Příloha č. 1 Zadávací dokumentace (Příloha č. 1 Smlouvy o dílo)

1. Vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

Základním cílem veřejné zakázky je zajištění realizace systému Rodinných pasů Kraje Vysočina a Senior pasů Kraje Vysočina v roce 2020 a 2021 (dále též „Projekt“ nebo „Systém“). Systémy jsou zaměřené na poskytování a rozšiřování slev pro rodiny a seniory. Jedná se o Systémy poskytování slev a dalších výhod rodinám s alespoň jedním dítětem do 18 let věku a osobám ve věku od 55 let („seniory“). Cílem veřejné zakázky je zajištění provozu těchto Systémů a rozvoj sítě poskytovatelů slev pro rodiny s dětmi a seniory, zapojení dalších rodin a seniorů do Systému, které mohou čerpat výhody slevového systému, vydávání a distribuce katalogu slev, komunikace s účastníky Systému a také tvorba a distribuce drobných dárkových předmětů.

Pro účastníky je zapojení do systému Rodinných a Senior pasů Kraje Vysočina bezplatné a po celou dobu realizace bude bezplatné. Za účastníky Projektu jsou považovány jednak rodiny s dětmi a osoby ve věku 55 let a výše, a dále pak i poskytovatelé slev.

Rozsah předmětu plnění veřejné zakázky je:

1. Provoz kontaktního centra Rodinných a Senior pasů pro Kraj Vysočina, která spočívá v zajištění těchto aktivit:
   1. Provozování webových stránek Rodinných pasů a Senior pasů,
   2. Administrace databáze rodin zapojených do systému Rodinných pasů Kraje Vysočina a administrace databáze seniorů zapojených do systému Senior pasů Kraje Vysočina
   3. Administrace databáze poskytovatelů zapojených do systému Rodinných pasů Kraje Vysočina a administrace databáze poskytovatelů zapojených do systému Senior pasů Kraje Vysočina
   4. Komunikace s držiteli Rodinných a Senior pasů Kraje Vysočina
   5. Návrh a výroba tištěných registračních formulářů pro zapojení do systému Rodinných, a Senior pasů Kraje Vysočina
2. Vydávání členských karet Rodinných pasů a Senior pasů
3. Nábor poskytovatelů slev
4. Zajištění aplikace pro vyhledávání poskytovatelů slev Rodinných pasů
5. Zajištění aplikace pro vyhledávání poskytovatelů slev Senior pasů

Zadavatel požaduje od vybraného dodavatele zajištění následujících aktivit:

Realizace systému Rodinných a Senior pasů Kraje Vysočina v roce 2020 a 2021 musí kontinuálně navazovat na dosavadní realizaci projektu.

1. **Provoz kontaktního centra Rodinných a Senior pasů pro Kraj Vysočina**

Jedná se o zajištění provozu kontaktního centra na období plnění předmětu zakázky, které bude vykonávat následující činnosti:

1. výroba, provoz, údržba a průběžná aktualizace webových stránek informujících o projektu Rodinných a Senior pasů v Kraji Vysočina, zejména o možnostech a podmínkách účasti, poskytovatelích slev, odpovědích na nejčastější dotazy týkající se systému Rodinných a Senior pasů Kraje Vysočina a aktualitách; obsah je tvořen ve spolupráci se Zadavatelem,
2. zřízení a administrace elektronické databáze rodin, seniorů a poskytovatelů slev zapojených do systému Rodinných a Senior pasů na území Kraje Vysočina, komunikace s cílovou skupinou (registrace rodin a seniorů). Autorská práva k databázím se řídí podmínkami uvedenými v  Návrhu smlouvy. Zadavatel bude mít práva administrátora pro vstup do těchto databází,
3. zřízení a provoz infolinky (informační podpora zájemců o účast v systému Rodinných nebo Senior pasů (poskytovatelů slev a držitelů karet) – zajištění služeb telemarketingu a mailingu. Poskytování těchto služeb bude nejméně 8 hodin denně (v pracovní dny) a to v časovém rozmezí od 8:00 do 19:00 hodin,
4. zajištění komunikace s držiteli karet pomocí elektronické pošty, e-magazínu minimálně 1 x měsíčně: informace o Systému, pozvánky, novinky, upoutávky na jednorázové akce, informace o rodinné a seniorské politice v Kraji Vysočina atd., a zasílání elektronických zpráv vždy dle potřeby a požadavku Zadavatele,
5. výroba max. 3 000 ks skládaných informačních letáků A4 (o systému Rodinných a Senior pasů Kraje Vysočina), které budou sloužit zároveň jako registrační formuláře,
6. vyhledávání akcí vhodných pro držitele Rodinných a Senior pasů Kraje Vysočina v rámci ostatních krajů zapojených do projektu rodinných a senior pasů a informování o těchto akcích dle odst. d.

