Popis ticketingového systému – technická specifikace pro sportovní organizace

Obsah

[1 Obecné požadavky 3](#_Toc209708496)

[2 Základní funkční požadavky 5](#_Toc209708497)

[3 Požadavky na mobilní aplikaci 6](#_Toc209708498)

[4 Integrace s dalšími systémy 6](#_Toc209708499)

[4.1 Integrace se stávajícími vstupními systémy 6](#_Toc209708500)

[4.2 Integrace s ekonomickými systémy 8](#_Toc209708501)

[4.3 Integrace s webem Plzeňské vstupenky 10](#_Toc209708502)

[4.4 Integrace s CRM 11](#_Toc209708503)

[4.5 Integrace s ostatními prodejními weby 13](#_Toc209708504)

[5 Reporty 14](#_Toc209708505)

[6 Technická architektura a bezpečnost 14](#_Toc209708506)

[6.1 Specifikace serverového prostředí 14](#_Toc209708507)

[6.2 Řešení datových exportů 15](#_Toc209708508)

[7 Implementace a podpora 15](#_Toc209708509)

[8 Licence a finanční model 16](#_Toc209708510)

[8.1 Pravidla pro navyšování licenčních poplatků 16](#_Toc209708511)

[8.2 Hrazení bankovních poplatků 16](#_Toc209708512)

[9 Specifické požadavky na prodej a ticketing 17](#_Toc209708513)

[9.1 Podpora vstupenek pro partnery 17](#_Toc209708514)

[9.2 Prodej doplňkového sortimentu a merche 18](#_Toc209708515)

[9.3 Popis HW pro prodej 18](#_Toc209708516)

[9.4 Uživatelský účet 18](#_Toc209708517)

[10 Výjimky z harmonogramu 19](#_Toc209708518)

Popis ticketingového systému – technická specifikace pro sportovní organizace

Cílem popisu ticketingového systému pro sportovní organizace je získat plnohodnotné řešení, které bude obsahovat základní funkcionality ticketingového systému fungujícího na území České republiky se specifickými funkcionalitami typickými pro sportovní oblast. Tento dokument specifikuje klíčové požadavky na komplexní ticketingové řešení.

Používané pojmy:

|  |  |
| --- | --- |
| Domovská organizace | zadává a spravuje si své akce v městském rezervačním systému sama, na základě poskytnutých licencí SW zadavatele (instalovaný klient na stanici) |
| Externí pořadatel | využívá Plzeňskou vstupenku pro správu a prodej pořádaných akcí na základě zaslaného checklistu ke každé akci – akce externímu pořadateli zadává do systému zadavatel (provozovatel Plzeňské vstupenky) |
| Internetový prodejce | smluvní partner Plzeňské vstupenky, jedná se o prodejní místo vstupenek Plzeňské vstupenky (např. infocentra v krajích apod.), které prodává (tiskne vstupenky) na všechny akce, které jsou v nabídce na webu Plzeňské vstupenky od všech pořadatelů za pomocí webového klienta |
| Kmenový prodejce | smluvní partner Plzeňské vstupenky, jedná se o prodejní místo vstupenek Plzeňské vstupenky u domovské organizace, která prodává (tiskne vstupenky) na všechny akce, které jsou v nabídce na webu Plzeňské vstupenky od všech pořadatelů za pomocí instalovaného klienta na stanici |
| Organizace | pořadatel nabízející vstupenky na pořádané akce přes web Plzeňské vstupenky |
| Pořadatel | jakýkoliv pořadatel akce, který má zadaný prodej vstupenek přes systém Plzeňské vstupenky |
| Prodejce | prodejcem se rozumí kmenový i internetový prodejce |
| Mobilní prodejní zařízení | kompaktní přenosné zařízení pro rychlý a flexibilní prodej vstupenek přímo v terénu nebo u vstupu na akci |
| PDA (Personal Digital Assistant) | kompaktní mobilní zařízení určené ke kontrole a validaci vstupenek |
| CRM | customer relationship management – systém pro řízení vztahů se zákazníky |
| Manažerské výstupy | statistiky z utkání, návštěvnost, prodeje |
| Balíček | prodej vstupenek na daný počet akcí definovaných pořadatelem v rámci jednoho nákupu (kombinace více vstupenek nebo přidružených služeb za zvýhodněnou cenu) |

# Obecné požadavky

Požadován je ticketingový systém, který pokrývá celý prodejní cyklus a nabízí modulární a škálovatelné řešení s možností budoucího rozšíření. Dodaný systém bude v souladu s platnou legislativou ČR a EU. Požadována je instalace jednoho produkčního a jednoho testovacího prostředí. Městský ticketingový systém je založen na společném centrálním prodeji všech zapojených organizací přes jeden centrální web a kamenné prodejny, s tím že jednotlivé organizace si mohou své vlastní akce implementovat do svých customizovaných webů.

Předmět zakázky: Dodávka systémů ticketingu, CRM, řešení partnerského programu a systému pro akreditace.

