Příloha č. 1 – Technická specifikace a Akceptační testy

**Datová komunikace**

Datová komunikace bude probíhat online, na straně ČP budou přes REST rozhraní vystaveny webové služby pro zajištění výměny dat. Komunikace bude šifrovaná a zabezpečena certifikátem.

Přesný popis vystavených služeb bude dodán po podpisu smlouvy. V rámci jednání technických týmů obou Smluvních stran bude možné provést drobné úpravy webových služeb, ale nebude možné změnit jejich účel.

Hlavním identifikátorem je ID Zásilky (dále též „čárkový kód“) nebo číslo objednávky (dále též „podací kód“) při podání Zásilky. Součástí zpráv bude vždy i číslo přidělené Poskytovateli (tzv. okresní razítko) a číslo Balíkovny Partner (PSČ).

V seznamu služeb jsou uvedeny i služby rozvojové, které nejsou povinnou součástí Akceptačních testů přizpůsobeného SW Poskytovatele pro účely Výdeje Zásilek.

1. **Služby vystavené ČP**

Služba 1: Naskladnění Zásilky

Služba slouží pro načtení základních dat k Zásilce. Na základě ID Zásilky služba vrátí informaci, jestli je Zásilka určena pro danou Balíkovnu Partner, úložní doba a cena Zásilky. Touto cenou se rozumí cena udaná odesilatelem, nikoliv cena k úhradě. Na základě návratového kódu této služby bude Zásilka označena jako převzata Balíkovnou Partner a připravena k vyzvednutí.

Služba 2: Kontrola při vyzvednutí

Služba slouží pro ověření kódu pro vyzvednutí Zásilky. Po zaslání kódu pro vyzvednutí služba vrátí informaci, zda kód odpovídá Zásilce uložené na dané Balíkovně Partner, její ID a data pro zaplacení poplatku. Součástí dat je celková částka a kompletní obsah zjednodušeného daňového dokladu. Zavolání této služby nemění stav Zásilky a může se opakovat.

Služba 3: Výdej Zásilky

Služba slouží pro zaslání informace o vydání Zásilky. K ID Zásilky bude dodána i informace o zaplacené částce a způsobu úhrady. Na základě služby dojde k označení Zásilky jako vydaná.

Služba 4: Odvoz Zásilky

Služba slouží pro vyžádání odvozu uložené Zásilky. Odvoz může být požadován např. z důvodu ukončení úložní doby, z důvodu odmítnutí převzetí Zásilky. K ID Zásilky bude doplněn důvod požadavku na odvoz.

Služba 5: Převzetí Zásilky k podání (rozvojová služba)

Služba slouží pro předání dat při podání Zásilky. Na základě předání čísla objednávky nebo ID Zásilky dojde k ověření na straně ČP, zda je objednávka validní a Zásilka může být podána. Služba vrátí ID Zásilky, pokud bylo přiděleno a další informace k Zásilce (např. rozměr) nebo informaci k zamítnutí podání. Při tisku adresního štítku budou zachovány parametry předaného pdf souboru.

Služba 6: Svoz Zásilky k podání (rozvojová služba)

Služba slouží pro informaci o převzetí Zásilky k podání. Na základě předání ID Zásilky bude vygenerován požadavek na svoz podané Zásilky.

Služba 7: Storno převzetí Zásilky (rozvojová služba)

Služba slouží pro možnost odvolání převzetí Zásilky k podání a požadavku na svoz na základě ID Zásilky nebo čísla objednávky. Storno je možné provést až do převzetí Zásilky kurýrem ČP.

Služba 30: Podklady pro zúčtování

Služba slouží pro předání detailnímu předpisu k vyúčtování. Služba převezme číslo účtu, variabilní symbol a celkovou převedenou částku, a dále detailní seznam ID Zásilek a částek, které byly vybrány a způsob platby.

Služba 31: Změna stavu Balíkovny Partner (rozvojová služba)

Služba převezme informace o změně stavu Balíkovny Partner (např. uzavření, změna pracovní doby apod.).

**B. Služby vystavené Poskytovatelem. Tyto služby jsou připravované v rámci další automatizace a slouží jako příklad možné výměny dat**

Služba 50: Informace o Balíkovnách Partner (rozvojová služba)

Služba vrátí parametry Balíkoven Partner.

Služba 51: Stav Balíkovny Partner (rozvojová služba)

Služba vrátí informace o zaplnění, počet volných míst pro uložení Zásilek, seznam uložených Zásilek.

