**Technická specifikace**

Předmětem plnění této veřejné zakázky povinnost Provozovatele systému poskytovat Českému rozhlasu služby spočívající v zajištění provozování systému na on-line rezervaci a prodej vstupenek (**dále jen** „**služby**“). Systém zajišťuje on-line rezervaci a prodej vstupenek na:

1. všechny koncerty Symfonického orchestru Českého rozhlasu (**dále jen „SOČR“**), to znamená veřejné generální zkoušky, jednotlivé koncerty i abonmá;
2. další akce pořádané Českým Rozhlasem (**dále jen „ČRo“**) s účastní diváků, s výjimkou těch, kde majitel nebo provozovatel prostorů, v nichž se tyto akce konají, má uzavřenou smlouvu na exkluzivní online prodej vstupenek;
3. všechny akce regionálních studií Českého rozhlasu s výjimkou těch, kde majitel nebo provozovatel prostorů, v nichž se tyto akce konají, má uzavřenou smlouvu na exkluzivní online prodej vstupenek.

(**dále jen „akce“.)**

**Požadavky na systém z hlediska koncového uživatele (návštěvník, který si kupuje vstupenky na akci):**

* Náhled každého sálu se zobrazuje tak, aby zákazník mohl vidět jak celkové zobrazení sálu (přízemí, balkony a varhanní emporu) tak jednotlivé sekce samostatně, a aby mezi pohledy na tyto jednotlivé sekce nebylo potřeba překlikávat.
* V systému je patrné uspořádání jednotlivých sedadel v sálech. Sedadla jsou očíslovaná a barevně rozlišená dle cenových kategorií vstupenek.
* Zákazník má možnost označit více sedadel nebo více řad najednou v jednom sále, také je možné zakoupení vstupenek z více sálů a více akcí v rámci jednoho nákupu. Maximální počet zakoupených vstupenek na jednu akci je 10 ks na jednoho zákazníka. Rezervace na vybrané vstupenky má platnost 3 dny.
* Rezervační systém umožňuje zákazníkovi kombinovat dvě samostatné abonentní řady koncertů SOČRu do tzv. 'Velkého abonmá'. Jedná se o sjednocení koncertní řady konané v Rudolfinu a koncertní řady konané v Obecním domě do jediného abonentního balíčku, který je možné nabízet a prodávat jako celek. Zákazník by měl při rezervaci vidět konkrétní místa v daných sálech, která si vybral, nebo které mu rezervoval pracovník ČRo.
* Zákazník se před nákupem vstupenek buď registruje do systému, nebo je mu umožněn nákup bez registrace, ale s uvedením jeho emailové adresy. Koupené vstupenky jsou zákazníkovi poslány na emailovou adresu, kterou se registroval do systému provozovatele/ uvedl při nákupu bez registrace.
* Provozovatel systému poskytuje službu telefonické a emailové zákaznické podpory pro tyto situace:

zákazník řeší problémy s prodejem, rezervací, registrací do systému, platbou, stornem. Pracovní doba zákaznické podpory: PO-PÁ (alespoň 40 hod. týdně), kontakty na zákaznickou podporu jsou uvedeny na webu provozovatele.

* Provozovatel rovněž odesílá emailové notifikace (emailovou adresu zákazník zadává v průběhu nákupního procesu) zákazníkům, pokud nastane změna ohledně termínu akce, zrušení akce, případně změna v obsazení sólisty/dirigenta. Provozovatel systému odesílá notifikace zákazníkům do 24 hodin, kdy od ČRo obdrží informaci o změně/zrušení akce.
* Zákazník může vstupenky uhradit minimálně těmito způsoby: platební kartou, bankovním převodem (z tuzemského účtu), přes Google Pay/Apple Pay, benefitními poukázkami.
* Storno vstupenek: V případě elektronického nákupu prostřednictvím internetových stránek [provozovatele](http://www.goout.net/) bude vstupné vráceno prostřednictvím platební karty, kterou byla provedena úhrada vstupného. V případě platby bankovním převodem bude vstupné vráceno na bankovní účet, z něhož bylo vstupné hrazeno.

**Požadavky na systém z hlediska ČRo:**

* ČRo zašle emailem provozovateli systému informace týkající se každé akce, na kterou bude provozovatel zajišťovat rezervaci a prodej vstupenek. Konkrétně jde o tyto informace:

1. seznam akcí s jejich názvy;
2. data a časy zahájení jednotlivých akcí;
3. detaily o cenových pásmech a dostupných slevách;
4. specifikace míst, která mají být blokována a vyloučena z prodeje;
5. fotografie související s každou akcí;
6. anotaci nebo popis každé akce.