Systém musí disponovat minimálně následujícími prodejními kanály:

* Webový online prodej.
* Prodej na pokladnách (kamenná prodejna) – přes webového klienta.
* Mobilní aplikace pro platformu iOS a Android.
* Prodej přes specializované přenosné mobilní zařízení (pokladnu) pro prodej vstupenek mimo běžná pokladní místa (např. PDA, mobilní telefon).
* Na kamenných prodejnách je umožněn centrální prodej z jednoho systému na všechny prodávané akce všech organizací.

Systém obecně bude umožňovat následující platby:

* Hotově.
* Převodem.
* Platební kartou.
* Apple pay, Google pay.
* Benefitními programy dle požadavku zadavatele a aktuální situace na trhu.
* Kredity věrnostních programů apod.

Systém bude vydávat následující typy vstupenek:

* eVstupenka – nebo také „*elektronická vstupenka*“ v digitální podobě, kterou si zákazník zakoupí online a obdrží ji e-mailem, jako soubor PDF s QR kódem nebo případně čárovým kódem, s možností stažení do mobilní aplikace.
* tištěná vstupenka s volitelným vizuálem, QR kódem nebo případně čárovým kódem dle požadavku zadavatele na jednotlivé akce.
* ePermanentka - nebo také „*elektronická permanentka*“ v digitální podobě, kterou si zákazník zakoupí online a obdrží ji e-mailem, jako soubor PDF s QR kódem nebo případně čárovým kódem, s možností stažení do mobilní aplikace pro definovanou řadu akcí.
* tištěná permanentka s volitelným vizuálem, QR kódem nebo případně čárovým kódem dle požadavku zadavatele pro definovanou řadu akcí.

Obecné požadavky na kontrolu vstupenek / permanentek:

* Integrace na stávající vstupní systémy na sportovištích.
* Integrace na budoucí vstupní systémy dle požadavků zadavatele.
* Aplikace pro kontrolu vstupenek / permanentek na mobilních zařízeních pro platformu iOS a Android.

Obecné minimální požadavky na jazykové mutace:

Jazykové mutace jsou vyžadovány napříč celým ticketingovým systémem kromě administrátorského rozhraní.

* čeština
* angličtina
* němčina

Požadavky na uživatelské rozhraní:

* Responzivní s intuitivním UX/UI.

Licenční podmínky

Požadována je licence nevýhradní, územně omezená na ČR, převoditelná, časově neomezená zahrnující v dokumentu všechny požadované funkcionality a moduly.

SLA

* Servisní podpora min 9:00–21:00, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce s odezvou do 30 minut.
* V případě předem nahlášených akcí je servisní odezva 15 minut, po dohodnutou dobu.
* Systém bude pravidelně aktualizován v souladu s platnou legislativou a bezpečnostními standardy.

1. Technická podpora (požadavky, chyby, náměty, dotazy)

* + Požadavky jsou přijímány prostřednictvím helpdeskového systému nebo telefonicky.
  + Požadavky jsou členěny do kategorií dle typu požadavku, např. hlášení chyb, obecné požadavky, vývojové požadavky atd.

2. Reakční doba (dle druhu chyby)

Reakční doba podpory se řídí závažností chyby:

**Typ chyby Příklad Reakční doba**

Kritická Nefunkční systém, nelze přihlásit, výpadek do 30 minut

Střední Omezená funkčnost, existuje náhradní řešení do 12 hodin

Nízká priorita Kosmetické chyby, drobné nesrovnalosti do 48 hodin

3. Další požadavky na podporu

* Dedikovaný key account manažer pro zadavatele a pořadatele sportovních akcí.
* Uživatelské manuály a on-line dostupné návody k jednotlivým životním situacím (nákup vstupenky, reklamace atd.).
* Školení uživatelů systému na míru.

# Základní funkční požadavky

Systém musí umožňovat efektivní správu prodeje vstupenek a permanentek s důrazem na uživatelskou přívětivost a flexibilitu.