Služba 52: Podklady pro provize (rozvojová služba)

Služba převezme položkový seznam Zásilek s uvedením odměny a celkovou částku jako podklad pro vystavení faktury Poskytovatelem.

**Akceptační testy**

Akceptační testy slouží pro prověření datové komunikace. Pro Akceptační testy bude vytvořen za obě strany testovací tým, který dohodne postup testování. Obsahem testu musí být ověření všech služeb, které nejsou označeny jako rozvojové. Testovací scénář připraví ČP. Podmínkou Akceptace je bezchybná funkčnost všech testovaných služeb. Testy se budou provádět v testovacím prostředí v dohodnutém období. Výsledkem bude protokol s výsledkem testů. Pokud budou zjištěny chyby v implementaci, bude se test opakovat minimálně v rozsahu zjištěných chyb. Obě strany však mohou požadovat opakování testů v širším rozsahu, aby byla zajištěna plná funkčnost řešení. Akceptační testy budou zahájeny minimálně 1 měsíc před zavedením služeb do produkčního prostředí a musí být ukončeny nejpozději 1 týden před nasazením do produkčního prostředí. Po vzájemné dohodě oprávněných zástupců ČP a Sazky je možné v konkrétním případě ukončit Akceptační testy až k poslednímu dni UAT testování ze strany Sazky Termín nasazení musí odpovídat termínům „release“ na straně ČP. Pokud nasazení služeb na straně Poskytovatele nebude omezovat provoz již používaných služeb, může Poskytovatel nasadit služby v jiném termínu, ale vždy tak, aby neohrozil termín zahájení jejich využití.

V rámci pilotního provozu může být ze strany ČP vyžádáno provedení zátěžového testu pro ověření dostupnosti služeb při předpokládané plné zátěži využívaných služeb.

Rozvojové služby budou testovány obdobně v rámci následných Akceptačních testů.

Využívání služeb v produkčním prostředí je možné ode dne nasazení, ale může být dohodnuto na pozdější dobu.

Po nasazení služeb do produkčního prostředí bude po dobu jednoho měsíce probíhat pilotní provoz. Pro vyloučení pochybností se má za to, že pilotní provoz je řádným provozem SW Poskytovatele dle odst. 5.1.1 Smlouvy. Na toto období si alokují obě strany dostatečné kapacity na řešení provozních incidentů. V této době může být dohodnuto omezené použití služeb (např. jen vybrané Balíkovny Partner).

**Zajištění provozu**

Služby jsou provozovány v režimu 7x24. V případě výpadku systémů jedné strany je povinnost informovat bezodkladně stranu druhou. Informace bude předána na provozní kontakty stanovené ve smlouvě.

Obě strany se budou vzájemně informovat o plánovaných odstávkách minimálně 14 kalendářních dní předem.

Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že pojem „Služba“ či „Služby“ užívaný v této Příloze č. 1 Smlouvy nemá význam uvedený v odst. 2.3 Smlouvy.

**Příloha č. 2 – Přehled základních povinností na BP**

**Přehled základních postupů provozovatele BP (dále jen „smluvní zástupce“) na Balíkovně Partner při Výdeji Zásilek**

# Přehled Zásilek, které je možné uložit na Balíkovně Partner

1

Na Balíkovně Partner mohou být uloženy pouze Zásilky, které lze vydat na základě identifikačního kódu. Jedná se o Zásilky:

* Balík Do balíkovny
* Balík Na poštu
* Balík Do ruky
* Balík Komplet
* EMS vnitrostátní.

Podmínkou je, že k Zásilkám je zvolena doplňková služba „Elektronické oznámení adresátovi“.

2

U Zásilek určených k uložení na Balíkovně Partner může být ze strany odesílatele zvolena doplňková služba „Bezdokladová dobírka“, příp. mohou být ze strany ČP zatíženy částkami, které musí příjemce uhradit před dodáním Zásilky.

V těchto případech může smluvní zástupce Zásilku vydat pouze po uhrazení těchto váznoucích částek.

# Předání Zásilek k uložení na Balíkovně Partner

1

Na Balíkovnu Partner se dostaví pracovník ČP a Zásilky, které jsou určeny k uložení u smluvního zástupce, nasnímá do PDA (elektronické zařízení využívané stanovenými pracovníky ČP).

2

Smluvní zástupce si od pracovníka ČP převezme Zásilky určené k uložení na Balíkovně Partner a jejich převzetí stvrdí.

