

REZERVAČNÍ A ODBAVOVACÍ SYSTÉM SPORTOVIŠŤ

rozšíření stávajícího systému EPOS 10 společnosti HaSaM, s.r.o.

Specifikace zakázky

Předmětem elektronické aukce je dodávka, rozšíření software, zařízení a služeb na zajištění provozu rezervačního a odbavovacího systému sportovišť zadavatele (dále jen „rezervační systém“). Rezervační systém musí splňovat níže uvedené specifikace zadavatele.

A. Popis základních požadavků na rezervační systém

- I. Rezervační systém bude centralizovaný pro všechna sportoviště zadavatele s jednotnou centrální evidencí klientů, konfigurací a správou jejich práv na využití jednotlivých sportovišť a evidencí a odbavováním jejich přístupů na konkrétním sportovišti.
- II. Struktura rezervačního systému bude rozdělena na jednotlivé jednotky, kde jednotka představuje jedno sportoviště (sportovní areál). Každá jednotka bude mít samostatnou konfiguraci nezávislou na ostatních jednotkách systému, a to především:
 - uživatele a správce
 - ceníky, cenotvorba, cenové hladiny
 - číselné řady dokladů
- III. Pro řízení přístupů (neboli práv na užití) na jednotlivé jednotky (sportovní areály) a jejich sportoviště (hřiště, haly, kurty apod.) bude vedena centralizovaná databáze klientů a jejich identifikátorů. Budou zde vedena práva přístupů na jednotlivá sportoviště a jejich prostor, tedy možnost průchodu turnikety, dveřmi apod.
- IV. Rezervační systém bude modulární tak, aby pro každý sportovní areál bylo přesně možno definovat a licencovat jen moduly na tomto areálu pro provoz potřebné.
- V. Při obsluze návštěvníků sportovišť musí systém umět řídit tyto hardwarové periferie:
 - turnikety
 - motorické a mechanické branky
 - sběrače čipů s vícefázovou kontrolou čipu (před vložením, při propadu do sběrače)
 - elektronické zámky šatních skříní
 - automatické doplňkové pokladny
 - automatické pokladny pro prodej vstupenek
 - automatické terminály pro odbavení voucherů vstupenek zakoupených přes e-shop a slevové portály
 - informační terminály pro zákazníky
 - reklamní a informační LCD panely
- VI. Systém musí při průchodu návštěvníka turniketem umožnit příslušnému hardware (např. LCD displej) signalizovat opticky a případně akusticky vstup na zlevněné vstupenky (např. děti do určitého věku, držitelé průkazu ZTP apod.).
- VII. Systém musí při průchodu návštěvníka turniketem umožnit pořídit automaticky jeho fotku. Obsluha může porovnat tuto fotku s referenčním snímkem, který je uložen spolu s osobními údaji zákazníka. Tuto kontrolu je možné použít pro kontrolu nepřenositelných vstupenek pro abonenty.
- VIII. Součástí rezervačního systému musí být modul umožňující komunikaci s webovým portálem zadavatele. Systém musí poskytovat webovému portálu typu „prezentace“ informace o:
 - aktuálním počtu osob na jednotlivých sportovištích v areálu
 - informace o pravidelných aktivitách typu trénink nebo zápas

- informace o jednorázových aktivitách a rezervacích jednotlivých sportovišť
- informace o účtu a stavu elektronické peněženky pro abonenty

B. Funkcionality rezervačního systému

1. Cenotvorba, prodej, platební metody

Cena položky ceníku se musí řídit aktuálně platnou cenovou hladinou. V rámci cenové hladiny je možno definovat podrobný časový harmonogram cen s rozlišením ročního období (sezóny), dne v týdnu a konkrétní hodiny prodeje. Pro jednotlivé sezóny lze na středisku definovat samostatné cenové hladiny. Cenové hladiny systém musí přepínat automaticky.

Při prodeji musí systém umožňovat tvorbu pokladních dokladů z předem definovaného seznamu prodejních položek. Při prodeji se cena položky řídí aktuálně platnou cenovou hladinou. Produkty (položky ceníku) se na pokladní doklad vkládají buďto výběrem z číselníku rezervačního systému nebo načtením čárového kódu scannerem.

