost odeslat kontrolní SMS na telefonní číslo cestujícího, ze kterého byla SMS jízdenka objednána, a tím ověřit její platnost u cestujícího (cestujícímu tak přijde SMS). Zároveň revizor obdrží potvrzení do svého MDA zařízení o tom, zda je SMS jízdenka platná. **JEDNÁ SE O ZABRÁNĚNÍ PŘEPOSÍLÁNÍ SMS JÍZDENEK MEZI CESTUJÍCÍMI.**

Cena za verifikaci

Cena za verifikaci SMS jízdenky je obsažena v provizi Dodavatele.

Alternativně je možné místo poslání SMS prozvonit z kontrolního zařízení telefon, ze kterého byla SMS jízdenka objednána. V takovém případě jsou poplatky za uskutečněné hovory (pokud cestující hovor přijme) operátorem účtovány dle tarifů spojených s danou SIM kartou. V tomto případě je ale nutno revizory seznámit s pravidly pro práci s osobními údaji, za které je telefonní číslo dle ÚOOÚ považováno.

Přístup k databázi prodaných SMS jízdenek pro účely přepravní kontroly je on-line. Rychlost ověření SMS jízdenky je on-line (do 10 sec.).

Popis způsobu ověřování SMS jízdenek zaměstnanci Revizorská aplikace, Spuštění aplikace, Přihlášení uživatele



Pro úspěšné přihlášení zadejte na úvodní obrazovce potřebné přihlašovací údaje v podobě jména a hesla (viz. Obrázek 1 a 2).

Obrázek 1 a 2: Zadávání přihlašovacích údajů

Pracovní část aplikace

Po úspěšném ověření přihlašovacích údajů dojde k přesměrování do pracovní části aplikace, ve které můžete pomocí dotykové obrazovkové klávesnice zadávat kontrolní kódy jízdenek a ověřovat tak jejich platnost. V rámci našich zkušeností jsme numerickou klávesnici maximálně zvětšili tak, aby umožňovala pracovníkům přepravní kontroly **SNADNÉ A POHODLNÉ ZADÁVÁNÍ KONTROLNÍCH KÓDŮ Z SMS JÍZDENEK**, např. při namáhavější obsluze v rámci jedoucího vozidla MHD.

Platnost jízdenky můžete ověřit buďto zadáním jejího 6ti místného kódu nebo 9ti místného telefonního čísla (tedy bez předčísle +420), ze kterého byla objednána. Po zadání minimálního počtu 6 číslic se



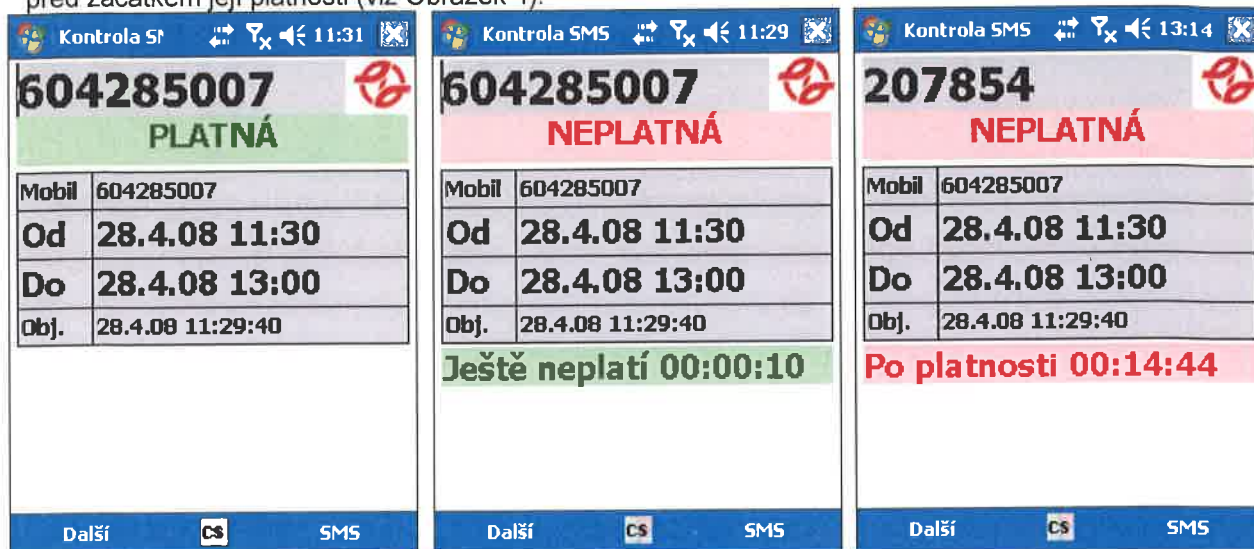
zpřístupní tlačítko a menu „Ověřit“ (viz. Obrázek 3), po jehož stisknutí získáte stav požadované jízdenky.

Obrázek 3: Pracovní část aplikace - dotyková klávesnice

Stav jízdenky

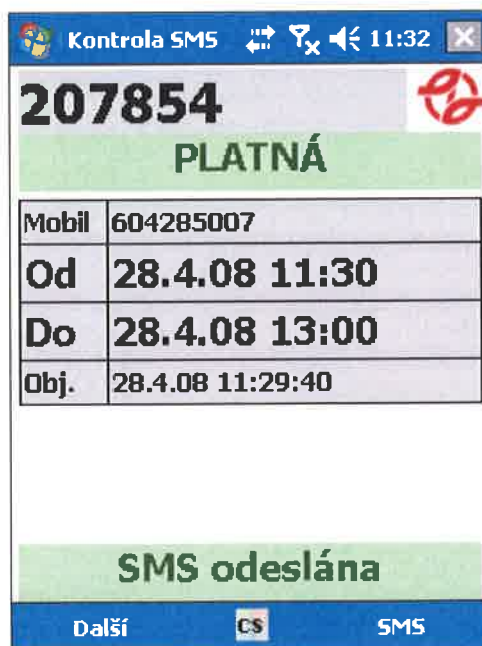
Jízdenka může nabývat pouze těchto 3 stavů – PLATNÁ, NEPLATNÁ a NENALEZENA. Pokud bylo ověření platnosti jízdenky úspěšné, pak jsou na následující obrazovce zobrazeny údaje o této SMS

jízdence, která je v záhlaví označena textem „Platná“ nebo „Neplatná“ (viz Obrázek 4). U neplatné jízdenky je uveden navíc čas po její platnosti. Jízdenka je označena jako NEPLATNÁ také v době před začátkem její platnosti (viz Obrázek 4).



