

## PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

### OBECNÉ POŽADAVKY NA REZERVAČNÍ SYSTÉM VSTUPENEK

**Rezervační systém bude vč. platebních brán napojen na webové stránky objednatele a jeho standardní grafická úprava bude korespondovat s grafickou úpravou webových stránek objednatele** – tzn., že při přechodu z webových stránek objednatele na prodejní web poskytovatele bude zachována grafika webových stránek objednatele, zejm. pak pozadí, navigační lišta ČRo a navigační lišta SOČR.

**Náhledy jednotlivých sálů budou odpovídat plánu SOČR** – v systému bude patrné uspořádání jednotlivých sedadel v sálech Rudolfina, Fora Karlín a Anežského kláštera, tato sedadla budou očíslovaná a barevně rozlišená dle cenových kategorií vstupenek. V okně se zobrazením sálu bude uvedena anotace dané akce a fotografie ke koncertům.

**Náhled každého sálu se bude zobrazovat** tak, aby pohled na sál zahrnoval vždy komplet přízemí, balkony, varhanní emporu tak, aby mezi pohledy na tyto jednotlivé sekce nebylo potřeba překlíkávat.

Rezervační systém bude **kompletně nastaven dle potřeb objednatele** - vč. organizace, uživatelů a jejich konkrétních užívacích a přístupových práv, fakturačních údajů, fakturační řady, typy úhrad a doručení včetně jejich platností a poplatků, viditelnost akcí, potvrzující a odpovědní emaily).

### PODKLADY A ZADÁNÍ AKCE V REZERVAČNÍM SYSTÉMU

Objednatel bude poskytovateli dodávat podklady zahrnující popisy jednotlivých akcí, doprovodné texty a fotografie k jednotlivým akcím objednatele, plány sálů, data a místa konání akcí, nastavení sezón, cenových pásem, blokáci, kategoriích a cen vstupenek, slevových kategorií, abonmá, log partnerů na vstupenky.

Poskytovatel je povinen na základě těchto podkladů zadat jednotlivé akce do systému a vytvořit náhledy sálů, přičemž **zadání každé jednotlivé akce je nutné provést od 24 hodin od doručení podkladů pro její zadání**. O zadání akce do systému je poskytovatel povinen objednatele informovat e-mailem nejpozději následující den po jejich vytvoření. Objednatel se zavazuje od 48 hodin zadanou akci v systému zkontrolovat a informovat poskytovatele o případných vadách v zadání.

Poskytovatel není oprávněn zobrazit zadání akce zákazníkům dříve, než objednatel v systému zadanou akci schválí jako zadanou bezvadně.

Poskytovatel se zavazuje **zahájit předprodej na akci do 45 dnů od předání podkladů pro zadání akce** do systému od objednatele.

V systému musí probíhat kontinuální aktualizace počtu prodaných a rezervovaných vstupenek na konkrétní akce. Aktuální stav prodaných a rezervovaných vstupenek na konkrétní akce, včetně zobrazení toho, která konkrétní místa jsou prodaná či rezervovaná, bude moci zobrazit jak zákazník, tak objednatel.

### VSTUPENKY

Definice vstupenek (e-vstupenka, klasická vstupenka pro pokladnu) bude rovněž zajištěna poskytovatelem na základě požadavků objednatele. Výrobu vstupenek zajišťuje poskytovatel.

Objednatel si vyhrazuje právo tisknout vstupenky na vlastní mazety u objednatele pro potřeby objednatele (VIP hosté apod.).