Systém musí podporovat tyto nejrozšířenější typy plateb:

- hotovostní platby v Kč
- platby z depozitu klienta evidovaného v rezervačním systému (viz níže Vstup pro abonenty)
- platby bankovní kartou
- platby zaměstnaneckou kartou (např. Edenred a Sodexo, se kterými má zadavatel v současnosti již uzavřenou smlouvu)
- bezhotovostní úhrady na základě vystaveného dokladu (faktury)

Rezervační systém musí umožnit poskytnutí slevy na celý doklad nebo na jeho jednotlivé položky. Pokud je sleva vybrána z předem definovaného číselníku, musí systém umožnit nastavení pravidel, která omezí aplikaci slevy na konkrétní produkt nebo skupinu produktů. Pokladní pak může aplikovat slevu na celý doklad, sleva je však poskytnuta podle pravidla jen na předem zvolené produkty. Pokladní může výši slevy na celý doklad nebo zvolený řádek určit také číselně v procentech. Výsledná sleva se na pokladním dokladu projeví v závislosti na nastavení systému modifikací původní ceny řádku nebo jako nový řádek se zápornou cenou.

Vystavené doklady musí jít stornovat případně refundovat. Storno a refundace může být prováděna i v rámci jiného prodejního bloku (uzávěrky) jiným uživatelem (zaměstnancem), než který původní doklad vytvořil. Pro storno a refundaci lze vyžádat autorizaci obsluhou s vyšším oprávněním. Storno a refundaci na konkrétní doklad lze provést pouze jednou.

Storno slouží k anulování pokladního dokladu. Při stornování dokladu dojde k automatickému vystavení párového pokladního dokladu, která obsahuje všechny položky původního dokladu. Pokladní obsluha může zvolit jiný typ platby, než která byla použita na původním dokladu. Pokud byla s prodejem položek na pokladním dokladu spojena další akce v systému (aktivace vstupenky, rezervace kapacity, odtížení skladu...), je tato akce automaticky anulována.

Refundace slouží ke kompenzaci neúplně poskytnutých služeb. Při refundaci pokladního dokladu může obsluha pro vybrané položky na pokladním dokladu zvolit procentuální nebo absolutní výšku refundace. Systém vyžaduje zadání důvodu refundace. Systém automaticky vytvoří vazbu mezi původním a refundačním dokladem. Pokud byla s prodejem položek na pokladním dokladu spojena další akce v systému, zůstává tato akce v platnosti. Refundace se aplikuje vždy na již vystavený a zaplacený doklad.

2. Správa aktivit s rezervací sportovišť pro skupiny

Systém umožňuje správu pravidelných (opakujících se) i ad hoc aktivit, jako jsou tréninky nebo zápasy profesionálních či amatérských týmů a klubů. Daná aktivita je pak automaticky spojena s rezervací místa (sportoviště v rámci sportovního areálu). Každá aktivita má tyto vlastnosti:

- aktivita má konkrétního plátce (právnícký nebo fyzický subjekt)
- aktivitu definuje plán místa a času
- aktivita obsahuje seznam konkrétních členů s evidencí jejich osobních údajů
- aktivita obsahuje seznam anonymních členů (mají pouze čip pro identifikaci)

Systém musí umožnit přesunout nebo zrušit jednotlivou aktivitu.

Systém umožňuje řízení vstupu na sportoviště. Přes turniket je propuštěn člen aktivity s čipem pouze v době probíhající aktivity.

Systém umožní plánovat aktivity na sportovišti (pronájem sportoviště) s jejich rezervací. Pro tyto rezervace se definuje týdenní rozpis a případně jejich opakování. Systém eviduje konkrétního plátce pronájmu (právnícký nebo fyzický subjekt). Na základě této evidence lze odeslat data s podklady k fakturaci nebo přímo vystavit fakturu. Takto lze rezervovat například haly, kurty, venkovní hřiště, vodní plochy nebo konkrétní plavecké dráhy.

3. Správa aktivit s rezervací pro jednotlivce

Systém musí umožnit prodej vstupenek s možností rezervace místa a případně obsluhy (např. solárium, sauna). Vlastnosti rezervované aktivity

- aktivita má vyhrazené místo (sportoviště v rámci sportovního areálu)
- aktivita má vyhrazený čas a délku
- u aktivity musí být definován její aktuální stav z hlediska odbavení (např. „rezervace“, „zaplaceno“, „uskutečněno“)

Cena rezervované služby se řídí ceníkem. Obsluha může na základě vlastního rozhodnutí změnit délku rezervované služby.