Při přebírání Zásilek od pracovníka ČP smluvní zástupce kontroluje, zda Zásilky nejsou poškozeny. V případě, že by Zásilka vykazovala známky poškození, smluvní zástupce Zásilku nepřevezme a vrátí ji pracovníkovi ČP.

3

Všechny Zásilky převzaté od pracovníka ČP smluvní zástupce nasnímá do svého systému a zajistí jejich uložení na Balíkovně Partner.

Na základě navedení Zásilek do systému Balíkovny Partner budou adresátům odeslána elektronická oznámení o možnosti vyzvednout si Zásilku na Balíkovně Partner.

# Vyzvednutí uložené Zásilky na Balíkovně Partner

1

Uloženou Zásilku může smluvní zástupce vydat pouze příjemci, který mu sdělí identifikační kód pro vyzvednutí Zásilky. Zároveň s identifikačním kódem musí příjemce smluvnímu zástupci sdělit jméno a příjmení/název adresáta nebo podací číslo Zásilky (např. NP0123456789X).

Jméno a příjmení/název adresáta a podací číslo Zásilky jsou uvedeny na uložené Zásilce.

2

Smluvní zástupce zadá identifikační kód do systému a současně ověří, zda jméno a příjmení/název adresáta nebo podací číslo Zásilky souhlasí s údaji na vydávané Zásilce.

Jsou-li na Zásilce nějaké váznoucí částky, smluvní zástupce před vydáním Zásilky požádá příjemce o jejich úhradu.

Pokud příjemce splní všechny podmínky pro vydání Zásilky, smluvní zástupce mu Zásilku vydá.

Příjemce může částky váznoucí na Zásilce, příp. jejich část uhradit ještě před příchodem na Balíkovnu Partner, v tomto případě smluvní zástupce zajistí:

* pouze vydání Zásilky, nebo,
* vybrání zbývající části neuhrazených váznoucích částek a vydání Zásilky.

3

Smluvní zástupce Zásilku nevydá, pokud příjemce:

* nezná identifikační kód (nemá jej k dispozici),
* uvede identifikační kód 3x chybně,
* nesdělí jméno a příjmení/název adresáta nebo podací číslo Zásilky.

4

Pokud na vydávané Zásilce byly nějaké váznoucí poplatky (např. dobírka), zajistí smluvní zástupce na vyžádání pro příjemce vyhotovení a předání potvrzení. Daňový doklad bude odeslán na e-mailovou adresu adresáta.

# Předání Zásilek – smluvní zástupce předává ČP Zásilky, které byly uloženy na Balíkovně Partner

## **Předání Zásilek, kterým skončila úložní doba**

1

Pokud se příjemce v úložní době nedostaví na Balíkovnu Partner a nevyzvedne si uloženou Zásilku, bude Zásilka vrácena zpět odesílateli. Dobu, po kterou má být Zásilka na Balíkovně Partner uložena, je kontrolována softwarově.

2

Zásilky, které nebyly na Balíkovně Partner v úložní době vyzvednuty, smluvní zástupce zaeviduje v systému a připraví k předání pracovníkovi ČP.

Na každé vracené Zásilce smluvní zástupce škrte křížem adresu adresáta tak, aby původní údaje zůstaly čitelné. Na Zásilce vyznačí šipku směřující k adrese odesílatele a poznámku „ZPĚT“.

Při škrtání neplatných údajů dbá smluvní zástupce na to, aby nedošlo ke znehodnocení čárového kódu Zásilky (podacího čísla).

3

Po příjezdu pracovníka ČP mu smluvní zástupce předá vracené Zásilky a pracovník ČP je nasnímá do PDA. Na základě nasnímání Zásilek do PDA dojde v systému ke změně stavu, tj. Zásilky byly předány ČP.

4

V případě, že je při předávání vracených Zásilek zjištěna nějaká nepravidelnost (např. je předáváno více/méně Zásilek), zajistí smluvní zástupce ve spolupráci s pracovníkem ČP odstranění vzniklých nepravidelností.

Tj. v případě, že smluvní zástupce předává Zásilek:

* **více,** než kolik jich je určeno k vrácení, ověří, z jakého důvodu je Zásilka předávána.

Pokud u příslušné Zásilky neskončila úložní doba, nebude ji předávat pracovníkovi ČP, ale ponechá ji na Balíkovně Partner do konce úložní doby.

Pokud příslušnou Zásilku předává pracovníkovi ČP z jiného důvodu (viz bod 4.2 této přílohy), přiloží k Zásilce příslušné dokumenty.