Obrázek 4: PLATNÁ/NEPLATNÁ jízdenka

Volbou menu „SMS“ provedete odeslání kontrolní SMS na mobilní přístroj, ze kterého byla SMS jízdenka objednána (Obrázek 5).



Obrázek 5: Zobrazení stavu o odeslání informativní SMS

Při pokusu o ověření neplatného či neexistujícího kódu nebo telefonního čísla je zobrazena obrazovka s hláškou „Jízdenka NENALEZENA“ (Obrázek 6). Stejně tak dojde k této hlášce při pokusu o ověření po uplynutí 60 minut od skončení platnosti jízdenky. V tomto okamžiku se z jízdenky NEPLATNÉ stává NENALEZENA



Obrázek 6: Jízdenka NENALEZENA

Ukončení aplikace

V případě, že chcete použít zařízení k jinému účelu, než je aplikace Revizor a zároveň nechcete ztratit přihlášení, zavřete aplikaci krátkým stisknutím křížku v pravém horním rohu obrazovky (viz Obrázek 7).



Obrázek 7: Zavření aplikace

Zadavatel bude mít k dispozici rovněž **ONLINE** administrátorské rozhraní - systém pro správu a vyhodnocení provozu celého systému SMS jízdenek (dále jen SMS lístků).

Rozhraní nabízí standardní reporty (více rozepsáno v bodě 3), mimo jiné **PŘEHLED SMS LÍSTKŮ** dle členění na platné, neplatné atd.). **SAMOZŘEJMOSTÍ JE NASTAVENÍ TISKOVÝCH VÝSTUPŮ K DOLOŽENÍ PLATNOSTI / NEPLATNOSTI JÍZDNÍHO DOKLADU (SMS JÍZDENKY).**

Jízdenky

Pro zobrazení seznamu jízdenek musí být zadán časový rozsah, ze kterého se mají jízdenky zobrazit. Takto vybraný seznam jízdenek může být omezen zadáním řetězce znaků, který má být v záznamech jízdenek nalezen a který bude vyhledáván současně ve sloupcích „Číslo“, a „Kontrolní kód“. Celý tento výběr může být dále omezen nastavením filtru stavu zaslání kopie jízdenky zákazníkovi.

Přehled prodaných jízdenek

> 6.6.2008 (Pátek)

Den 06.06.2008 Týden 23/2008 (02.06.) Měsíc 06/2008

Filtr Filtr

Vše Nezpracováno Odesláno

Pro výběr rozsahu zobrazených dat slouží filtrační nástroje, obdobně jako u Přehledu, které jsou dvojího typu:

- v první řádce jsou nástroje **vymezující časový rozsah** zobrazovaných záznamů (výběr záznamů příslušného dne dle zadaného data, týdne nebo měsíce).
- ve druhé řádce jsou nástroje pro **omezení výběru záznamů** zvoleného časového rozsahu a to
 - o **omezením dle stavu odeslání SMS kopie jízdenky zákazníkovi**

Tento filtr má tři stavy:

- „**Vše**“ – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek bez ohledu na stav odeslání SMS zprávy s kopií jízdenky
- „**Nezpracované**“ – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek, které jsou vystavené, ale ke kterým ještě nebyla zaslána zákazníkovi kopie jízdenky
- „**Odeslané**“ – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek vyjma těch, ke kterým ještě nebyla zákazníkovi zaslána kopie jízdenky.

| Id | Platnost od ▲ | Platnost do | Číslo | Hash | Kontrolní kód | Stav SMS |
|-----------|---------------|--------------|-------------------------------|-----------|---------------|----------|
| #12047758 | 06.06. 00:00 | 06.06. 01:30 | +420603026969 | L9KhjPrpp | 313302 | Odesláno |
| #12047761 | 06.06. 00:00 | 06.06. 01:30 | +420603054993 | Ric9ANpok | 295479 | Odesláno |
| #12047764 | 06.06. 00:00 | 06.06. 01:30 | +420603049145 | P3x8FckYT | 295482 | Odesláno |
| #12047767 | 06.06. 00:00 | 06.06. 01:30 | +420603041957 | CjZ3gc7o2 | 295483 | Odesláno |

- řádky seznamu jízdenek umožňují kliknutím na telefonní číslo jízdenky otevřít stránku s podrobnostmi o jízdence, která zobrazuje:
 - vlastní data jízdenky a

přehled provedených akcí vztahujících se k této jízdence (nákup jízdenky, odeslání kopie jízdenky, kontroly jízdenky atd.).

Příloha č. 2 - Podrobný popis postupu při vydávání daňových dokladů

I. Základní informace k uživatelskému rozhraní

K vystavení daňových dokladů k zakoupeným SMS jízdenkám slouží uživatelům (cestujícím) samoobslužné webové, tzv. uživatelské rozhraní. Pro přihlášení do rozhraní je uživatel autorizován svým číslem mobilního telefonu, ze kterého byla v minulosti SMS jízdenka zakoupena, a speciálním kódem z SMS jízdenky. Pokud již uživatel nemá uloženou SMS jízdenku, je možné tento kód zaslat přímo z přihlašovací stránky portálu. Portál autorizuje klienta na základě kódu z jeho libovolné SMS jízdenky zakoupené v minulosti z uvedeného mobilního telefonního čísla.

Uživatelské rozhraní nabízí cestujícímu dále přehled všech SMS jízdenek, které v minulosti (maximálně však 3 měsíce) z daného telefonního čísla objednal. Cestující si může připojit ke svému telefonnímu číslu další čísla a tisknout tak společné doklady pro více telefonních čísel (výhoda pro společnosti).

II. Popis uživatelského rozhraní

Na webové stránce <http://smsjizdenka.dpmo.cz> je možné získat k zakoupeným SMS jízdenkám zjednodušené daňové doklady - účtenky.

a) Přihlášení

Cestující se nejdříve přihlásí zadáním telefonního čísla, ze kterého byla jízdenka zakoupena, a zadáním HASH kódu jeho libovolné SMS jízdenky, kterou v minulosti z daného telefonního čísla zakoupil.

