## Specifikace objednávky u projektu Senior pas

## Předmětem objednávky je poskytování služeb spočívajících v:

1. zajištění infrastruktury systému SeniorPas (program slev a výhod pro seniory) v rámci celé České republiky;
2. provozu a aktualizaci webových stránek [www.seniorpasy.cz](http://www.seniorpasy.cz);
3. provozu a aktualizaci sociálních sítí se stránkou (profilem) SeniorPas;
4. provozu a aktualizaci mobilní aplikace SeniorPas;
5. provozu a aktualizaci databáze poskytovatelů slev a výhod pro seniory v rámci systému SeniorPas;
6. provozu a aktualizaci databáze uživatelů, resp. držitelů karty SeniorPas;
7. aktivní komunikaci s držiteli karet SeniorPas;

Vymezení služeb, základní požadavky na jejich provedení a dostupnost:

1. správa infrastruktury programu SeniorPas (program slev a výhod pro seniory):

* pro účely objednávky se infrastrukturou rozumí soubor hmotného a nehmotného majetku sloužícího k fungování programu slev a výhod pro seniory SeniorPas 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 SeniorPas 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 SeniorPas za KHK. Touto dokumentací se rozumí zejména: jednotný etický kodex SeinorPas, podmínky GDPR pro program SeniorPas, pravidla pro zasmluvňování poskytovatelů slev a držitelů karet vůči Poskytovateli v rámci programu SeniorPas apod.)

* úprava marketingových vztahů zahrnuje:
  + správu jednotného vizuálu SenioPas a jeho poskytnutí KHK a koordinátorovi aktivit SeniorPas za KHK
  + zavedení a aktualizaci pravidel pro užívání označení a loga SeniorPas ve vztahu k aktivitám SeniorPas
  + poskytování podpory pro využívání licenčního oprávní na základě uzavřené Licenční smlouvy
  + zajištění propagace poskytovatelů slev a KHK ze strany Poskytovatele (např. ve formě celorepublikového Newsletteru)
* úprava a zajištění organizačních vztahů zahrnuje:
  + zajištění vzájemné koordinace mezi kraji na území České republiky zapojenými do programu slev a výhod pro seniory SeniorPas
  + zajištění vzájemné koordinace mezi poskytovateli slev a výhod na území České republiky zapojenými do programu slev a výhod pro seniory SeniorPas
  + zajištění koordinace mezi Poskytovatelem a KHK
  + zajištění koordinace mezi Poskytovatelem, koordinátorem rodinné politiky KHK a koordinátorem aktivit SeniorPas 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 Seniorů v souvislosti s programem SeniorPas zejména správou karet
  + provoz celorepublikového kontaktního místa pro koordinaci programu SeniorPas
  + spolupráci Poskytovatele a celorepublikového kontaktního místa zřízeného Poskytovatelem s kontaktním místem SeniorPas 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 SeniorPas včetně vydání slevové virtuální karty, jejíž funkce jsou shodné s funkcemi plastové karty a plně jí nahrazují, a bezplatného doručení slevové karty SeniorPas, pokud je o to při registraci požádáno
  + informování o vydání virtuální slevové karty prostřednictvím zaslání průvodních instrukcí osobám v této databázi, kdy registrace probíhá přes telefonní linku, prostřednictvím formuláře na webové stránce [www.seniorpasy.cz](http://www.seniorpasy.cz) nebo prostřednictvím tištěného letáku doručeného ze strany seniora (budoucího držitele slevové karty SeniorPas)
  + registraci nových uživatelů poskytovatelů slev a výhod v Královéhradeckém kraji do databáze poskytovatelů slev a výhod SeniorPas

1. provoz a aktualizace webových stránek [www.seniorpasy.cz](http://www.seniorpasy.cz):

* aktualizace obsahu webových stránek [www.seniorpasy.cz](http://www.seniorpasy.cz) tak, aby:
  + obsahovaly aktuální informace a možnosti se registrovat pro zájemce o kartu programu SeniorPas – telefonní linkou, tištěným letákem a online
  + obsahovaly aktuální informace a možnost se registrovat jako poskytovatel slev a výhod programu SeniorPas
  + obsahovaly aktuální informace o slevách a výhodách programu SeniorPas 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 SeniorPas
* 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) SeniorPas znamená:

* dostupnost všech sociálních sítí aktuálně poskytovaných v souvislosti s programem SeniorPas 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 [www.seniorpasy.cz](http://www.seniorpasy.cz), zejména za účelem dostupnosti informací o slevách a výhodách pro držitele karet programu SeniorPas i poskytovatele slev a výhod a možností registrace pro zájemce o kartu programu SeniorPas, 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 SeniorPas 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 SeniorPas:

* 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 SeniorPas:

* KHK musí mít k dispozici přístup do náhledové statistiky
* v rámci provozu databáze obdrží KHK jako přílohu každého daňového dokladu výstup z této databáze, který bude obsahovat min. seznam zapojených poskytovatelů slev a výhod na území KHK v daném období, 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
* Poskytovatel vyhledá a osloví obchodním zástupcem min. 60 potencionálních poskytovatelů s ohledem na cílovou skupinu, se subjektem bude uzavřena smlouva, která zavazuje k poskytování smluvené slevy. Tuto slevu mohou využít senioři vlastnící kartu Senior Pas v rámci celé České republiky. Každý poskytovatel obdrží samolepku k označení provozovny, která musí být umístěna na viditelném místě. Poskytovatel bude zapsán do databáze, bude k vyhledání na webových stránkách projektu. S poskytovateli slev obchodní zástupce aktivně komunikuje, nabízí propagaci a držitele tak informuje o aktuálních slevách a novinkách.

1. provoz a aktualizace databáze držitelů karet SeniorPas:

* KHK musí mít k dispozici přístup do náhledové statistiky
* 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 SeniorPas 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 SeniorPas, 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 SeniorPas s KHK a koordinátorem aktivit SeniorPas za KHK
* aktivní komunikace s držiteli karet SeniorPas nesmí mít omezující dopad do služeb poskytovaných na základě bodu A.