* **méně**, dohledá a předá pracovníkovi ČP scházející Zásilku.

Pokud smluvní zástupce nemůže scházející Zásilku pracovníkovi ČP předat (došlo ke ztrátě Zásilky), pracovník ČP v PDA vyznačí, že mu Zásilka nebyla smluvním zástupcem předána. Další postup v případě ztráty Zásilky na Balíkovně Partner je uveden v bodu 5.4 této přílohy. Ztráta uložené Zásilky na Balíkovně Partner.

## **Předání dalších Zásilek**

1

Smluvní zástupce může pracovníkovi ČP předat Zásilky, u kterých dosud neskončila stanovená úložní doba, z následujících důvodů:

1. příjemce uvedl 3x chybný kód,
2. příjemce neznal (neměl k dispozici) identifikační kód,
3. příjemce neznal jméno a příjmení/název adresáta nebo podací číslo,
4. příjemce odmítne z nějakého důvodu převzít,
5. Zásilky, u kterých došlo k jejich poškození na Balíkovně Partner.

Dále může smluvní zástupce Zásilky předat pracovníkovi ČP také v případě, že dochází k uzavření Balíkovny Partner (např. rekonstrukce Balíkovny Partner). V takovém případě předá smluvní zástupce pracovníkovi ČP všechny Zásilky uložené na Balíkovně Partner.

2

Smluvní zástupce u jednotlivých vracených Zásilek zaznamená v systému důvod jejich předání ČP a připraví je k předání pracovníkovi ČP.

Postupy spojené s vrácením Zásilky zpět ČP jsou uvedeny pod bodem 5 této Přílohy.

# Nepravidelnosti

## **Neznalost identifikačního kódu, označení adresáta nebo podacího čísla**

1

V případě, že příjemce zadá 3x chybně identifikační kód nebo jej nemá k dispozici, nebo nezná jméno a příjmení/název adresáta nebo podací číslo Zásilky, smluvní zástupce nesmí Zásilku vydat.

2

Smluvní zástupce v tomto případě informuje příjemce, že Zásilka bude uložena na stanovené ukládací poště (údaje o stanovené ukládací poště předá smluvnímu zástupci ČP) a příjemce si ji na této ukládací poště může vyzvednout do konce její úložní doby. Na ukládací poště příjemce prokáže své oprávnění k převzetí Zásilky v souladu se zněním poštovních podmínek.

3

Smluvní zástupce k Zásilce zaznamená, z jakého důvodu ji předává zpět ČP. Na Zásilce škrtne PSČ a název Balíkovny Partner tak, aby původní údaje zůstaly čitelné. V blízkosti původního PSČ a názvu Balíkovny Partner smluvní zástupce uvede PSČ a název stanovené ukládací pošty.

4

Po příjezdu pracovníka ČP zajistí smluvní zástupce předání Zásilky tomuto pracovníkovi.

## **Odmítnutí převzetí Zásilky**

1

Převzetí Zásilky může odmítnout pouze adresát nebo zmocněnec adresáta (též zákonný zástupce, zmocněnec zákonného zástupce nebo oprávněná osoba).

V případě, že příjemce odmítne převzetí uložené Zásilky, vyplní smluvní zástupce potvrzení o odmítnutí převzetí Zásilky, které příjemce stvrdí svým podpisem. Smluvní zástupce na potvrzení doplní číslo osobního dokladu příjemce, který Zásilku odmítl.

2

Smluvní zástupce informuje příjemce, že Zásilka bude vrácena zpět odesílateli.

3

Smluvní zástupce k Zásilce zaznamená, z jakého důvodu ji předává zpět ČP.

Na každé vracené Zásilce smluvní zástupce škrte křížem adresu adresáta tak, aby původní údaje zůstaly čitelné. Na Zásilce vyznačí šipku směřující k adrese odesílatele a poznámku „ZPĚT – ODMÍTNUTO“.

Při škrtání neplatných údajů dbá smluvní zástupce na to, aby nedošlo ke znehodnocení čárového kódu Zásilky (podacího čísla).

4

Odmítnutou Zásilku předá smluvní zástupce pracovníkovi ČP včetně stvrzeného potvrzení o odmítnutí Zásilky.

5

V případě, že příjemce odmítne stvrdit potvrzení o odmítnutí převzetí Zásilky, sdělí mu smluvní zástupce, že Zásilka bude na Balíkovně Partner uložena do konce úložní doby.