Nemá-li cestující k dispozici již žádnou SMS jízdenku, vloží pouze telefonní číslo a odešle pomocí tlačítka Odeslat. Následně bude na zadané telefonní číslo zaslána SMS zpráva s náhradním HASH kódem. Po jeho zadání do webového formuláře, a je-li vyplněno odpovídající telefonní číslo, bude uživatel vpuštěn do systému, který mu nabídne seznam SMS jízdenek zakoupených prostřednictvím přihlášeného telefonního čísla.

b) Navigace v uživatelském rozhraní

V horní části stránky je menu o třech položkách.

- Jízdenky
- Účtenky
- Telefonní čísla

Zvolenou volbou se zobrazí seznam jízdenek nebo vystavených účtenek.

c) Záložka Jízdenky

Na záložce Jízdenky je zobrazen seznam vystavených SMS jízdenek na přihlášeného uživatele (cestujícího) resp. jeho telefonní číslo v měsíci zadaném jako Filtr v pravé horní části.

Vystavení jednotlivých daňových dokladů se provede stiskem tlačítka TISK u každého zobrazeného řádku na záložce Jízdenky. Vystavený doklad se zobrazí v novém okně jako „účtenka“, kde je možné ho vytisknout, a zároveň se účtenka uloží do seznamu ÚČTENKY. Pro jízdenku, na kterou byl již vystaven daňový doklad, již nelze znovu vystavit nový daňový doklad.

Systém nabízí rovněž vystavení daňového dokladu s více jízdenkami. To se provede pomocí zaškrtačacího pole na začátku každého řádku a poté stiskem tlačítka Tisk vybraných. Po stisknutí se vystavený doklad zobrazí v novém okně, kde je možné jej vytisknout a zároveň se účtenka uloží do seznamu ÚČTENKY. Jízdenky vybrané na této účtence jsou ze seznamu jízdenek smazány.

d) Přřazení telefonních čísel

K telefonnímu číslu je možné na záložce Telefonní čísla přiřadit další telefonní čísla zadáním přidávaného tel. čísla a HASH kódu z libovolné jízdenky pořízené z přidávaného telefonního čísla. V seznamu jízdenek je potom možné zobrazovat jízdenky všech přiřazených telefonních čísel a vystavovat k nim účtenky.

e) Náležitosti daňového dokladu – účtenky

Příklad daňového dokladu se všemi potřebnými náležitostmi:

Odběratel:
DIČ:

**ÚČTENKA - Zjednodušený
daňový doklad
č.: 2675**

| Předmět | Cena za MJ | Cena celkem |
|--|-----------------|--------------|
| Elektronická jízdenka 24 hodinová jízdenka: 1 ks +420733285156 (4.5.12 18:13 - 5.5.12 18:13) Platba: MTB SMS | 18 Kč | 18 Kč |
| Datum uskuteč. zdání: plnění: 4.5.2012 Cena je vč. 14% sazby DPH | Uhrazeno | 18 Kč |

Dodavatel: Dopravní podnik města Olomouce, a.s
Koželužská 563/1
77110 Olomouc
IČ: 47676639
DIČ: CZ47676639

Příloha č. 3 - Způsob řešení reklamací

Reklamacie mezi uživateli (cestujícími), mobilními operátory a DPMO ŘEŠÍ DIRECT pay, s.r.o. prostřednictvím svých pravidelně školených operátorek. SW je navržen tak, aby CO NEJMENĚ ZATĚŽOVAL DPMO a co v co NEJKRATŠÍ TERMÍNU BYLO MOŽNÉ REKLAMCE DOŘEŠIT a byla zajištěna MAXIMÁLNÍ SPOKOJENOST CESTUJÍCÍCH. SW hlídá nastavené termíny a zákonné lhůty celého reklamačního procesu.

DIRECT pay, s.r.o. nabízí cestujícím možnost podat reklamaci 7 různými způsoby, tak aby reklamaci mohli podat KDEKOLIV a to z ulice, z dopravního prostředku, kanceláře, apod. A to KDYKOLIV 7 dní v týdnu, 24 hodin denně, nejen v pracovní dny ale i o víkendech a svátcích.

Způsoby podání reklamace jsou následující:

- A. Online webovým formulářem
- B. Telefonicky přes IVR
- C. Telefonicky s asistentkou - zpětné volání
- D. Emailem
- E. Poštou
- F. Faxem
- G. Osobně

Schéma příjmu reklamací :