* Prodej vstupenek: Uživatelsky přívětivé prostředí pro celkovou správu prodeje vstupenek. Možnost prodeje vstupenek online přes web a mobilní aplikaci. Bezproblémová integrace i na další digitální kanály (např. e-shop sportovního klubu apod.).
* Správa vstupenek: Prodej vstupenek pod plnou kontrolou sportovní organizace. Nastavení a správa zón (kategorie, sektory, turnikety). Podpora dynamického ticketingu (myšleno možnost nastavit automatické změny cenových hladin v závislosti na faktorech jako je čas do utkání či obsazenost míst).
* Správa zákazníků: Propojení s tzv. personal ID (správa zákaznických profilů), historie nákupů, podpora věrnostních (bodovacích / kreditních) programů.
* Správa permanentek: Komplexní správa permanentek, včetně funkcí pro darování, uvolňování míst a sledování účasti na akci.
* Podpora offline prodeje: Pokladny, PC, tiskárny, čtečky, vybavení prodejních míst, podpora samoobslužných kiosků pro offline prodej, helpdesk.
* Prodej vstupenek / permanentek pro celé třídy a kurzy např. do bazénu, prohlídka sportovišť, akce pro skupiny.
* Jednotné přihlašování napříč celým systémem (web, aplikace, pořadatelé napříč Plzeňskou vstupenkou).
* Vysoká míra automatizace procesů.
* Online přístup a plná responzivita všech nástrojů.
* Automatizované propojení a integrace mezi systémy [CRM, ticketing, jednotné přihlašování napříč celým systémem (web, aplikace, pořadatelé napříč Plzeňskou vstupenkou), mobilní aplikace, call centrum, fanshop].
* Možnost vytvářet a definovat role uživatelů v každém systému (např. obchodník, administrátor, marketingový specialista).
* Správa a sběr souhlasů dle GDPR.
* Plná kontrola a vlastnictví dat ze strany zadavatele (PMDP) a jednotlivých pořadatelů při možnosti definovat u zákazníka až 20 parametrů (např. věk, jméno, příjmení, pohlaví aj.).
* Transparentní logování všech uživatelských činností v systémech.
* Spolehlivost technologické infrastruktury.
* Rychlý a zabezpečený přístup k datům.
* Pravidelný upgrade systému, včetně nových funkcionalit.

# Požadavky na mobilní aplikaci

Jsou požadovány dvě verze mobilní aplikace. První verze bude Plzeňská vstupenka pokrývající prodej vstupenek napříč sportovními organizacemi zapojenými do Plzeňské vstupenky. Druhá verze mobilní aplikace bude customizovaná na základě požadavků sportovních klubů.

Pro hodnocení dodavatel uvede cenu za jednu licenci první verze a cenu za jednu licenci druhé verze. Ceny za tyto licence jsou pro účely hodnocení zahrnuty do celkové ceny licencí a dodavatel je povinen uvést jednotkovou cenu licence pro případ nákupu dalších licencí mobilních aplikací.

Mobilní aplikace bude obsahovat minimálně následující funkcionality: prodej vstupenek, ID zákazníka a uložená permanentka.

Zadavatel si vyhrazuje právo neodebrat ani jednu licenci mobilní aplikace. V takovém případě je cena neodebraných licencí odečtena od celkové ceny licencí.

# Integrace s dalšími systémy

Ticketingové řešení musí být plně integrovatelné s existujícími i budoucími systémy sportovních organizací pro maximalizaci synergie a personalizaci.

## Integrace se stávajícími vstupními systémy

Zadavatel požaduje integrovat do systému:

* Permanentku
* Plzeňskou kartu (čipová karta typu MIFARE/DESFIRE)
* Akreditační systém (press, VIP)
* Systém správy parkovišť, včetně parkovacích zón a distribuce parkovacích oprávnění, vztahujících se k pořadateli sportovní akce
* Integraci s turnikety (PDA čtečky, autorizace)
* Odbavovací systém s white/black listem

Turnikety

Turnikety slouží k automatické kontrole platnosti vstupenek a umožňují rychlé a plynulé odbavení velkého množství návštěvníků. Zadavatel požaduje integraci stávajících turniketů.

Popis turniketů:

model Sesame Twin L (tripod):

* 4x Twin = celkem 8 průchodů
* šířka průchodu: 550 mm
* ramena: 3, délka 480 mm, z nerezové trubky Ø 40 mm
* kapacita: až 30 os./min
* napájení: 230 V AC / 50 Hz, spotřeba cca 50 W

model ECCO Arena 90HD

* 12x nainstalováno
* turniket s plnou výškou
* dvojitý turniket, dělení 90°
* čelní panely lze použít pro čtečky karet

Hlavní funkce:

* + Validace platnosti vstupenky v reálném čase pomocí připojení na dodaný systém.
  + Ověření příslušnosti vstupenky ke konkrétní akci a sekci.
  + Zamezení vstupu na neplatné nebo chybně použité vstupenky.
  + Podpora vstupenek zakoupených online i na místě.
  + Vysoká propustnost a spolehlivost, přizpůsobená pro akce s tisíci účastníky.
  + Odbavení přes QR kódy, čárové kódy a karty typu MIFAFE/DESFIRE EV2 a vyšší.

Technicky jsou turnikety řešené přes vlastní server a díky tomu nejsou závislé na infrastruktuře, na které běží zbytek podpůrných softwarů.

PDA zařízení

Zadavatel požaduje integraci stávajících PDA zařízení pro kontrolu vstupenek v následující konfiguraci a s následujícími funkčnostmi:

Konfiguraci PDA

* Honeywell - model EDA51-1
* Honeywell DOLPHIN CT60
* Honeywell model EDA52-1
* Čtení QR a čárových kódů

Ovládání je požadováno jednoduché a intuitivní, přičemž zařízení bude komunikovat přímo s dodaným systémem.

