Specifikace objednávky u projektu Rodinných pasů

## Předmětem objednávky je poskytování služeb spočívajících v:

1. zajištění infrastruktury systému Rodinné pasy (program slev a výhod pro rodiny s dětmi) v rámci celé České republiky;
2. provozu a aktualizaci webových stránek <http://info.rodinnepasy.cz/>;
3. provozu a aktualizaci sociálních sítí se stránkou (profilem) Rodinné pasy;
4. provozu a aktualizaci mobilní aplikace Rodinné pasy;
5. provozu a aktualizaci databáze poskytovatelů slev a výhod pro rodiny s dětmi v rámci systému Rodinné pasy;
6. provozu a aktualizaci databáze uživatelů, resp. držitelů karty Rodinné pasy;
7. aktivní komunikaci s držiteli karet Rodinné pasy;

Vymezení služeb, základní požadavky na jejich provedení a dostupnost:

1. správa infrastruktury programu Rodinné pasy (program slev a výhod pro rodiny s dětmi):
* pro účely objednávky se infrastrukturou rozumí soubor hmotného a nehmotného majetku sloužícího k fungování programu slev a výhod pro rodiny s dětmi Rodinné pasy včetně jeho aktualizací
* správu infrastruktury lze rozčlenit do těchto kategorií:
	+ úprava právních standardů,
	+ úprava marketingových vztahů
	+ úprava a zajištění organizačních vztahů
* úprava právních standardů pro program Rodinné pasy a zajištění jejich souladu s obecně závaznými právními předpisy znamená vůči KHK správu a poskytnutí

dokumentace, která upravuje práva a povinnosti mezi držiteli karet, poskytovateli slev, KHK, Poskytovatelem a koordinátorem aktivit Rodinné pasy za KHK. Touto dokumentací se rozumí zejména: jednotný etický kodex Rodinné pasy, podmínky GDPR pro program Rodinné pasy, pravidla pro zasmluvňování poskytovatelů slev a držitelů karet vůči Poskytovateli v rámci programu Rodinné pasy apod.)