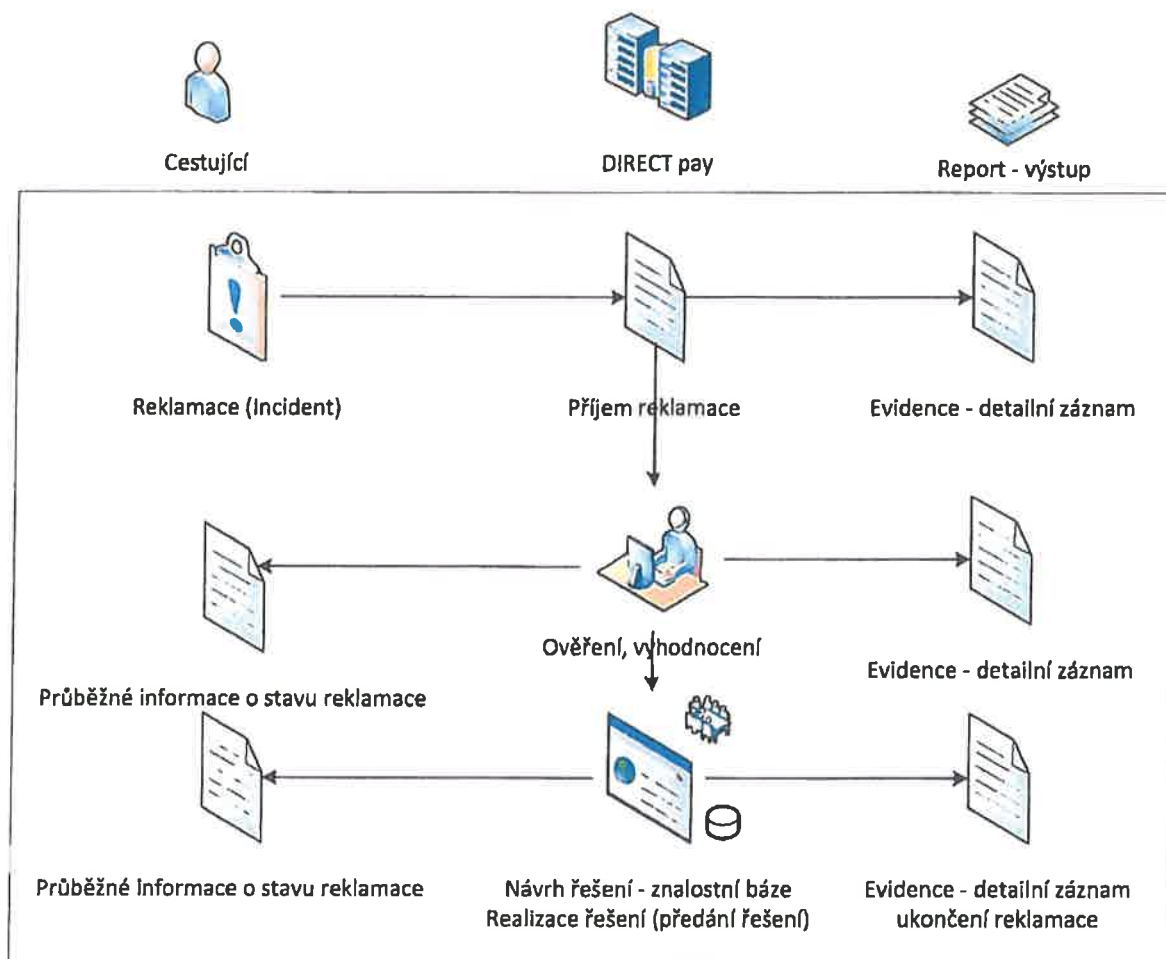


Reklamační proces

Schéma reklamačního procesu ukazuje, jakým způsobem jsou reklamace zpracovávány. Tento proces se aplikuje na pro všechny výše uvedené způsoby podání reklamací. Jednoduše lze proces shrnout do několika kroků:

1. Příjem reklamace
2. Verifikace, vyhodnocení
3. Návrh řešení, Realizace řešení, předání řešení
4. Ukončení reklamace

Ve všech těchto krocích informujeme jak cestujícího tak DPMO. Každá reklamace má detailní záznam o průběhu celého postupu řešení. Při řešení reklamací klademe veliký důraz na rychlost a kvalitu zpracování reklamace, proto reklamační proces maximálně optimalizujeme a detailně evidujeme. Při zpracování informací pracujeme v souladu s normou ČSN ISO/IEC 27001:2006 – bezpečnost informací.



1. Příjem reklamace

- a. Vyplněním a odesláním online webového formuláře, který je umístěn na webových stránkách například smsjizdenka.dpmo.cz;
- b. Telefonicky přes IVR, cestující vytočí telefonní číslo zákaznické podpory DIRECT pay, s.r.o. Hlasový automat provede cestujícího celým procesem reklamace. Pokud cestující bude vyžadovat podat reklamaci s pomocí asistentky reklamačního oddělení,

zadá své telefonní číslo a operátorka jej v nejkratší možné době kontaktuje na jím zadaném telefonním čísle;

- c. Telefonicky s asistentkou - zpětné volání – cestující, který potřebuje s vyřízením reklamace pomoci, požádá pomocí IVR o zpětné zavolání. Operátorka jej pak v nejkratším možném termínu kontaktuje a reklamaci s cestujícím zaeviduje. Cestující pak dostává emailem potvrzení a zápis o provedené reklamaci;
- d. Emailem přijímáme reklamace na adrese reklamace@dpay.eu, každá přijatá reklamace se automaticky zaeviduje do systému;
- e. Poštou – reklamace zpracuje pracovník reklamačního centra a zaeviduje do systému. Reklamace přijímáme na adrese DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00 Praha 3;
- f. Faxem – reklamace automaticky zpracováváme a ukládáme do systému, s časovým razítkem přijetí daného faxu;
- g. Osobně reklamace přijímáme na adrese DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00, Praha 3, nebo na jakékoliv pobočce DPMO, která je vybavena reklamačním formulářem, nebo PC s přístupem na internet. Takto podaná reklamace je pracovníkem zaevidována do systému nebo přes webový reklamační formulář je vložen sken vyplněného papírového formuláře nebo je DIRECT pay, s.r.o, nebo je doručen jiným způsobem definovaným DPMO.

2. Verifikace, ověření

Všechny reklamace jsou registrovány do reklamačního systému. Reklamace musí minimálně obsahovat tyto informace:

- Telefonní číslo, ze kterého byla SMS jízdenka objednána;
- Datum a čas odeslání objednávací SMS;
- Kontaktní údaje pro sdělení výsledku reklamace (kontaktní tel. číslo, nebo emailová adresa)
- Popis reklamované události
- Způsob vrácení peněz (poštovní poukázka, bankovní převod, apod.)

Majoritní podíl na reklamacích mají komplikace, které je operátor reklamačního oddělení schopen vyřešit operativně bez potřeby spolupráce s technickým oddělením DIRECT pay, s.r.o. nebo s reklamačním oddělením mobilního operátora.