* Provozovatel má povinnost tyto informace zveřejnit v systému tak, aby byly viditelné pro koncové uživatele (=návštěvníky akcí) do 24 hodin od okamžiku, kde je od ČRo obdrží.
* Nový provozovatel, který bude systém provozovat, je povinen zahájit prodej do 10 dnů od předání všech podkladů (tzv. přechodová fáze). Během přechodové fáze, za účelem správného nastavení v systému, poskytne ČRo provozovateli kompletní informace o plánovaných akcích, které odpovídají výše uvedenému bodovému výčtu. Provozovatel systému zajistí během přechodové fáze rovněž proškolení zaměstnanců ČRo na manipulaci se systémem: školení všech určených uživatelů proběhne nejpozději 3 dny před zahájením prodeje novým provozovatelem. Školení bude provádět kvalifikovaný pracovník provozovatele.
* Provozovatel umožňuje ČRo operativně měnit dříve zadané informace. Týká se zejména situací, kdy:

1. Nastane změna ohledně termínu akce, zrušení akce, případně změna v obsazení účinkujících, má provozovatel povinnost tuto změnu uvést v systému do 24 hodin od okamžiku, kdy ho o ní ČRo informoval. Emailovou notifikaci zákazníkům o změně má provozovatel povinnost odeslat do 24 hodin od okamžiku, kdy ho ČRo o změně informoval.
2. chce ČRo u některých akcí nastavit slevu pro zaměstnance/partnery, má provozovatel povinnost tuto změnu uvést v systému do 24 hodin od okamžiku, kdy ho o ní ČRo informoval. Chce-li prodávat více vstupenek, má provozovatel povinnost tuto změnu uvést v systému, tj. přidat nová místa k prodeji, do 24 hodin od okamžiku, kdy ho ČRo o této změně informoval.

* Provozovatel poskytne ČRo 3 (tři) licence k přístupu do systému, které zaměstnancům ČRo umožní:

1. administrátorský přístup: plná kontrola nad nastavením prodeje vstupenek: možnost vytvářet blokace, možnost postupného uvolňování vstupenek do prodeje, vytvářet a spravovat rezervace vstupenek, možnost nastavit časový limit rezervace, možnost zasílat hromadné zprávy kupujícím, sledování prodejů v reálném čase, možnost generovat okamžité přehledy o stavu prodeje;
2. přístup k reportům a statistikám: systém umožňuje generování detailních statistik prodeje a rezervací s možností filtrování podle různých kritérií. Oprávnění uživatelé budou mít možnost nahlížet do vyúčtování kdykoli podle potřeby, bez omezení frekvence přístupů. Systém musí poskytovat aktuální data v reálném čase, aby ČRo mohl efektivně sledovat finanční stav jednotlivých akcí dle vlastních požadavků a časových možností.

Tato kritéria by měla zahrnovat minimálně:

* způsob prodeje (online, platba kartou, hotovost, prodej na pokladně);
* uplatněné slevy;
* kategorie vstupenek;
* počet prodaných e-vstupenek;
* počet a typ rezervací;
* počet a důvod blokací míst;
* přehled volných míst.

Systém musí kombinovat tato kritéria pro vytvoření přizpůsobených reportů. Například by mělo být možné zobrazit statistiku prodeje online vstupenek s konkrétní slevou pro určitou kategorii míst. Tyto statistiky by měly být snadno dostupné, přehledně zobrazené a exportovatelné do běžných formátů (např. Excel, PDF) pro další analýzu a reporting.

1. tisk: zaměstnanci ČRo budou moci přímo ze systému tisknout na vlastní vstupenkový papír takové vstupenky, které v rezervačním systému nebudou předmětem prodeje zákazníkům, ale systém je bude rezervovat dle požadavků ČRo (např. pro VIP hosty, partnery akcí, zaměstnance ČRo).

* Vstupenky se budou prodávat jak na webu SOČRu <https://socr.rozhlas.cz/info-vstupenky>, tak na webu provozovatele systému. Konkrétně: provozovatel musí mít a dát k dispozici rozhraní pro nákup vstupenek jednotlivými koncovými zákazníky. Rozhraní musí být v jedné z následujících 2 forem:

1. grafické uživatelské rozhraní nasazené a fungující zcela nezávisle na vlastní infrastruktuře provozovatele ve formě webové aplikace. Provozovatel pro jednotlivé akce poskytuje automatizovaně odkazy pro vstup na detail akce obsahující formulář pro nákup vstupenek, viz detailní specifikace.
2. technické rozhraní sestávající z API, scriptů, iframes či obdobných technických prostředků, které ve výsledku poskytují plně automatizovaný řetězec pro nákup vstupenek v grafickém uživatelském rozhraní na webu SOČR v rámci webové prezentace ČRo pomocí technického řešení provozovatele a nevyžaduje kromě implementace scriptů dodavatele žádné další vývojové práce na straně ČRo.

Jakékoli provozovatelem poskytované grafické uživatelské rozhraní musí splňovat obecné principy user experience pro přívětivý, funkční, responzivní a použitelný design použitelný na různých typech a velikostech obrazovek a také základní principy přístupnosti webových aplikací, zejména pro handicapované uživatele používající podpůrné nástroje pro konzumaci webů, například čtečky obrazovek apod.