Kromě běžné kontroly platnosti vstupenek PDA upozorní obsluhu na speciální typy vstupenek, například VIP vstupy, volné vstupenky nebo vstupenky se slevou, podle toho, jak jsou definovány v systému.

Aplikace pro PDA bude optimalizována na rychlé čtení vstupenek pro co nejrychlejší odbavení velkého počtu zákazníků.

Zadavatel disponuje větším množstvím těchto zařízení, kdy dochází k zápůjčkám mezi jednotlivými organizacemi podle toho, kdy jsou potřeba. Požadováno je snadné nastavení, aby bylo možné PDA nastavit pro každou organizaci zvlášť a aby se jeden kus HW dal používat pro více organizací a pro různé akce.

## Integrace s ekonomickými systémy

Zadavatel požaduje integraci ve formě každodenního automatizovaného zasílání dat o jednotlivých položkách prodeje do systémů SAP, Helios a POHODA ve formátu, který bude dodavateli upřesněn. Účelem je spárovat každou jednotlivou položku a každý jednotlivý nákup s proběhlou platbou, ať už pomocí online bankovní karty nebo bankovního převodu. Všechny platby budou probíhat na účet zadavatele a přes platební bránu ČSOB zřízenou pro tento účel zadavatelem.

Požadavky na účetní výstupy:

Výstupy budou poskytovány v intervalech požadovaných zadavatelem, přičemž bude zadán i maximální počet dnů po konci účetního období, kdy je nutné dodat zpracované účetní výstupy.

Požadováno je účetně přehledné řešení storna a výměny vstupenky za vstupenkou s jinou cenovou hladinou. Zadavatel upřednostňuje řešení, kdy při výměně vstupenky je účetně původní vstupenka stornována a prodána nová.

* Požadováno je minimálně rozdělení všech prodaných položek za dané období dle:
  + pořádajících organizací
  + prodejních míst
  + druhu plateb
* Požadováno je vyčíslení provizí dle smluvních podmínek s jednotlivými organizacemi.
* Požadován je legislativní soulad s účetní evidencí a případné nesrovnalosti musí být za pomoci helpdesku objasněny a vyřešeny nejpozději do pátého pracovního dne v kalendářním měsíci.
* Zadavatel požaduje, aby u každého prodeje bylo možné minimálně určit:
  + pořadatele
  + prodejní místo / pokladnu
  + uživatele, který prodej zadal
  + typ a čas úhrady
  + čas prodeje
  + položky, které byly prodány

Vyúčtování pro jednotlivé organizace

Pro každou organizaci zvlášť, ať už se jedná o domovské organizace Plzeňské vstupenky, externí pořadatele nebo internetové prodejce, je požadováno generování sestav, které se následně rozesílají kontaktním osobám daných organizací ke kontrole. U pořádajících organizací se ke kontrole přikládají i sestavy s detailním rozdělením prodejů jednotlivých akcí s dalšími podrobnostmi.

* Finální vyúčtování

Jakmile všechny organizace odsouhlasí zaslané vyúčtování tržeb a provizí, znovu bude nutné vygenerovat uzávěrky dle pořadatelů a prodejních míst, zejména jako kontrola, že se do sestav již nijak nezasahovalo. Pro domovské organizace se znovu generují a zasílají potřebné uzávěrky, vše již jako finální doklady bez možnosti dodatečných úprav.

Po skončení procesu vyúčtování dochází ke:

* kontrole pokladních dokladů a případnému finančnímu převodu od jednotlivých prodejců na účet Plzeňské vstupenky
* rozdělení provizí a s tím související fakturace
* fakturace poplatků za poštovné za vstupenky zaslané v papírové podobě na adresu zákazníků
* Mechanismus plateb převodem a párování s objednávkami

Každý pracovní den je nutné provést kontrolu plateb připsaných na účet Plzeňské vstupenky. Požadovaný systém musí umožnit automatizované nahrávání bankovních výpisů do systému a automaticky spárovat přijaté platby s objednávkami. V tu chvíli systém automaticky rozesílá elektronické vstupenky zákazníkům. Všechny platby, které nejsou spárovány automaticky, je nutné prověřit, zařadit dle jejich účelu a případně opět vyřešit jakékoli nesrovnalosti s účetním oddělením Plzeňské vstupenky.

* Finanční uzávěrky a sestavy

Finanční uzávěrky a sestavy slouží jako klíčový nástroj pro sledování prodejních dat, statistické vyhodnocení tržeb a kontrolu hotovostních i bezhotovostních toků. Musí poskytovat relevantní informace různým typům uživatelů – od pokladních, přes vedoucí provozu, až po účetní a manažery organizace.

Hlavní požadované funkce:

* Denní a pokladní uzávěrky

Funkce určené zejména pro pokladní a provozní pracovníky. Umožňují uzavřít směnu, vyhodnotit denní tržby, provést kontrolu odevzdané hotovosti a zpracovat přehled plateb.