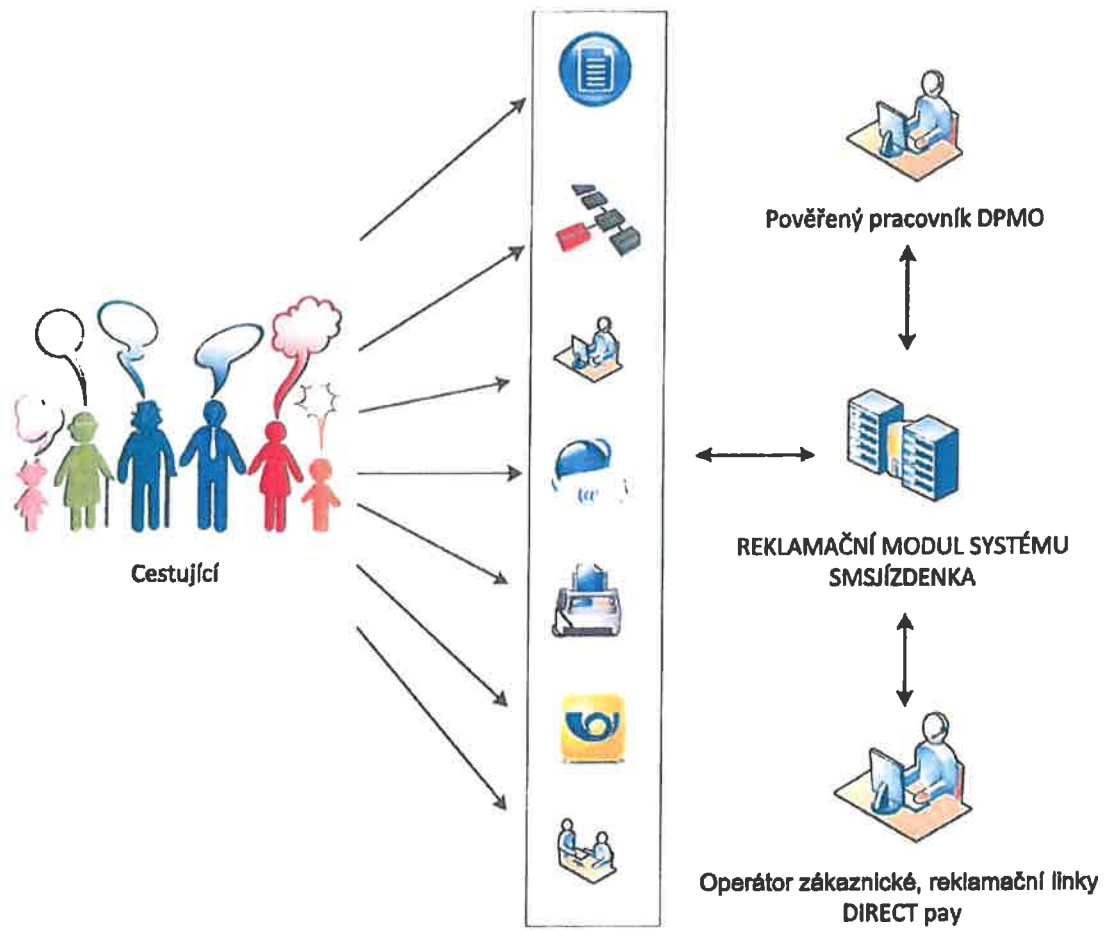
3. Návrh řešení, Realizace řešení, předání řešení

Operátorka reklamačního oddělení prověří reklamovanou SMS jízdenku, prověří veškeré informace související s reklamovou SMS jízdenkou, vyhodnotí situaci a navrhne klientovi řešení. Návrh řešení operátorka poskytne do 48 hodin v pracovní dny a 96 hodin v případě svátků od nahlášení reklamace.

4. Ukončení reklamace

Po vyřešení, odsouhlasení způsobu reklamace je záznam v evidenci uložen uzavřen, pro budoucí možnou potřebu.

Schéma způsobu řešení reklamaci:



Způsoby podání reklamace



A. Online webový formulář

DIRECT pay, s.r.o. nabízí možnost řešení reklamací pomocí **ONLINE INTERNETOVÉHO ROZHRANÍ PRO SPRÁVU A ŘEŠENÍ REKLAMACÍ**. ONLINE INTERNETOVÉ ROZHRANÍ je možné integrovat do DPMO definované grafické podoby. Nejčastěji tak, že podoba je shodná s podobou internetové prezentace dopravního podniku. Cestující, který chce podat reklamaci, vyplní požadované informace reklamačního formuláře. Po vyplnění formulář odešle – podá reklamaci. Informace vyplněné v reklamačním formuláři jsou automaticky odesílány do systému – reklamačního modulu, zároveň se kopie zasílá cestujícímu na jím zadanou emailovou adresu. Reklamační proces se dále zpracovává dle metodických pokynů, schématu reklamačního procesu. Telefonní číslo je DPMO uchováváno pro účely reklamačního řízení a pro účely vyplývající ze závazných právních předpisů (zejména daňových), a to pouze na dobu nezbytně nutnou k dosažení zmíněného účelu. Vzhledem k zajištění ochrany osobních údajů dle platných zákonů doporučujeme, aby DPMO uvedl na svých internetových stránkách informaci, že telefonní číslo cestujícího bude DPMO dále předávat společnosti DIRECT pay, s.r.o., která po technické stránce, v pozici poskytovatele služby, zajišťuje provoz systému SMS jízdének.



B. Telefonicky přes IVR

Telefonicky přes IVR, cestující vytočí telefonní číslo zákaznické podpory IVR DIRECT pay, s.r.o. Hlasový automat provede cestujícího celým procesem reklamace. Ve kterém, bude vyzván k hlasovému zadání povinných informací pro vyřízení reklamace (telefonní číslo, jméno příjmení, datum a čas reklamované SMS Jízdenky, způsob vrácení finanční částky, adresu, číslo bankovního účtu, apod.) Celý proces je velmi jednoduchý a intuitivní. Reklamaci zákazník podá do 3-5 min v závislosti na složitosti popisu reklamace a jeho rychlosti psaní. V IVR jsou samozřejmě možnosti vyslechnutí obecných rad jak objednat SMS Jízdenku, jak postupovat v případě neaktivních Premium SMS, kontakty na linky mobilních operátorů, informace, kde cestující nalezne informace k projektu SMS jízdenky, webovou adresu na které má možnost si vystavit a vytisknout daňový doklad apod. Pokud cestující bude vyžadovat podat reklamaci s pomocí asistentky reklamačního oddělení, zadá své telefonní číslo a operátorka jej v nejkratší možné době kontaktuje na jím zadaném telefonním čísle. IVR má v základní nabídce tyto možnosti:

- 1) obecné informace, rady, pomoc v nastavení
- 2) podání reklamace
- 3) kontakty na mobilní operátory
- 4) zpětné volání operátora reklamační linky

Celé IVR je nastaveno tak, aby cestujícího nezdržovalo a umožnilo rychle se dozvědět potřebné informace nebo podat reklamaci.



C. Telefonicky s asistentkou - zpětné volání

Cestující, který potřebuje s vyřízením reklamace pomoci, požádá pomocí IVR o zpětné zavolání. Operátorka jej pak v nejkratším možném termínu kontaktuje a reklamaci s cestujícím zaeviduje. Cestující pak dostává emailem potvrzení a zápis o provedené reklamaci;



D. Emailem

Emailem může cestující zaslat reklamaci na adresu reklamace@dpay.eu, každá přijatá reklamace se automaticky zaeviduje do systému; Systém zpracovanou reklamaci zaeviduje a cestujícímu potvrdí přijatou reklamaci. Následně je klient na uvedeném kontaktu informován o průběhu reklamace.