**Poskytovatel se zavazuje umožnit tisknout zákazníkovi e-vstupenku s vizuálem objednatele v případě nákupu vstupenky přes webové stránky objednatele.**

### FUNKCE REZERVAČNÍHO SYSTÉMU PRO OBJEDNATELE

- a) **blokace míst** – objednatel musí mít možnost označit více řad najednou;
- b) **možnosti operativního nastavení systému ve spolupráci se správcem on-line prodeje** (nastavení bonusových akcí - např. slevové kódy pro partnery, či okamžité slevy pro zaměstnance, zákazníky atd.);
- c) **poskytnutí, správa databáze přihlášených uživatelů a jejich kontaktů, vytváření kampaní** (import adres ze souboru);
- d) **vytváření statistik dle vybraných kritérií** (druh prodeje, slevy, e-vstupenky, rezervace, blokace, volná místa, atd.);
- e) **možnost nahlížení do aktuálního vyúčtování koncertů** v průběhu sezony;
- f) **správa prodeje vstupenek vč. jejich vyúčtování přes internet** zahrnující zpracování objednávek, odesílání potvrzovacích emailů zákazníkům a zasílání zakoupených vstupenek zákazníkům;
- g) párování plateb provedených převodem a platební kartou;
- h) **finanční uzávěrky prodeje** (e-mailem, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce);
- i) **možnost on-line prodeje/výměny abonentních vstupenek** – možnost prodeje/výměny abonentních vstupenek jak přes internet, tak osobně v prodejně Radioservis,a.s.

### FUNKCE SYSTÉMU PRO ZÁKAZNÍKY:

- **rezervace míst** – možnost zákazníka označit více řad najednou, zakoupení vstupenek z více sálů a více koncertů při jednom nákupu
- **možnost zákazníka platit různými platebními metodami** (platba kartou a v hotovosti,)
- **možnost on-line prodeje/výměny abonentních vstupenek** – možnost prodeje/výměny abonentních vstupenek jak přes internet, tak osobně v prodejně Radioservis,a.s.

### PODPORA

**Podpora fungování rezervačního systému pro objednatele** zahrnující běžnou údržbu systému, technickou podporu při řešení funkčních potíží systému, odstraňování vad systému bude poskytována v rozsahu PO-PÁ (alespoň 35 hod. týdně) telefonicky na tel. čísle **DOPLNIT** a on-line prostřednictvím e-mailu **DOPLNIT** nebo webového formuláře dostupného na **DOPLNIT**.

V případě oznámení požadavku objednatele v rámci podpory je poskytovatel povinen na požadavek reagovat do 24 hodin od jeho obdržení, a to potvrzovacím e-mailem zasláným na adresu zástupce pro

věcná jednání dle této smlouvy, a to i v případě, že byl požadavek objednatele oznámen telefonicky. Nedohodnou-li se smluvní strany s ohledem na objektivní skutečnosti jinak, je poskytovatel povinen vyřešit požadavek do 48 hodin od jeho obdržení.

V rámci podpory se poskytovatel dále zavazuje:

- a) dodat objednateli uživatelský manuál k systému v českém jazyce, a to elektronicky na e-mail zástupce pro věcná jednání dle této smlouvy;
- b) provést zaškolení 2 pracovníků objednatele pro práci v rezervačním systému.

**Podpora pro zákazníky** v rozsahu odpovídání na dotazy zákazníků ohledně prodeje a rezervace vstupenek, registrace, platbě, způsobu doručení, řešení storna, poskytování informací o koncertech apod. poskytovaná v rozsahu PO-PÁ (alespoň 35 hod. týdně) telefonicky na tel. čísle **DOPLNIT** a on-line prostřednictvím e-mailu **DOPLNIT** nebo webového formuláře dostupného na **DOPLNIT**.

#### PROPAGACE

V rámci propagace bude objednatel po poskytovateli požadovat realizaci následujících plnění:

- a) reporting návštěvnosti vložených akcí dle objednatel stanovených filtrů za účelem zjištění analytického profilu zákazníka (demografické informace apod.) v objednatel určených intervalech
- b) zajištění cílování akcí na konkrétní skupinu zákazníků za účelem lepšího oslovení vlastních zákazníků, vhodnějšího cílení kampaní a dalších propagačních akcí objednatele, získání nových zákazníků a prohloubení povědomí veřejnosti o SOČRu .

Konkrétní podmínky poskytování služeb v rámci propagace budou smluvními stranami dohodnuty po účinnosti smlouvy.