* Přehledy o zákaznických kartách a kupónech

Systém umožňuje podrobně sledovat platby provedené pomocí zákaznických karet a kupónů – tedy benefitních nástrojů, které jsou běžné ve sportovních organizacích.

* Vyhodnocení DPH

Bude umožňovat přesné rozčlenění DPH podle typu vstupenek, data konání nebo data prodeje. To je klíčové pro účetní a finanční oddělení při měsíčním nebo ročním vyúčtování.

* Uzávěrky podle různých úrovní

Uzávěrky bude možné generovat za jednotlivé pokladní, za celou organizaci, za akci nebo za konkrétní typ produktu (např. vstupenka, prohlídka, permanentky, balíčky). To umožňuje flexibilní vyhodnocení a kontrolu provozu napříč celou organizací.

* Statistiky a přehledy

Systém umožní podrobné výstupy, které poskytují statistické vyhodnocení návštěvnosti, typy plateb, prodeje dle produktových skupin, ale také například využití autorských práv nebo sponzorských smluv.

* Vyhodnocení pro specifické produkty

Samostatné výstupy budou připraveny pro:

* sportovní akce
* prohlídky (včetně přehledů průvodců a kontrolovaných vstupenek)
* permanentky a balíčky
* služby a zboží
* Rezervace a blokace kapacit

Bude umožněna správa rezervovaných vstupenek, blokovaných míst nebo služeb, např. pro B2B partnery, školy nebo firemní klienty.

Tyto funkcionality bude používat:

* + Pokladní a obsluha: pro denní uzávěrky směn a kontrolu odevzdaných peněz
  + Vedoucí pokladen: pro sledování vývoje tržeb, vytváření přehledů a kontrolu práce pokladen
  + Účetní a finanční oddělení: pro zpracování DPH, analýzu příjmů a účetní výstupy
  + Manažeři a vedení organizace: pro strategické rozhodování na základě podrobných přehledů

Systém tedy musí poskytovat komplexní pohled na výkonnost organizace z pohledu prodeje, a zároveň bude splňovat požadavky na legislativní, daňovou a účetní přesnost.

## Integrace s webem Plzeňské vstupenky

Každé organizaci bude umožněna integrace do vlastního webu s prodejem vstupenek.

* Minimální funkcionalita pro koncové uživatele webu

Vyhledávání a filtrování akcí:

* Fulltextové vyhledávání dle názvu nebo klíčových slov.
* Filtrování podle:
* data konání (dnes, tento týden, vlastní termín)
* kategorie (prohlídka, sport, atd.)
* místa konání
* pořadatele
* typu akce
* hashtagů

Struktura detailu akce:

* Název akce, datum a čas konání
* Místo konání s mapou
* Textový popis a vizuální identita akce (obrázky)
* Seznam všech termínů u vícedenních akcí
* Ceník vstupenek (možné cenové hladiny, zlevněné vstupné)
* Stav dostupnosti (vyprodáno / zbývající místa)
* Tlačítko „*Koupit vstupenky*“ vedoucí do nákupního procesu

Nákupní proces:

* Výběr konkrétního termínu akce z přehledu dostupných akcí.
* U číslovaných hledišť interaktivní výběr konkrétních míst v hledišti (sedací plán s barevným rozlišením zón, informací o dostupnosti a cenové kategorii).
* Přidání vybraných vstupenek do košíku.
* Vyplnění objednávkového formuláře (s možností nákupu bez registrace nebo po přihlášení – u každé organizace bude možné volit, zda pod jedním přihlášením lze nakoupit více vstupenek nebo pouze jednu).
* Úhrada prostřednictvím zabezpečené online platební brány, hotově, Apple pay, Google pay, benefitními platebními metodami.
* Okamžité vygenerování e-vstupenky ve formátu PDF, uložení do uživatelského účtu.
* Automatické doručení vstupenky na e-mailovou adresu zákazníka.

Prodej dárkových poukazů:

* Web umožňuje online nákup dárkových poukazů v předdefinovaných nebo volitelných hodnotách.
* Poukaz je po zaplacení doručen ve formátu PDF na e-mail zákazníka.

## Integrace s CRM

Systém bude obsahovat CRM a umožní plnou integraci se stávajícími CRM systémy sportovních klubů pro 360° pohled na zákazníka. Podpora personalizované komunikace (PUSH notifikace, e-mail, SMS).

Možnost customizace a automatizace kampaní a segmentace zákazníků. Vlastní mailingy a retargeting. Podpora cross-sellingu a upsellingu při nákupu vstupenek. Možnost využívat pro nákup vstupenek bodovací / kreditní systém.