E. Poštou

Poštou – reklamace zpracuje pracovník reklamačního centra a zaeviduje do systému. Reklamace přijímáme na adrese DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00 Praha 3; Následně je klient na uvedeném kontaktu informován o průběhu reklamace.



F. Faxem

Faxem – reklamáce automaticky zpracováváme a ukládáme do systému, s časovým razítkem přijetí daného faxu; Následně je klient na uvedeném kontaktu informován o průběhu reklamáce.



G. Osobně

Osobně reklamáce přijímáme na adrese DIRECT pay, s.r.o., Vinohradská 138, 130 00, Praha 3, nebo na jakékoliv pobočce DPMO, která je vybavena reklamačním formulářem, nebo PC s přístupem na internet. Takto podaná reklamáce je pracovníkem zaevidována do systému nebo přes webový reklamační formulář je vložen sken vyplněného papírového formuláře nebo je DIRECT pay, s.r.o., nebo je doručen jiným způsobem definovaným DPMO.

Lhůta pro oznámení DPMO o postupu řešení reklamáce

Návrhy řešení reklamáce zasílá Dodavatel DPMO **ve lhůtě do 3 pracovních dnů** od obdržení reklamáce.

Zákazník (cestující) je o vyřešení reklamáce informován pomocí **SMS zprávy, e-mailu, telefonicky operátorem, nebo IVR systémem.**



Dopravní podnik
města České Budějovice, a.s.

SMS jízdenka

REKLAMAČNÍ PROTOKOL - SMS JÍZDENKA

V Českých Budějovicích dne 10.04.2012

Jméno:

Příjmení:

Ulice a č.p.:

Obec:

PSČ:

E-mail:

Telefonní číslo, ze kterého byla SMS odeslána:

Datum odeslání SMS jízdenky:

Čas odeslání SMS:

Počet odeslaných zpráv:

Jízdenka doručena:

Ano Ne

*Kontaktní telefon:

Zpoždění doručení jízdenky a její kód:

Čas doručení:

HASH kód:

Popis události:

Náhradu za oprávněnou reklamaci požadují:

Převodem finanční částky na bankovní účet Poštovní poukázkou

Číslo účtu:

Kód banky:

Zpracování osobních údajů:

Odevzdáním (zasláním) tohoto reklamačního formuláře produktu SMS jízdenka udělují v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním zde poskytnutých osobních údajů společnosti - Dopravní podnik města České Budějovice, a.s., Novohradská 738/40, 370 33 České Budějovice - jakožto správci, případně třetí osobě jakožto zpracovateli, za účelem vyřízení reklamačního řízení. Souhlas se zpracováním osobních údajů udělují dobrovolně a mohou jej kdykoli bezplatně, na adrese správce, odvolat.

* není-li shodný s telefonem, ze kterého byla SMS odeslána

Reklamacie vyřizuje poskytovatel služby, kterým je společnost ERIKA, a.s..
email: reklamace@erika-as.cz

 [PDF verze formuláře](#)

Provozuje a technicky zajišťuje: ERIKA, a.s.

Obr. Online reklamační protokol – ukázka web DPMČB

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

V Ostravě dne:

Jméno:

Příjmení:

Ulice a č.p.:

Obec: PSČ:

E-mail:

Kontaktní telefon:

Telefonní číslo, ze kterého byla SMS jízdenka odeslána:

Datum odeslání SMS jízdenky: Počet odeslaných zpráv:

Čas odeslání SMS jízdenky: Jízdenka doručena: Ano Ne

Zpoždění doručené jízdenky a její kód:

Čas doručení: HASH kód:

Popis události:

Reklamací přijal: razítko

Náhradu za oprávněnou reklamaci požadují:

Převodem finanční částky na bankovní účet**

Číslo účtu:

Kód banky:

Poštovní poukázkou**

podpis

* není-li vhodné k telefonem, ze kterého byla SMS odeslána
** hodí-li se, zakřívá

Reklamací se vybíjí poskytovatel služeb, kterým je firma CROWDSNEST a.s.
e-mail: reklamacie@crowdsnest.cz

Obr. ukázka reklamačního protokolu pro cestující DPO



Přehled reklamací

Datum přijetí od do

Datum uzavření od do

Příjmení Telefon Pouze s PDF přílohou

[Vše](#) | [Nové](#) | [V řízení](#) | [Akceptováno](#) | [Odmítnuto](#) | [Stornováno](#)

| Ref. číslo | Přijato | Stav | Příjmení | Telefon | E-mail | Uzavřeno |
|------------|--------------|-------------|------------|------------|------------|--------------|
| ██████████ | 15.06. 08:39 | Akceptováno | ██████████ | ██████████ | ██████████ | 21.06. 11:14 |
| ██████████ | 12.06. 13:16 | Akceptováno | ██████████ | ██████████ | ██████████ | 21.06. 11:14 |
| ██████████ | 10.06. 19:22 | Odmítnuto | ██████████ | ██████████ | ██████████ | 21.06. 11:13 |
| ██████████ | 08.06. 16:11 | Odmítnuto | ██████████ | ██████████ | ██████████ | 21.06. 11:11 |
| ██████████ | 30.05. 17:09 | V řízení | ██████████ | ██████████ | ██████████ | |

Stránka: [1](#)

Položek:

Záznam: 1 - 5 / 5

Obr. Ukázka online reklamačního rozhraní pro dopravní podnik

Příloha č. 4 - Konkrétní obsah SMS Jízdenky a její podoba.

