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 2025 a 2026 (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. Rozšiřování databáze obchodníků a slevové kuponové akce
4. Zajištění aplikace Rodinných pasů
5. Zajištění aplikace Senior pasů

Zadavatel požaduje od vybraného dodavatele zajištění následujících aktivit:

Realizace systému Rodinných a Senior pasů Kraje Vysočina v roce 2025 a 2026 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. 1 000 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. Registrující se rodiny do projektu rodinného pasu obdrží pouze elektronickou verzi v aplikaci. Rodina obdrží číslo karty do e-mailu, který vyplní při registraci. Číslo karty následně zadá do aplikace a bude se prokazovat výhradně prostřednictvím aplikace.

Osobě, která se zaregistruje do systému Senior pasů si bude moci v rámci registrace vybrat, zda požaduje fyzickou kartu nebo stačí karta elektronická v rámci aplikace Senior pasy.

Grafika fyzické karty bude vytvořena v souladu s jednotným grafickým vizuálním stylem Rodinných pasů nebo Senior pasů a pokyny Zadavatele. Osoba registrovaná v systému Senior pasů Kraje Vysočina obdrží v případě zájmu 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 občanovi staršímu 55 let registrovanému v systému Senior pasů. 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. 1 000 ks plastových karet celkem.

Členská karta bude obsahovat minimálně označení Senior pas a logo Kraje Vysočina. Karta bude dále obsahovat jméno seniora a údaj o době platnosti karty. Karta je vždy nepřenosná. Na zadní straně každé karty bude vyhrazen prostor pro podpisovou část držitele karty. Grafika karty bude odsouhlasena Zadavatelem.

Registrovaný 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) Rozšiřování databáze poskytovatelů slev a slevové kuponové akce**

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

Celkem bude po celou dobu trvání projektu zapojeno vždy minimálně 250 obchodníků poskytující slevy v rámci systému rodinných pasů a minimálně 250 obchodníků poskytující slevy v rámci systému senior pasů. Uvedené počty je dodavatel povinen splnit do 2 měsíce od nabytí účinnosti smlouvy a následně pak po celou dobu trvání projektu. Dodavatel předloží zadavateli seznamy poskytovatelů ke schválení. Bez schválení zadavatele se poskytovatelé slev nezapočítávají do stanoveného počtu poskytovatelů.

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.

V rámci využívání slev budou k dispozici pravidelné statistické výstupy o využívání karet a výše slevy ve sledovacím období jak u rodin, tak u seniorů.

V návaznosti na statistické výstupy budou navrhovány kuponové akce, které budou odpovídat potřebám cílových skupin. Kupony budou distribuovány prostřednictvím aplikace Rodinné pasy i aplikace Senior pasy.

Slevové kupony budou graficky zpracované, budou obsahovat název partnera, který slevu poskytuje, zřetelná bude výše slevy a období, kdy bude slevu možno využít. Dále bude obsahovat logo projektu a logo Kraje Vysočina.

O vydání slevových kuponů budou držitelé karet informováni elektronicky rozesílkou newsletteru.

Před vydáním kuponových slev budou poskytovatelé těchto slev schváleni zadavatelem.

**D) Zajištění aplikace Rodinných pasů**

Dodavatel je pro držitele Rodinných pasů z Kraje Vysočina povinen zajistit do 1 měsíce od nabytí účinnosti smlouvy a následně pak po celou dobu trvání projektu aplikaci pro mobilní zařízení s operačním systémem Android a iOS (dále jen „aplikace“). Aplikace musí umožňovat, registraci rodiny do systému Rodinných pasů, využívání elektronické virtuální karty Rodinných pasů, 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. Funkce virtuální karty je shodná s funkcemi karty plastové a plně ji nahrazuje.

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.

**Zajišťování bezpečnosti aplikace Rodinných pasů**

Dodavatel je povinen zajišťovat bezpečnost aplikace, a to zejména tak, že bude tuto aplikaci 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. Tyto opravy se týkají i knihoven či jiných částí programového kódu třetích stran použitých v aplikaci, pakliže je tato oprava od výrobce dostupná.

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 10 pracovních dnů od nahlášení dodavateli či zjištění.* |
| **Střední** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)  *Vyřešení do 20 pracovních dnů od nahlášení dodavateli či zjištění.* |
| **Nízká** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)  *Vyřešení do 30 pracovních dnů od nahlášení dodavateli či zjištění.* |

Dodavatel se zavazuje zajistit provozovat aplikaci tak, aby při přenosu dat byly použity kryptograficky zabezpečené přenosové protokoly.

Aplikace musí být navržena tak, aby požadovala minimální množství oprávnění k přístupu ke zdrojům zařízení a to pouze těch nezbytných k fungování aplikace.

**E) Zajištění aplikace 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. Dále aplikace bude umožňovat registraci do systému Senior pasů.

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.

**Zajišťování bezpečnosti aplikace Senior pasů**

Dodavatel je povinen zajišťovat bezpečnost aplikace, a to zejména tak, že bude tuto aplikaci 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. Tyto opravy se týkají i knihoven či jiných částí programového kódu třetích stran použitých v aplikaci, pakliže je tato oprava od výrobce dostupná.

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 10 pracovních dnů od nahlášení dodavateli či zjištění.* |
| **Střední** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)  *Vyřešení do 20 pracovních dnů od nahlášení dodavateli či zjištění.* |
| **Nízká** | Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)  *Vyřešení do 30 pracovních dnů od nahlášení dodavateli či zjištění.* |

Dodavatel se zavazuje zajistit provozovat aplikaci tak, aby při přenosu dat byly použity kryptograficky zabezpečené přenosové protokoly.

Aplikace musí být navržena tak, aby požadovala minimální množství oprávnění k přístupu ke zdrojům zařízení a to pouze těch nezbytných k fungování aplikace.