* Další požadavky na CRM systém:

Správa záznamů v databázi:

* automatický sběr dat z různých platforem (ticketing, web, mobilní aplikace atd.)
* segmentace podle požadovaných parametrů
* automatická aktualizace segmentů
* možnost vytvoření vlastních polí
* automatická a manuální správa GDPR souhlasů

Hromadná rozesílka

* e-maily, SMS, push notifikace
* automatické scénáře s možností vložení podmínek
* A/B testování
* vytváření vlastních šablon s možností personalizace včetně informací z věrnostního systému

Dotazníky

* možnost vytváření vlastních dotazníků
* standardní typy otázek
* automatizace připomínání nevyplněného dotazníku

Věrnostní systém

* automatický sběr kreditů na kontě zákazníků na základě jejich aktivit
* evidence a správa kreditů
* jednotné přihlašování napříč celým systémem (web, aplikace, CRM, pořadatelé napříč Plzeňskou vstupenkou)
* plná integrace CRM systému se systémem jednotného uživatelského účtu
* možnost správy uživatelského účtu

Integrace s dalšími systémy

* Ticketing

sběr dat o prodejích vstupenek a permanentek včetně následné manipulace s nimi (darování, uvolněné do prodeje apod.)

napojení spouštěčů pro automatické akce v systému (přivítání nového zákazníka v systému, připomenutí majiteli permanentky, že nepřišel na akci a neuvolnil permanentku, proto nedostal kredity do věrnostního programu atd.)

* Mobilní aplikace

sledování všech aktivit v systému a následné využití dat (analýzy používání mobilní aplikace, spouštěče automatických akcí apod.)

* Web (fanshop)

sledování aktivit na webu, informace o prodejích, stornech apod., možnost segmentace databáze zákazníků a podmínkování podle vybraných aktivit

Sledování obchodních aktivit pořadatele

* Správa partnerských subjektů a kontaktních osob
* Správa obchodních případů a aktivit obchodních zástupců
* Interaktivní vizualizace obsazených a volných reklamních ploch na mapě hřiště
* Sledování stavů reklamních ploch (produkční fáze)
* Automatické generování návrhů reklamních smluv
* Sledování historie vývoje cen a nákladů reklamních ploch

Přehledy a reporty

* Analytické nástroje pro vyhodnocení efektivity kampaní
* Vyhodnocování úspěšnosti obchodních aktivit klubu ve vazbě na stanovené obchodní plány
* Automaticky zasílané manažerské přehledy o aktivitách uživatelů v CRM systému
* Vyhodnocení úspěšnosti prodeje vstupenek na zápasy
* Vyhodnocení vstupů na jednotlivé zápasy
* Vyhodnocení práce zákazníků s permanentkami (využití, darování, uvolnění do prodeje) apod.

Obecné požadavky na CRM systém

* Online plně responzivní verze
* Spolehlivost technologické infrastruktury

Požadavky na mobilní aplikaci:

* Práce s permanentní vstupenkou:
* spárování permanentky s účtem
* možnost přeposlání permanentek
* možnost uvolnění permanentky
* vlastní vizuál permanentky
* Uzavřený kreditový systém:
* možnost nahrání kreditů přes bankovní převod
* Přihlášení zákazníků prostřednictvím integrovaného jednotného přihlašování napříč celým systémem (web, aplikace, CRM, pořadatelé napříč Plzeňskou vstupenkou)
* Zobrazení a historie fanouškovských aktivit (zákaznických)
* Funkce prémiového placeného obsahu

## Integrace s ostatními prodejními weby

Požadujeme prodej vstupenek integrovat do klubového webu. Zajistit prodej v mobilní aplikaci, včetně zajištění možnosti integrovat prodej do partnerských webů a partnerských mobilních aplikací. Dodavatel umožní integraci se stávajícími weby Plzeňské vstupenky, FCVP ([www.plzenskavstupenka.cz](http://www.plzenskavstupenka.cz), [www.fcviktoria.cz](http://www.fcviktoria.cz)) a do budoucna dalších zapojených sportovních organizací.

# Reporty

Minimální požadavky na reporty:

* Prodejní data: Detailní statistiky prodeje a chování fanoušků (reporty, konverze, přehledy…).
* Export dat: Automatické exporty do CRM a BI nástrojů.
* CRM analýzy: CRM analýzy napříč systémy.
* Podrobné reporty.
* GDPR: GDPR compliant zpracování zákaznických dat.
* Datové toky: Zajištění plynulého toku dat mezi ticketingem, cashless systémem, fanshopem.
* Cílená komunikace: Možnost cílené komunikace dle segmentu a chování zákazníků.

# Technická architektura a bezpečnost

* Systém musí splňovat nejvyšší standardy v oblasti technické architektury a bezpečnosti dat.
* Architektura: Cloud-first a API-first přístup.
* Propojení: Snadné propojení na další platformy (turnikety, CRM, web, aplikace).
* API: Dokumentované sandbox prostředí a REST API.
* Bezpečnostní standardy: Implementace směrnice NIS 2. Ochrana proti DDoS útokům.
* Audit a šifrování: Záznamy o událostech, silná autentizace, logování. Použití vyšších šifrovacích standardů.
* Vícefaktorové ověřování uživatelů.