***DPMO, a.s.
SMS jizdenka plnocena
prestupni 18 Kč***

Platnost:

Od 25.2.12 16:20

Do 25.2.12 17:20

***Pouze linky DPMO 1 až 111 (Pozn.: bude upřesněno podle požadavku DPMO)
YrQPtMKs7/12345***

V případě, že by cestující omylem smazal SMS zprávu s SMS jízdenkou, může zasláním nového požadavku prostřednictvím SMS zprávy vyžádat duplikát a tento bude obsahovat:

***(DUPLIKAT)DPMO, a.s.
SMS jizdenka plnocena
prestupni 18 Kč***

Platnost:

Od 25.2.12 16:20

Do 25.2.12 17:20

***Pouze linky DPMO 1 až 111 (Pozn.: bude upřesněno podle požadavku DPMO)
YrQPtMKs7/12345***

Příloha č. 5 – Harmonogram

| Název úkolu | Doba trvání | Zahájení | Dokončení |
|--|----------------|------------------|------------------|
| Návrh harmonogramu marketingové kampaně | | | |
| Odsouhlasení návrhu marketingové kampaně | | | 15.8.2012 |
| Výroba marketingových materiálů | | | 15.8.2012 |
| Marketingová kampaň | 133 dny | 15.8.2012 | 15.2.2013 |
| Začátek marketingové kampaně | 133 dny | 15.8.2012 | 15.2.2013 |
| Info internetové stránky DPMO | 130 dny | 15.8.2012 | 12.2.2013 |
| PR článek místní deník | 7 dny | 24.8.2012 | 3.9.2012 |
| Zpráva místní rozhlas (představení projektu SMS jízdenka) | 7 dny | 24.8.2012 | 3.9.2012 |
| Reklamní plochy DP - výlepy | 120 dny | 29.8.2012 | 12.2.2013 |
| Notifikace - zpráva místní rozhlas (SMS jízdenka startuje) | 1 den | 31.8.2012 | 31.8.2012 |
| START systému SMS jízdenka * | 0 dny | 1.9.2012 | 1.9.2012 |
| Tisková konference, distribuce tiskové zprávy | 1 den | 1.9.2012 | 1.9.2012 |
| Distribuce letáčků prostřednictvím revizorů (vizitky) | 14 dny | 1.9.2012 | 19.9.2012 |
| Distribuce letáků (A4) s komiksem o SMS jízdence | 7 dny | 1.9.2012 | 10.9.2012 |
| Internetové stránky DPMO - tisková zpráva | 7 dny | 1.9.2012 | 10.9.2012 |
| Rozhovor se zástupcem DPMO místní rozhlas | 1 den | 2.9.2012 | 2.9.2012 |
| Rozhovor se zástupcem DPMO místní deník | 1 den | 2.9.2012 | 2.9.2012 |
| Soutěž ve spolupráci s APMS o věcné ceny | 10 dny | 1.9.2012 | 13.9.2012 |
| Inzerce / reklama v internetové verzi deníků | 14 dny | 4.9.2012 | 21.9.2012 |
| Soutěž ve spolupráci s místním rádiem o věcné ceny | 14 dny | 24.9.2012 | 11.10.2012 |
| Distribuce letáků (A4) s komiksem o SMS jízdence | 14 dny | 31.8.2012 | 19.9.2012 |
| Distribuce letáčků prostřednictvím revizorů (vizitky) | 14 dny | 3.9.2012 | 20.9.2012 |
| PR článek / rozhovor v místním deníku (SMS jízdenka zhodnocení fungování služby) | 1 den | 3.9.2012 | 3.9.2012 |
| Internetové stránky DPMO - FAQ | 120 dny | 31.8.2012 | 14.2.2013 |
| * Termín startu systému vychází z požadavků DPMO | | | |
| Návrh harmonogramu provozní a technická část projektu | | | |
| Uzavření smlouvy | 1 den | 1.8.2012 | 1.8.2012 |
| Schválení grafické podoby webových stránek a vizuálů projektu | 5 dny | 2.8.2012 | 8.8.2012 |
| Implementace a nastavení grafického designu | 3 dny | 9.8.2012 | 13.8.2012 |
| Implementace a nastavení parametrů projektu | 3 dny | 2.8.2012 | 6.8.2012 |
| Školení revizorů, pracovníků DPMO | 2 dny | 7.8.2012 | 8.8.2012 |
| Rezerva před spuštěním, testovací provoz pro DPMO | 12 dny | 14.8.2012 | 29.8.2012 |
| Předání připomínek před spuštěním zkušebního provozu | 1 den | 29.8.2012 | 29.8.2012 |
| Implementace připomínek ze zkušebního provozu | 2 dny | 30.8.2012 | 31.8.2012 |
| Spuštění zkušebního provozu | 0 dny | 1.9.2012 | 1.9.2012 |
| Kontrolní den | 1 den | 7.9.2012 | 7.9.2012 |
| Implementace připomínek z kontrolního dne | 2 dny | 10.9.2012 | 11.9.2012 |
| Sepsání protokolu a přechod do běžného rutinního provozu | 2 dny | 12.9.2012 | 13.9.2012 |
| Rutinní provoz | | od 14.9.2012 | |

Příloha č. 6 – Návrh Dodavatele na marketingovou kampaň

HLAVNÍ ZÁSADY A BODY MARKETINGOVÉ KAMPANĚ

- **DOPAD KAMPANĚ:** Smyslem a cílem kampaně je představit a nabídnout rezidentům a návštěvníkům města systém SMS platby za služby MHD.
- **HLAVNÍ SDĚLENÍ:**
 - o DPMO nabízí cestujícím další alternativní možnost, jak si zajistit pohodlně „KDYKOLIV a KDEKOLIV“ platný jízdní doklad.
 - o DPMO přináší cestujícím moderní službu.
- **CÍLOVÁ SKUPINA:** v rámci sdělení rezidenti a návštěvníci města Olomouce. Konkrétně tato služba osloví cestující, kteří si kupují jednorázové jízdenky nebo jízdenky předplatní (jednodenní).
- **NAČASOVÁNÍ KAMPANĚ:**
 - o **INTENZIVNÍ KAMPAŇ:** min. 2 týdny před spuštěním provozu a dále min. 2 měsíce pokračování za provozu
 - o **UDRŽOVACÍ KAMPAŇ:** v průběhu poskytování služby
 - Polepy na vozech MHD a zastávkách po celou dobu provozu systému;
- Zajištění maximální informovanosti cestujících o nové službě;
- Důraz na **PROPAGACI KLÍČOVÉHO SLOVA + TELEFONNÍHO ČÍSLA** pro objednání SMS jízdenky;
- Jednoduché vysvětlující texty, **VHODNÉ JE POUŽITÍ KOMIKSU** (viz. ukázky)
- Zajištění **INFORMOVANOSTI O TOM, ŽE CESTUJÍCÍ JE POVINEN NASTOUPIT DO VOZIDEL MHD S JIŽ PLATNOU SMS JÍZDENKOU** (součást Přepravních podmínek / Tarifu).
- Nabízíme rovněž možnost odborných konzultací se zaměstnanci naší společnosti, kteří se podíleli na zavedení projektů SMS jízdenek a SMS parkovného v rámci dopravních podniků a měst ČR.
- **DOPORUČUJEME MAXIMÁLNĚ VYUŽIT STANDARDNÍ REKLAMNÍ PLOCHY A VLASTNÍ KAPACITY ZADAVATELE A TÍM PÁDEM SNÍŽIT CELKOVÉ NÁKLADY NA KAMPAŇ.**
Rovněž doporučujeme v rámci níže uvedených externích (nikoliv vlastních) komunikačních kanálů snížit náklady a to vyjednáváním např. barterového plnění.
- Dopad kampaně:

