

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 Rudolfiny, 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 systému 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, platební kartou a prostřednictvím PayPal;
- 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, v hotovosti, přes PayPal)
- **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:

- 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) personalizované rozesílky newsletterů za účelem získání informací o profilech zákazníků pro další možné cílení různých newsletterových kampaní objednatele, jakož i k zajištění komunikace s konkrétní cílovou skupinou zákazníků;
- c) 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.