## Specifikace serverového prostředí

Serverové prostředí

* Systém může být nainstalován buď na serverech Zadavatele, nebo dodavatele. Dodavateli bude umožněn trvalý vzdálený přístup pro správu systému.
* Ticketingový systém Plzeňské vstupenky se skládá:
* ze dvou serverů SWRS (HW + virtuální)
* na serverech běží:
  + - databázový systém Firebird s replikací databáze
    - aplikační kód pro obsluhu požadavku tlustých klientů
* Technické parametry serverů:
* Záložní DB systém
* SWRS2 (virtuální), Windows Server 2022, 4 vCPU, 12 GB, 95 GB systém, 320 GB data SSD
* Produkční DB systém:
* SWRS1 (fyzický), Windows Server 2019, Intel Xeon Silver 4114, 48 GB, 960 GB SSD
* Webový server:
* WWWRS (virtuální), Debian, 4 vCPU, 8 GB, 40 GB SSD
* Zadavatel připouští instalaci systému na serverech dodavatele. V takovém případě cena za licenci musí zahrnovat i provoz systému na těchto serverech.

## Řešení datových exportů

Datové exporty v dodaném systému budou umožňovat automatizovaný přístup k údajům o sportovních akcích, prohlídkách, prodejích, objednávkách a návštěvnosti prostřednictvím SOAP. Uživatelé budou moci jednoduše exportovat potřebná data do formátů vhodných pro další zpracování, například v účetních, analytických či reportovacích nástrojích.

Hlavní požadované vlastnosti:

* Přístup přes zabezpečené rozhraní.
* Export dat o transakcích, návštěvnosti, zákaznících a dalších klíčových oblastech.
* Filtrace a časové omezení exportovaných dat (např. za konkrétní období).
* Automatizace přenosu dat do externích systémů.

# Implementace a podpora

Dodavatel poskytne projektově řízený přístup k implementaci a komplexní podporu po celou dobu spolupráce.

Školení a podpora

* Školení personálu, supervize v den akce. Poskytnutí videí, návodů a hotline.

Minimální rozsah školení:

* pravidelná školení a workshopy
* vzdělávání zaměstnanců v oblasti systémů
* newslettery s novinkami a změnami v systémech
* školení při vydání nové verze

Dále se školení bude realizovat na požádání:

* při nástupu nového zaměstnance
* při zavádění nových funkcionalit

Forma školení:

* online nebo prezenčně, dle preferencí zadavatele

Konzultace

* průběžné konzultace se specialistou během sezóny
* zadavatel v rámci podpory požaduje po celou dobu trvání zakázky pravidelná jednání minimálně jednou měsíčně na téma k chodu a rozvoje systému.

Účastníci:

* Dodavatel, zadavatel, sportovní organizace

Obsah schůzky je veden dle předem připraveného checklistu, který zahrnuje:

* Vyhodnocení podpory, plánované úpravy, zpětnou vazbu, připomínky ke školení / verzím

Forma jednání:

* Online nebo prezenčně, dle preference zadavatele

Podpora a SLA

* Zajištění dostupnosti v čase min 9:00–21:00, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce. Očekáváme SLA s dostupností systému ≥ 99 %. Bude přidělen dedikovaný key account manager pro sportovní oblast. Důraz na podporu v den akce.

Call centrum pro uživatele

* Dostupnost zákaznické podpory – helpdesk - v čase min 9:00–21:00, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce, a to i v cizím jazyce (min angličtina). Očekáváme dostupnost ≥ 99 %.

Nasazování oprav a verzí

* Zadavatel požaduje nové verze a opravy nasazovat v předem dohodnutou dobu, aby bylo minimalizováno narušení provozu.
* Nejprve probíhá nasazení v testovacím prostředí, kde se ověřuje funkčnost.
* Po úspěšném testování je zadavatel informován o plánovaném nasazení do produkce.

# Licence a finanční model

Požadována je licence nevýhradní, územně omezená na území ČR, převoditelná, časově neomezená zahrnující všechny požadované funkcionality a moduly uvedené v dokumentu. Licence musí zahrnovat podporu systému v předpokládaném objemu vstupenek za kalendářní rok do výše 100.000.000,- Kč.

## Hrazení bankovních poplatků

Bankovní poplatky jsou hrazeny zadavatelem.