MOŽNÉ KOMUNIKAČNÍ KANÁLY – výčet možností

a. Reklamní plochy Dopravního podniku

(čerpáno z dostupných zdrojů www.DPMO.cz)

- Reklama ve vnitřním prostoru vozidel MHD (tramvaje, autobusy)
 - o Reklamní držadla ve vozidlech
- Celoplošná reklama na dopravních prostředcích MHD
 - o Fólie, polepy oken
- Samolepicí fólie na vozidlech MHD (tramvaje, autobusy)
 - o Fólie – různé rozměry a umístění, boční pásy
- Reklama na navigačních cedulích, vedeních a sloupech MHD
 - o Reklamní panely na stožárech trolejového vedení
- Tramvajové zastávkové přístřešky
- Zastávkové označníky, zastávky MHD, jízdenkové automaty

b. Internetové stránky Dopravního podniku

- Speciální sekce věnovaná SMS jízdence (výhody, podmínky používání, postup krok za krokem)
- FAQ – nejčastější otázky a odpovědi týkající se SMS jízdenky

c. Zaměstnanci Dopravního podniku

- Revizoři / pracovníci kontroly
 - o Letáčky ve formě rozměru vizitky, které pracovníci přepravní kontroly distribuují při každé kontrole cestujících
- Pracovníci Infolinky / Infocenter

Ukázka z reklamní kampaně Dopravního podniku hl.m.Prahy:

Pro nákup
SMS jízdenky **NOVÉ**

pro pražskou MHD zašlete SMS ve tvaru:
DPT „cena vybrané jízdenky“

- **DPT32** – jízdenka na **90 minut** za **32 Kč**
- **DPT24** – jízdenka na **30 minut** za **24 Kč**
- **DPT110** – jízdenka na **24 hodin** za **110 Kč** •
- **DPT310** – jízdenka na **72 hodin** za **310 Kč** •

+ cena SMS zprávy dle vašeho tarifu u operátora.
• Pro nákup tohoto jízdenky budete vyzváni potvrzující SMS zpráva „Ano“ na 902 06

na číslo:
902 06

Přibližně do dvou minut přijde SMS jízdenka.
V případě smazání jízdenky v době platnosti získáte duplikát za 3 Kč
zastáním SMS ve tvaru: DPTA na číslo 900 06 03.

**Cestující smí nastoupit do vozidla (plavidla) nebo vstoupit do přepravního
prostoru pouze s již přijatou platnou SMS jízdenkou!**

SMS jízdenka **platí** pouze v pásmu P. **Neplatí** ve vlacích PID a v příměstských
autobusových linkách (linky č. 301 – 499 a 601 – 620).
Neplatí v tarifních pásmech 0, B a ve vnějších pásmech (1, 2, 3, 4, 5).

Pro využití této služby je nutné mít aktivovanou službu Premium SMS.
SMS jízdenku můžete získat pouze se SIM kartou českých operátorů.
Uvedené ceny jsou včetně DPH.
Více informací naleznete na www.dpp.cz nebo na www.platmobilem.cz
Toto je pouze orientační informace o tarifu. Plně znění je uvedeno na www.dpp.cz
a www.roptd.cz.

Provádí: CROWDNEST, a.s. Technický zajišťovatel: Erika, a.s., Na Příkopě 9 – 11, 110 00 Praha 1, IČO: 277 771 331.

 Dopravní podnik
hlavního města Prahy  **PID** PRAŽSKÁ
INTEGROVANÁ
DOPRAVA 

Od 1. července 2008 si můžete koupit jízdenku na cestu městskou hromadnou dopravou provozovanou Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a. s., SMSkou

SMS JÍZDENKA



Nemám jízdenku a chci jet MHD.



Aktivuj službu Premium SMS. Do SMS zprávy napiš **MDJ** a pošli na **9020615** a do 2 min. vyčkej na odpověď.

VZOR OBDRŽENÉ ZPRÁVY

DP n. Ústí n.L. a.s.
Jízdenka přestupní 15,- Kč.
Platnost
od: 17.08 13.28;
do: 17.08 14.08.
YRQPTNKs7 /12345

Tak si ji koupím SMSkou!



Omylem jsem si ji vymazal. Co mám dělat?

Nastoupit do trolejbusu nebo autobusu lze až bude zpráva doručena zpět. Při přepravní kontrole jsi povinni se prokázat doručenou SMS zprávou předložením mobilního komunikačního zařízení, ze kterého byl požadavek na jízdenku odeslán.

Ale jak se kupuje?



Pošli novou SMS **MDJA** na **9000603** a jízdenka se Ti vrátí zpátky do mobilu.

VZOR OBDRŽENÉ ZPRÁVY

<DUPLIKÁT>
DP n. Ústí n.L. a.s.
Jízdenka přestupní 15,- Kč.
Platnost
od: 17.08 13.28;
do: 17.08 14.08.
YRQPTNKs7 /12345

Zajišťuje: TELTICKET s.r.o. Technický systém: Erika, z.s., Na Příkopě 9-11, 110 00 Praha 1
Cena odeslané SMS na 902 06 15 je 15 Kč, na 900 06 03 je cena 3 Kč. Ceny jsou včetně DPH. Infolinka: 277 779 331

DOPRAVNÍ PODNIK
Ústí nad Labem a.s.

606

Infolinka: 800 100 613
Pracovní dny od 7.00 do 15.00 hodin.

www.dpmul.cz · www.dpmul.cz · www.dpmul.cz

Příloha č. 7 - Seznam testovacích účastnických čísel (MSISDN):