Všechny použité scripty a styly musí být izolovány pro předejití jejich konfliktů. Veškeré datové toky musí být šifrované pomocí SSL a splňovat aktuální běžné bezpečnostní standardy. Všechna rozhraní musí být plně kompatibilní pro aktuální produkční verze všech běžně používaných operačních systémů (alespoň Windows, MacOS, Chrome OS, Android, iOS) a webových prohlížečů (alespoň Chrome, Edge, Safari, Opera, Firefox).

Provozovatel je povinen poskytnout základní statistiky a analytiku nákupního či jakéhokoli dalšího rozhraní pro možnost analýzy návštěvnosti webů/grafického rozhraní či analýzy nákupního procesu apod.

* Systém umožňuje prodej vstupenek jak na jednotlivé akce, tak vstupenek abonentních.Tisk abonentních vstupenek na vstupenkový papír provádí zaměstnanec ČRo z rezervačního systému (na vlastní mazety A4 anebo vstupenkový papír prodejce) – důležitý je čitelný text na vstupence. Jednotlivé vstupenky tiskne zaměstnanec ČRro nebo zákazník.
* Provozovatel systému garantuje možnost zapůjčení čtecího zařízení (4 ks) na kontrolu vstupenek. ČRo Provozovatele o čtecí zařízení písemně požádá (minimálně 3 pracovní dny před konáním akce) a Provozovatel má povinnost dodat čtecí zařízení do sídla ČRo nejpozději do konce toho pracovního dne, který předchází konání akce. Po skončení akce si Provozovatel vyzvedne čtecí zařízení v sídle ČRo následující pracovní den po konání akce.
* Systém umožňuje nákup a správu dárkových poukazů s následujícími funkcemi:

a) Možnost zakoupení dárkových poukazů přímo přes prodejní a rezervační systém.

b) Podpora jednoúčelových poukazů, které budou určeny výhradně pro nákup vstupenek.

c) Možnost nastavení různých nominálních hodnot poukazů.

d) Funkce pro sledování a správu využití poukazů, včetně jejich zůstatků a platnosti.

* Systém by měl zajistit, že použití jednoúčelových poukazů bude v souladu s aktuálními účetními a daňovými předpisy, zejména co se týče správného uplatnění DPH.
* Provozovatel posílá ČRo (zástupci pro věcná jednání, a na oddělení účetnictví ČRo) finanční uzávěrky prodejů 1x měsíčně, e-mailem, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce.
* Provozovatel se zavazuje poskytovat ČRo komplexní podporu fungování rezervačního systému. Garantovaná úroveň podpory a servisní podpora zahrnuje: a) běžnou údržbu systému;  
  b) technickou podporu při řešení funkčních obtíží; c) odstraňování vad systému.
* Provozovatel se zavazuje poskytovat výše uvedenou servisní podporu v režimu 8x5 v pracovní dny (po - pá) v rozmezí od 9:00 do 17:00 hod., a to prostřednictvím telefonické podpory a e-mailu.
* Jako vada bude zejména posouzen stav vyhodnocený ČRo jako snížená dostupnost funkčnosti systému.   V případě oznámení výskytu vady ze strany ČRo bez ohledu na to, jakým ze způsobů bude vada nahlášena, je provozovatel povinen ČRo písemně potvrdit obdržení takového oznámení v odpovídající lhůtě, případně si v tomto termínu vyžádat upřesnění popisu vady.
* V případě nutnosti provedení servisního zásahu bude konkrétní způsob provedení servisního zásahu zvolen provozovatelem sytému, a to dle charakteru konkrétní vady. Dle charakteru vady bude provozovatel provádět servisní zásahy tak, aby byla vada odstraněna co nejdříve, nejpozději však do 8 hodin od oznámení vady.

**Požadavky na systém z hlediska marketingu: reporting, měření výsledků kampaní atd.**

* Provozovatel zpřístupní do 1. pracovního dne po proběhnutí akce ČRo přehledy návštěvnosti dle kritérií stanovených ČRo, za účelem zjištění analytického profilu zákazníka. Mezi kritéria mohou patřit zejména demografické údaje jako věk, dosažené vzdělání apod.
* Prodejní portál umožní plný přístup k databázi zákazníků SOČRu, kteří při nákupu vstupenek odsouhlasili poskytnutí svého kontaktu pro další marketingová zpracování.
* Možnost automaticky zasílaných e-mailů např. po odbavení vstupenky (zasílání slev, upozornění na doplňkové prodeje apod.). Možnost po odbavení / načtení vstupenky při vstupu na koncert / akci zaslat skrze prodejní portál automaticky námi naformulovaný e-mail s dalším sdělením, např. kde se nachází prodej večerních programů, občerstvení atd.
* Možnost propojení prodejního portálu s nástroji a aplikacemi Google Analytics, Ecomail, Smartemailing a Sklik za účelem měření a sledování kampaní.