# Specifické požadavky na prodej a ticketing

Možnost vlastní správy na několika úrovních bez nutnosti kontaktovat dodavatele:

* změna cenových hladin
* změna kategorií vstupenek
* systém bude umožnovat tzv. sdružený nákup, tj. nákup více vstupenek od různých pořadatelů v jednom nákupním košíku
* přidávání administrátorských účtů a nastavování práv bez nutnosti kontaktovat dodavatele
* možnost distribuce vstupenek zdarma nebo se slevou z administračního rozhraní
* kontrola chování admin uživatelů (logování činností)
* automatizovaná fakturace – distribuce vstupenek na fakturu
* plná personalizace vstupenek na úroveň jednotlivých pořadatelů i centrálního pořadatele Plzeňské vstupenky:
* e-mailových šablon se vstupenkami / permanentkami
* PDF šablon vstupenek / permanentek
* funkce placeného prémiového obsahu
* funkce předplatného pro zákazníky
* zakládání a editování typů sportovních akcí
* možnost spravovat termíny konání včetně jejich časů, míst a kapacit
* nastavování objektů a přiřazování specifických vlastnosti (např. sedací schéma, barvy sektorů)
* definování cenové kategorie, slevy a jejich přiřazování ke konkrétním termínům
* aktivování a deaktivování prodeje pro jednotlivé termíny, včetně možnosti rezervací a online prodeje
* přidávání informace o jazykových mutacích a dalších vlastnostech pro návštěvníky
* Automatické objednávky

Jednou z klíčových funkcí v rámci modulu předplatného je automatické vytvoření objednávky pro další sezónu na základě účasti zákazníka v sezóně předchozí.

* Analýza prodejů předchozí sezóny:

Systém vyhodnotí, jaké předplatné měl zákazník v minulém období, na kterých místech v hledišti, jaký měl typ předplatného apod.

* Vytvoření rezervace / objednávky:

Na základě těchto dat je zákazníkovi vytvořena automatická objednávka na novou sezónu, ve stejném předplatitelském cyklu na stejná místa.

* Rezervace je časově omezena:

Zákazník má definované časové okno, do kdy si své předplatné může vyzvednout. Pokud tak neučiní, místa se uvolňují pro další zájemce.

## Podpora vstupenek pro partnery

Vytvoření uživatelského přístupu pro partnery, kterým jsou distribuovány sponzorské vstupenky.

* Uzavřené prostředí pro distribuci partnerských vstupenek.
* Možnost omezit termín vyzvednutí vstupenek.
* Automatizované uvolnění nevyužitých vstupenek do prodeje.
* Personalizace vstupenek a e-mailových šablon dle požadavků partnerů.
* Výběr konkrétních míst pro partnery.
* Systém automatizované distribuce vstupenek pro partnery (např. dle objemu, lokace).

## Prodej doplňkového sortimentu a merche

Systém musí umožnit evidenci, správu a prodej hmotných nebo virtuálních produktů (např. dresy, oblečení, merch obecně).

Zahrnuje následující funkce:

* Definice položek zboží.
* Možnost přiřazení DPH sazby, skladového čísla a evidenční jednotky.
* Správa kategorií zboží pro přehlednější třídění (např. „*kšiltovky*“, „*dárkové předměty*“).
* Nastavení skladové dostupnosti.
* Prodej zboží přes pokladnu i online rozhraní, s možností kombinace se vstupenkami v jednom nákupu.
* Podpora evidenčních čárových kódů a čteček v pokladním systému.

## Popis HW pro prodej

Mobilní prodejní zařízení

Mobilní prodejní zařízení bude zejména umožňovat:

* výběr vstupenky z nabídky akcí
* úhradu různými platebními metodami (včetně platební karty)
* tisk vstupenky na integrované tiskárně

Zakoupenou vstupenku lze následně bez problémů ověřit turniketem nebo PDA zařízením.

Pro prodej na tomto zařízení je možné zvolit jen konkrétní akce, které se povolí nebo zakáží v centrálním systému. Výstupy z mobilního přenosného zařízení budou integrované do centrálního systému.

Tiskárny

Zadavatel požaduje využití stávajících tiskáren pro prodej vstupenek s následující specifikací:

Tiskárna DT stolní TSC TDP-247

## Uživatelský účet

Požadavky na jednotné přihlašování napříč celým systémem (web, aplikace, CRM, pořadatelé napříč Plzeňskou vstupenkou):

* Jednotné přihlášení zákazníků do všech systémů.
* Unikátní ID zákazníka napříč všemi platformami.
* Plná integrace s CRM, ticketingem.
* Správa uzavřeného kreditového systému.
* Správa věrnostního systému.
* Uživatelská oprávnění a jejich úroveň bude individuálně řízena (např. vedoucí ticketingu má přístup pouze k ticketingu a distribuci vstupenek.).
* Prostředí pro správu účtu zákazníka (kredity, permanentky, historie aktivit).
* Přehled zakoupených vstupenek.
* Opětovné stažení e-vstupenek.
* Hlídací pes.
* Nastavení osobních údajů a preferencí.
* Uživatel je unikátně definován e-mailem a heslem jako přihlašovacími údaji (jeden e-mail – jeden uživatel).

# Výjimky z harmonogramu

Oproti harmonogramu uvedenému ve smlouvě se u následujících funkcionalit povoluje odložená implementace až o 90 kalendářních dnů.

* Na kamenných prodejnách je umožněn centrální prodej z jednoho systému na všechny prodávané akce všech organizací.
* Mobilní systém bude umožnovat tzv. sdružený nákup, tj. nákup více vstupenek od různých pořadatelů v jednom nákupním košíku.