* úprava marketingových vztahů zahrnuje:
	+ správu jednotného vizuálu Rodinné pasy a jeho poskytnutí KHK a koordinátorovi aktivit Rodinné pasy za KHK
	+ zajištění propagace poskytovatelů slev a KHK ze strany Poskytovatele (např. ve formě Newsletteru)
* úprava a zajištění organizačních vztahů zahrnuje:
	+ zajištění vzájemné koordinace mezi kraji na území České republiky zapojenými do programu slev a výhod pro rodiny s dětmi Rodinné pasy
	+ zajištění vzájemné koordinace mezi poskytovateli slev a výhod na území České republiky zapojenými do programu slev a výhod pro rodiny s dětmi Rodinné pasy
	+ zajištění koordinace mezi Poskytovatelem a KHK
	+ zajištění koordinace mezi Poskytovatelem a koordinátorem aktivit Rodinné pasy za KHK
	+ poskytování telefonní linky v rozmezí 8 - 16 hodin v pracovní dny dle českého kalendáře pro účely koordinace poskytovatelů slev a řešení agendy cílové skupiny rodin s dětmi v souvislosti s programem Rodinné pasy zejména správou karet
	+ provoz celorepublikového kontaktního místa pro koordinaci programu Rodinné pasy
	+ spolupráci Poskytovatele a celorepublikového kontaktního místa zřízeného Poskytovatelem s kontaktním místem Rodinné pasy v Královéhradeckém kraji, které zřídí KHK
	+ reflexi a využití podnětů a informací z aktivní zpětné vazby od držitelů karet, poskytovatelů slev a KHK, která proběhne bezodkladně
	+ registraci nových uživatelů do databáze držitelů karet Rodinné pasy včetně bezplatného doručení slevové karty Rodinné pasy s průvodními instrukcemi osobám v této databázi, kdy registrace probíhá přes telefonní linku, prostřednictvím formuláře na webové stránce <http://info.rodinnepasy.cz/> nebo prostřednictvím tištěného letáku doručeného ze strany rodiče/rodičů (budoucího držitele slevové karty Rodinné pasy)
	+ registraci nových uživatelů poskytovatelů slev a výhod v Královéhradeckém kraji do databáze poskytovatelů slev a výhod Rodinné pasy
1. provoz a aktualizace webových stránek <http://info.rodinnepasy.cz/>:
* aktualizace obsahu webových stránek <http://info.rodinnepasy.cz/> tak, aby:
	+ obsahovaly aktuální informace a možnosti se registrovat pro zájemce o kartu programu Rodinné pasy– telefonní linkou, tištěným letákem a online
	+ obsahovaly aktuální informace a možnost se registrovat jako poskytovatel slev a výhod programu Rodinné pasy
	+ obsahovaly aktuální informace o slevách a výhodách programu Rodinné pasy včetně seznamu poskytovatelů těchto slev a výhod
	+ obsahovaly informace o celorepublikovém kontaktním místě i případných lokálních kontaktních místech, zejména jejich adresu a otevírací dobu a kontaktní údaje náležející k těmto kontaktním místům
	+ obsahovaly informace o zapojení KHK do programu Rodinné pasy
* dostupnost stránek v režimu 24/7/365 v českém jazyce
* aktualizaci stránek bez zbytečného odkladu ve vazbě na nové, ev. aktualizované informace
1. provoz a aktualizace sociálních sítí se stránkou (profilem) Rodinné pasy znamená:
* dostupnost všech sociálních sítí aktuálně poskytovaných v souvislosti s programem Rodinné pasy v režimu 24/7/365 v českém jazyce
* aktualizaci informací na sociálních sítích bez zbytečného odkladu ve vazbě na nové, ev. aktualizované informace
* funkční odkaz na webovou stránku <http://info.rodinnepasy.cz/>, zejména za účelem dostupnosti informací o slevách a výhodách pro držitele karet programu Rodinné pasy i poskytovatele slev a výhod a možností registrace pro zájemce o kartu programu Rodinné pasy, či zájemce, kteří se chtějí stát poskytovateli slev a výhod
* dostupnost aktuálních fotografií, informací a videí s možností komentářů ze strany návštěvníků sociální sítě (dle možností, které daná sociální síť (platforma) umožňuje s ohledem na její technickou funkčnost)
* KHK a koordinátorovi aktivit Rodinné pasy za KHK kontrolní přístup k jejich obsahu s možností editace zejména za účelem aktivního vkládání informací o aktuálních akcích pořádaných organizátory akcí
1. provoz a aktualizace mobilní aplikace Rodinné pasy:
* zajištění dostupnosti a funkčnosti aplikace pro zařízení s operačním systémem Android a iOS (dále jen „aplikace“) a její dostupnost ke stažení na serveru Google Play a Apple Store.
* Aplikace musí umožňovat vyhledávání v seznamu poskytovatelů slev na zboží a služby dle různých parametrů.
* Poskytovatel je povinen zajistit průběžné odstraňovaní chyb a nedostatků aplikace, případně též na pokyn KHK, a to bez zbytečného odkladu.
1. provoz a aktualizace databáze poskytovatelů slev a výhod v rámci programu Rodinné pasy:
* KHK musí mít k dispozici přístup do databáze včetně přístupu k neaktivním údajům uchovaných v databázi (pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že tento přístup zahrnuje i detail smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a poskytovatelem slev a výhod v rámci programu Rodinné pasy)
* v rámci provozu databáze obdrží KHK jako přílohu každého daňového dokladu výstup z této databáze, který bude obsahovat min. seznam poskytovatelů slev a výhod na území KHK, včetně jejich identifikace a popisu slev a výhod, které nabízejí. Poskytovatelé slev a výhod budou členěni dle segmentů slev a výhod, které nabízejí a určení, zda je smlouva s daným poskytovatelem slevy a výhody uzavřena na dobu neurčitou, nebo do kdy je smlouva uzavřena v případě, kdy je na dobu určitou.
* na požádání poskytne Poskytovatel KHK i výstup z databáze který bude obsahovat seznam poskytovatelů slev a výhod mimo území KHK, včetně jejich identifikace a popisu slev a výhod, které nabízejí. Poskytovatelé slev a výhod budou členěni dle segmentů slev a výhod, které nabízejí
* databáze musí být bezodkladně aktualizována
* databáze běží v souladu s GDPR a dalšími právními předpisy
1. provoz a aktualizace databáze držitelů karet Rodinné pasy:
* KHK musí mít k dispozici přístup do databáze včetně přístupu k neaktivním údajům uchovaných v databázi
* v rámci provozu databáze obdrží KHK jako přílohu každého daňového dokladu výstup z této databáze, který bude obsahovat min. seznam držitelů karet na území KHK a další údaje dohodnuté s KHK, které databáze v souladu s GDPR obsahuje a statistické výstupy, které z této databáze vyplývají
* databáze musí být bezodkladně aktualizována
* databáze běží v souladu s GDPR a dalšími právními předpisy
1. aktivní komunikace s držiteli karet Rodinné pasy například formou:
* oznamování nových slev a výhod a aktuálně pořádaných akcí zejména na území KHK pro držitele karet
* způsoby aktivní komunikace: přes sociální síť, výlepem letáků, prostřednictvím masmédií (např. rádio), prostřednictvím distribuce přes poskytovatele slev a výhod, individuálním e-mailem, časopisem Rodinné pasy, e-mailovým newsleterem
* vhodnost volby způsobu aktivní komunikace je dána zejména dle období platnosti slevy a výhody a/nebo doby, kdy bude akce probíhat a rovněž s přihlédnutím k místě pořádání akce
* koordinace aktivní komunikace s držiteli karet Rodinné pasy s KHK, koordinátorkou rodinné politiky KHK a koordinátorem aktivit Rodinné pasy za KHK
* aktivní komunikace s držiteli karet Rodinné pasy nesmí mít omezující dopad do služeb poskytovaných na základě bodu A uvedeném v této Příloze.