**Zajišťování bezpečnosti hardwarových a softwarových prostředků Systému**

Dodavatel je povinen zajišťovat bezpečnost hardwarových a softwarových prostředků systému, a to zejména tak, že bude zmíněné prostředky aktualizovat a opravovat ve smyslu technických zranitelností.

Dodavatel se zavazuje v rámci plnění opravovat nalezené či známé bezpečnostní aplikační, či jiné technické zranitelnosti dle níže uvedené tabulky.

Kategorie bezpečnostních zranitelností a jejich řešení:

| **Kategorie** | **Popis** |
| --- | --- |
| **Kritická** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score).  *Vyřešení do 2 pracovních dnů od nahlášení dodavateli.* |
| **Střední** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)  *Vyřešení do 10 pracovních dnů od nahlášení dodavateli.* |
| **Nízká** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)  *Vyřešení do 20 pracovních dnů od nahlášení dodavateli.* |

Dodavatel se zavazuje provozovat webové stránky prostřednictvím zabezpečeného aplikačního protokolu (HTTP over TLS).

Dodavatel se zavazuje po celou dobu plnění smlouvy zajišťovat správnou a bezpečnou konfiguraci kryptografických prostředků (zejména TLS protokolu) a bezpečnostních hlaviček a to tak, aby pomocí online testů Qualys SSL Labs (<https://www.ssllabs.com/ssltest/index.html>) a Security Headers (<https://securityheaders.com/>) webové stránky získaly známku minimálně A.

**B) Vydávání členských karet**

Jedná se o aktivity vedoucí k zajištění výroby obdoby plastikové věrnostní nebo slevové karty bez elektronického pásku a její distribuce (zaslání poštou) do každé rodiny, která se zaregistruje do systému Rodinných pasů, nebo osobě, která se zaregistruje do systému Senior pasů.

Grafika karty bude vytvořena v souladu s jednotným grafickým vizuálním stylem Rodinných pasů nebo Senior pasů a pokyny Zadavatele. Každá nově registrovaná rodina do systému Rodinných pasů Kraje Vysočina obdrží vždy 2 ks této plastové karty (v případě, že se jedná o rodiče samoživitele, obdrží žadatel pouze 1 ks plastové karty), a osoba registrovaná v systému Senior pasů Kraje Vysočina obdrží vždy 1 ks plastové karty, vždy však nejpozději ve lhůtě do 30 dnů od registrace. Plastová karta bude vždy celobarevná a bude sloužit jako průkaz opravňující jeho držitele čerpat výhody slevového systému. Karta bude vystavena všem rodinám (rodinou rozumíme i neúplné rodiny, samoživitele, osoby mající dítě v péči apod.), které se zaregistrují v systému rodinných pasů nebo občanovi staršímu 55 let registrovanému v systému enior pasů. Minimálně jedna osoba registrující se rodiny musí mít trvalé bydliště v Kraji Vysočina. Registrující se senior musí mít trvalé bydliště v Kraji Vysočina.

Počet vydaných karet se odvozuje od počtu zájemců nově zaregistrovaných a zájemců, jejichž platnost registrace v průběhu realizace veřejné zakázky končí a zájemce požádá o přeregistraci a vydání nové karty, přičemž Zadavatel předpokládá za dobu trvání veřejné zakázky vydání max. 7 500 ks plastových karet celkem.

Členská karta bude obsahovat minimálně označení Rodinný pas nebo Senior pas a logo Kraje Vysočina. Karta bude dále obsahovat jméno rodiny nebo seniora a údaj o době platnosti karty. Na kartě bude vyznačen v případě Rodinných pasů údaj o dětech, tedy počet dětí v rodině a koncové dvojčíslí jejich roku narození. Karta je vždy nepřenosná. Na zadní straně každé karty bude vyhrazen prostor pro podpisovou část držitele karty. Grafika rodinného pasu a senior pasu bude odsouhlasena Zadavatelem.

Registrovaná rodina nebo senior obdrží slevovou kartu zdarma na adresu uvedenou při registraci, společně s průvodním dopisem obsahujícím návod k užívání karty a odkazy na důležité informace (databáze sítě poskytovatelů, kontakty atd.). Vše, tj. výrobu a tisk a distribuci, zajišťuje rovněž dodavatel. Obsah průvodního dopisu bude odsouhlasen Zadavatelem.

**C) Nábor poskytovatelů slev**

Jedná se o aktivity směřující k náboru a oslovení nových poskytovatelů na území Kraje Vysočina, především z oblasti volnočasových aktivit pro rodiny s dětmi a seniory, a také z oblasti služeb a zboží.