Rezervace lze přehledně spravovat v náhledu s kalendářem. Pro webovou prezentaci poskytuje systém přehled platných rezervací.

4. Správa jednorázových vstupenek

Jednorázové vstupenky slouží pro odbavení jednorázového vstupu na sportoviště. Jednorázová vstupenka je v rámci cenové hladiny definována prodejní cenou.

Jednorázové vstupenky z hlediska ceny za pobyt:

- celodenní vstupenka bez doplatku, při které zákazník (návštěvník sportoviště) zaplatí jednorázový poplatek za pobyt
- časová vstupenka s doplatkem. Při prodeji zákazník zaplatí jednorázový poplatek za předem definovaný interval, při jehož překročení lze nastavit cenu za interval, která je pak zákazníkem doplacena

Při pobytu ve sportovním areálu musí systém umět zpoplatnit:

- čas strávený v konkrétní zóně, tzn. např. na konkrétním sportovišti
- vstup do konkrétní zóny (lze definovat počev vstupů zdarma)

Systém dále musí umožnit získat benefity (např. volné minuty) pro pobyt ve zpoplatněné zóně za předem stanovených podmínek, např.:

- při vstupu do jiné zpoplatněné zóny
- při zakoupení konkrétního produktu uvnitř areálu (občerstvení) nebo dosažení určitého obrátu při nákupech v rámci pobytu v areálu

Systém nesmí umožnit odchod z areálu pokud při pobytu na některém ze sportovišť, v některé zóně systému, vznikne doplatek. Doplatek lze uhradit na pokladně nebo na automatické doplatkové pokladně. Výši doplatku musí systém vyhodnotit automaticky.

Jednorázová vstupenka může být typu:

- čarový kód
- QR kód
- čip

Odbavení vstupenky lze omezit provozní dobou konkrétní zóny (daného sportoviště) a případně časovým rozvrhem vstupenky.

5. Správa vstupenek pro abonenty

Rezervační systém musí umožnit správu a prodej vstupenek pro opakovaný vstup. Ty mohou být následujícího typu:

I. Elektronické peněženky (dále jen „EP“) bez přímého vstupu

Zákazník si na EP vloží finanční depozit. Z tohoto depozitu postupně platí na pokladnách sportovních areálů jednorázové vstupenky. Výška depozitu může ovlivnit cenovou hladinu nebo automatickou slevu při nákupu konkrétní vstupenky. Depozit na EP lze vkládat opakovaně.

II. Elektronické peněženky (dále jen „EP“) s možností přímého vstupu

Zákazník si na EP vloží depozit. Při vstupu na konkrétní sportoviště zákazník používá přímo EP. Systém automaticky spočítá cenu za pobyt podle předem definovaných pravidel. Cena za pobyt se hradí z depozitu na EP. Pokud při odchodu ze zóny není na EP dostatek prostředků, turniket zákazníka nepustí ze zóny a je požadováno vložení dalšího depozitu. Držitel má pouze jednu EP, cenu za pobyt v jednotlivých zónách (na jednotlivých sportovištích) určuje systém automaticky. EP lze použít i při platbě na pokladně (např. zakoupení masáže). Depozit na EP lze použít jako vratnou zálohu při poskytnutí určitých služeb, např. záloha na skříňku, zapůjčení sportovního materiálu (tenisová raketa) apod.

Systém musí umožnit na základě předem definovaných pravidel poskytovat registrovaným zákazníkům (abonentům) benefity, jako např.:

- Vstup zdarma
- Slevy na poskytnutou službu
- Volné minuty pro pobyt v zóně

6. Výpůjčky

Systém musí umožnit evidovat výpůjčky. Za službu spojenou s výpůjčkou zaplatí zákazník cenu podle platného ceníku. Informace o výpůjčce je svázána se vstupenkou. Pokud zákazník zapůjčený předmět vrátí, dojde ke zrušení této vazby. Systém musí při odchodu návštěvníka z areálu nebo při úhradě doplatku ověřit aktuální stav výpůjček. Při ztrátě zapůjčeného předmětu systém automaticky vygeneruje doplatek s pokutou za ztrátu. Výšku pokuty lze nastavit pro každý produkt samostatně.