Smluvní zástupce v tomto případě Zásilku zařadí zpět mezi ostatní uložené Zásilky a ponechá ji na Balíkovně Partner do konce úložní doby, příp. do doby jejího vyzvednutí příjemcem.

## **Poškození uložené Zásilky**

1

V případě, že na Balíkovně Partner dojde k poškození Zásilky, nemůže ji smluvní zástupce na Balíkovně Partner vydat. Smluvní zástupce musí v tomto případě vyplnit zápis o poškození Zásilky dle předtisku. Je-li to pro zabránění dalším škodám nutné, provede smluvní zástupce opravu obalu, např. lepicí páskou nebo zabalením do fólie.

2

Smluvní zástupce k Zásilce v systému zaznamená, z jakého důvodu je předává zpět ČP a na Zásilce škrtne PSČ a název Balíkovny Partner tak, aby původní údaje zůstaly čitelné. V blízkosti původního PSČ a názvu Balíkovny Partner smluvní zástupce uvede PSČ a název stanovené ukládací pošty.

Současně na Zásilku, do blízkosti adresy adresáta uvede poznámku „POŠKOZENO“.

3

Poškozenou Zásilku předá smluvní zástupce pracovníkovi ČP včetně vyplněného zápisu o poškození Zásilky.

4

Pokud po vydání Zásilky adresát požaduje podat reklamaci poškození nebo úbytku obsahu Zásilky, smluvní zástupce jej odkáže na kteroukoliv pobočku ČP.

## **Ztráta uložené Zásilky na Balíkovně Partner**

1

V případě, že smluvní zástupce např. při přípravě nevyzvednutých Zásilek k vrácení ČP zjistí, že některou Zásilku nemá k dispozici, tj. na Balíkovně Partner došlo ke ztrátě této Zásilky, pokusí se Zásilku na Balíkovně Partner dohledat.

Pokud do příjezdu pracovníka ČP smluvní zástupce scházející Zásilku nedohledá, sdělí tuto skutečnost pracovníkovi ČP, kterému má Zásilku předat.

2

Pracovník ČP v PDA k Zásilce zaznamená, že ze strany smluvního zástupce nebyla Zásilka ČP předána.

3

Smluvní zástupce se pokusí v rámci následujících dvou dnů scházející Zásilku dohledat. Pokud smluvní zástupce Zásilku:

* **dohledá**, zajistí její předání pracovníkovi ČP
* **nedohledá**, sepíše protokol o ztracené Zásilce, který předá pracovníkovi ČP a do systému zaznamená, že došlo ke ztrátě Zásilky.

**Přehled základních postupů smluvního zástupce na Balíkovně Partner při Příjmu Zásilek, bude-li Objednatelem tato služba vyžádána**

Poskytovatel je povinen zajistit, aby:

* + - smluvní zástupce přijal Zásilku od Klienta, přičemž je-li podáno
      * + pomocí čárového kódu a vytištěného adresního štítku, smluvní zástupce načte čárový kód Zásilky, provede vizuální kontrolu stavu Zásilky (velikost, váha), uvedení adresních údajů, a zkontroluje správnost informací v SW Poskytovatele včetně kontroly uhrazení ceny služby. Pokud jsou všechny podmínky pro podání splněny, smluvní zástupce Zásilku převezme a zaeviduje v SW Poskytovatele přijetí Zásilky;
        + Pomocí podacího kódu, smluvní zástupce zadá do SW Poskytovatele kód pro podání, který je vygenerován v aplikaci Objednatele, provede vizuální kontrolu stavu Zásilky (velikost, váha) a zkontroluje správnost informací v SW Poskytovatele včetně kontroly uhrazení ceny služby. Pokud jsou všechny podmínky pro podání splněny, tak smluvní zástupce Zásilku převezme a zaeviduje v SW Poskytovatele přijetí Zásilky, popřípadě provede označení Zásilky dle požadavku Objednatele. V případě tisku adresního štítku na tiskárně, kterou Objednatel dodal, zajistí jeho tisk pomocí datově předaného pdf souboru.
    - smluvní zástupce zaevidoval storno přijaté Zásilky v SW Poskytovatele,
    - smluvní zástupce zajistil prostřednictvím SW Poskytovatele odvoz Zásilky z BP a Zásilku pro vyzvednutí Objednatelem připravil.
    - smluvní zástupce bude řešit reklamace a nepravidelnosti Zásilek dle platných podmínek v Technologické příručce,
    - smluvní zástupce je povinen zpřístupnit informace o cenách, poštovních podmínkách a o změně poštovních podmínek ČP.