Dodavatel provede vždy v termínu do 30. listopadu daného roku nábor minimálně 100 (50 pro držitele senior pasu, 50 pro držitele rodinného pasu) nových poskytovatelů slev (novým poskytovatelem se rozumí poskytovatel, který není ke dni podpisu smlouvy uveden v evidenci poskytovatelů na webových stránkách) na zboží či služby, kteří poskytují zboží či služby v Kraji Vysočina, případně Dolním Rakousku a smluvně se zapojí do slevového systému projektu.

Alespoň 25 % nových poskytovatelů slev na rodinný pas se zaváže poskytnout rodinám s dětmi alespoň jednu celoroční slevu ve výši minimálně 10 % z ceny zboží či služby a ostatní se zaváží poskytnout rodinám s dětmi alespoň jednu celoroční slevu ve výši minimálně 5 % z ceny zboží či služby.

Alespoň 25 % nových poskytovatelů slev na Senior pas se zaváže poskytnout seniorům alespoň jednu celoroční slevu ve výši minimálně 10 % z ceny zboží či služby a ostatní se zaváží poskytnout seniorům alespoň jednu celoroční slevu ve výši minimálně 5 % z ceny zboží či služby.

Poskytované slevy budou zejména v následujících oblastech:

* volnočasové aktivity,
* sportovní aktivity,
* lázeňství a wellness,
* stravování a ubytování,
* cestování,
* doprava,
* knihkupectví,
* muzea a galerie,
* zdravotnictví,
* spotřební nákupy bez ohledu na odvětví,
* a jiné.

Nejméně 5 nových poskytovatelů budou poskytovatelé s provozem v Dolním Rakousku.

**Dodavatel předloží zadavateli vždy návrh minimálně 25 % ze všech nových navrhovaných poskytovatelů v daném roce, který bude dopředu zadavatelem odsouhlasen v termínu do 3 měsíců od podpisu smlouvy v roce 2020 a do 1. 3. v roce 2021.**

**D) Zajištění aplikace pro vyhledávání poskytovatelů slev Rodinných pasů**

Dodavatel je pro držitele Rodinných pasů z Kraje Vysočina povinen zajistit po celou dobu plnění smlouvy aplikaci pro mobilní zařízení s operačním systémem Android a iOS (dále jen „aplikace“). Aplikace musí umožňovat vyhledávání v seznamu poskytovatelů slev na zboží a služby dle různých parametrů minimálně ve stejném rozsahu jako vyhledávání umožňuje webová stránka, včetně zajištění aktualizace poskytovatelů slev.

Aplikace musí umožňovat vyhledání poskytovatelů slev dle vzdálenosti od místa, kde se uživatel aplikace nachází, resp. aplikace bude ukazovat nejbližší poskytovatele slev. Vzdálenost bude uváděna v délkových jednotkách a bude měřena nikoliv jako nejkratší přímá vzdálenost, ale jako vzdálenost naměřená při využití pozemních komunikací a to ve variantě auto, kolo, pěšky.

Aplikace musí být plně funkční a dostupná ke stažení na serveru Google Play a Apple Store nejpozději do 1 měsíce od uzavření smlouvy.

**E) Zajištění aplikace pro vyhledávání poskytovatelů slev Senior pasů**

Dodavatel je pro držitele Senior pasů z Kraje Vysočina povinen zajistit po celou dobu plnění smlouvy aplikaci pro mobilní zařízení s operačním systémem Android a iOS (dále jen „aplikace“). Aplikace musí umožňovat vyhledávání v seznamu poskytovatelů slev na zboží a služby dle různých parametrů minimálně ve stejném rozsahu jako vyhledávání umožňuje webová stránka, včetně zajištění aktualizace poskytovatelů slev.

Aplikace musí umožňovat vyhledání poskytovatelů slev dle vzdálenosti od místa, kde se uživatel aplikace nachází, resp. aplikace bude ukazovat nejbližší poskytovatele slev. Vzdálenost bude uváděna v délkových jednotkách a bude měřena nikoliv jako nejkratší přímá vzdálenost, ale jako vzdálenost naměřená při využití pozemních komunikací a to ve variantě auto, kolo, pěšky.

Aplikace musí být plně funkční a dostupná ke stažení na serveru Google Play a Apple Store nejpozději do 1 měsíce od uzavření smlouvy.

Informace pro dodavatele:

Počet držitelů Senior Pasu byl k 31. 12. 2019: 30 483.

Počet rodin, které byly držiteli Rodinného Pasy k 31. 12. 2018: 19 873