7. Správa voucherů

Systém musí umožnit na pokladně libovolného sportovního areálu nebo přes e-shop prodat voucher na konkrétní službu. Voucher nese unikátní strojově čitelný kód pro snadné odbavení (na pokladně s obsluhou nebo samoobslužném automatu) při jeho využití. Pro voucher je možno definovat délku platnosti. Systém umožní sledovat prodej, využití a expiraci voucherů. Platnost voucheru lze prodloužit administrativně nebo za poplatek.

8. Správa pohybu zaměstnanců v areálu sportovišť

Systém umožní definovat přístupová práva pro zaměstnance. Na základě těchto přístupových práv je zaměstnanec oprávněn opakovaně procházet turnikety. Pro povolené zóny je možné definovat časový profil. Průchody zaměstnanců se nepočítají do obsazenosti areálu.

9. Reporting

Systém musí umožnit zobrazení veškerých nasbíraných dat formou tiskových sestav, a to:

- v aplikaci
- prostřednictvím webového prohlížeče
- automatickým zasíláním tiskových výstupů elektronicky

Systém umožní definici uživatelských tiskových sestav. Tiskové sestavy bude možné exportovat do běžných formátů (XLSX, CSV, PDF)

10. Rozhraní pro systémy třetích stran

Rezervační systém musí podporovat komunikaci se systémy třetích stran, a to minimálně v následujícím rozsahu:

I. Komunikace se slevovými portály

Systém podporuje automatické odbavení voucherů zakoupených na slevových portálech, např. Slevomat, Sleva dne, Groupon, Multisport.

II. Komunikace s portály typu E-SHOP

Systém musí poskytovat data a komunikovat s portály na:

- prodej jednorázových vstupenek
- dotace elektronických peněženek
- rezervaci služeb, přihlášení do sportovních aktivit, a to i opakujících se

III. Komunikace s externími gastro programy

Systém musí umožnit komunikaci s gastro systémy třetí strany, které jsou provozovány v daném sportovním areálu. Pro tyto systémy je pak umožněna platba z čipu

- pro jednorázové vstupenky (s doplatkem při odchodu)
- pro abonenty

IV. Komunikace s externím věrnostním systémem

Systém umožní komunikaci s externími věrnostními systémy, např. za účelem

- evidence plateb registrovaných zákazníků
- aplikace slev na pokladní doklad

V. Obecné řízení průchodu zákazníka systémem třetí strany

Systém umožní automaticky ověřit průchod osoby s identifikátorem v systému třetí strany.

VI. Export dat do účetních systémů

Systém musí umožnit vytvoření exportního můstku pro export dat do účetního systému, a to v požadovaném formátu.

C. Přehled sportovních areálů a sportovišť na nich

1. Zimní stadion

2. Sportovní hala Dvořákova

- a. Squashový kurt 2x
- b. Sloučená plocha: 2x badminton nebo 1x tenis
- c. Sauna
- d. Bazén

3. Městské lázně

- a. Plavecký bazén (4 dráhy)
- b. Sauna
- c. Solárium

4. Plovárna Louka

- a. Plavecký bazén (8 drah)
- b. Volnočasový bazén (3 dráhy)

5. Koupaliště Mramotice

- a. Volnočasový bazén pro veřejnost

6. Sportovní hala Curie

- a. Sportovní hala s palubkou
- b. Posilovna - rozcvičovna
- c. Zasedací místnost

7. Městský stadion v Horním parku

- a. Fotbalový stadion
- b. Atletická dráha
- c. Kurt tenis
- d. Kurt beachvoleyball
- e. Zimní ledové kluziště
- f. Hřiště s umělým povrchem
- g. Bruslařská plocha s umělým povrchem
- h. Skatepark

8. Fotbalové hřiště O. Chlupa

9. Dopravní hřiště J. Hořejšího

10. Basketbalové hřiště Pražská

11. Víceúčelové hřiště Přímětice za kostelem

12. Víceúčelové hřiště Načeratice

13. Venkovní ledové kluziště

14. Kluziště s umělým povrchem

D. Požadavky na účastníky VŘ

- I. Uvedte alespoň 3 referenční instalace srovnatelného rozsahu

Ve Znojmě dne 21.10.2020

Správa nemovitostí města Znojma, příspěvková organizace
Pontassievská 317/14, 669 02 Znojmo