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 plánku 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 překlikávat.

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, plánky sálů, data a místa konání akcí, nastavení sezón, cenových pásem, blokací, 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

1. **blokace míst** – objednatel musí mít možnost označit více řad najednou;
2. **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.);
3. **poskytnutí, správa databáze přihlášených uživatelů a jejich kontaktů, vytváření kampaní** (import adres ze souboru);
4. **vytváření statistik dle vybraných kritérií** (druh prodeje, slevy, e-vstupenky, rezervace, blokace, volná místa, atd.);
5. **možnost nahlížení do aktuálního vyúčtování koncertů** v průběhu sezony;
6. **správa prodeje vstupenek vč. jejich vyúčtování přes internet** zahrnující zpracování objednávek, odesílání potvrzovacích emailů zákazníkům a zasílání zakoupených vstupenek zákazníkům;
7. párování plateb provedených převodem a platební kartou;
8. **finanční uzávěrky prodejů** (e-mailem, nejpozději do 10. dne následujícího měsíce);
9. **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 zaslaným 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:

* + 1. dodat objednateli uživatelský manuál k systému v českém jazyce, a to elektronicky na e-mail zástupce pro věcná jednání dle této smlouvy;
    2. provést zaškolení **2** pracovníků objednatele pro práci v rezervačním systému.

**Podpora pro zákazníky** v rozsahu odpovídání na dotazy zákazníkům 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:

* + 1. reporting návštěvnosti vložených akcí dle objednatelem stanovených filtrů za účelem zjištění analytického profilu zákazníka (demografické informace apod.) v objednatelem určených intervalech
    2. 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.