

SMLOUVA O OBCHODNÍ SPOLUPRÁCI

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají na základě ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, následující smluvní strany:

Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.

IČ 25013891

DIČ: CZ25013891

Sídlo: Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem

Doručovací adresa: Jateční 426, 400 19 Ústí nad Labem

Zastoupená: Ing. Radkem Chobotem, výkonným ředitelem společnosti

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 945

(dále jen „DP“)

na straně jedné

a

Erika, a.s.

IČ: 25098900

DIČ: CZ25098900

Sídlo: Na Příkopě 9-11, 110 00 Praha 1

Zastoupená: Ing. Pavlem Zákravským, předsedou představenstva

Zapsána v [obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4489

(dále jen „Dodavatel“)

na straně druhé

tuto

SMLOUVU O OBCHODNÍ SPOLUPRÁCI

I Vymezení pojmů

„Elektronická jízdenka“ je technickým řešením, které umožňuje cestujícím (klientům DP) objednat a úhradu Elektronické jízdenky prostřednictvím mobilního komunikačního telefonu nebo jiného obdobného technického zařízení, jehož prostřednictvím lze využívat mobilní telekomunikační služby (PR SMS – Premium rate SMS) a následně se při přepravní kontrole elektronickou jízdenkou prokázat. Objednání elektronické jízdenky i její možná následná kontrola proběhne prostřednictvím textových SMS zpráv.

„Projekt Elektronické jízdenky“ je souhrnem technických, organizačních, obchodních, právních, jakož i dalších faktických kroků směřujících k uplatnění technického řešení Elektronické jízdenky při placení Jízdného v dopravních prostředcích provozovaných DP na území, na kterém zadavatel provozuje městskou hromadnou dopravu – tarifní zóna 101 v trolejbusích a autobusech s provozním označením linek 1 – 99.

„Systém“ je počítačový program, který slouží mimo jiné ke komunikaci Dodavatele a SMS center mobilních operátorů. V Systému jsou zachyceny informace o všech Elektronických jízdenkách. Systém umožňuje uložení dostatečného množství dat, snadnou a bezpečnou aktualizaci dat, možnost on-line (tj. okamžitě) zpětné kontroly provedené platební transakce, vysokou ochranu

proti zneužití a transparentní zúčtování. Systém také poskytuje informace o úhradách za Elektronické jízdenky. Vedle těchto základních funkcí zajišťuje řešení ucelený systém funkcí a služeb pokrývající potřeby spojené s evidencí a správou Elektronické jízdenky, kontrolu platnosti osobních dokladů ze stránek www.mvcr.cz, monitorování pohybu mobilních telefonů přepravních kontrolorů a funkci umožňující lokalizaci přepravního kontrolora při jeho ohrožení.

„**Kodexem PR SMS**“ se rozumí „Obecná pravidla pro poskytování Služeb prostřednictvím Premium SMS a Premium MMS“ vydaná Asociací provozovatelů mobilních sítí, IČ: 751 18 891, se sídlem Vyskočilova 1442/1b, Michle, 140 00 Praha 4 (dále jen „APMS“). Kodex PR SMS účinný ke dni uzavření této smlouvy tvoří jako Příloha č. 1 nedílnou součást této smlouvy. Aktuálně platné znění Kodexu PR SMS je vždy zveřejněno na internetových stránkách www.apms.cz. Okamžikem, kdy nabude změna Kodexu PR SMS účinnosti a Dodavatel DP o této změně informuje, dochází i ke změně Přílohy č. 1 k této smlouvě, bez toho aniž by byl uzavřen dodatek k této smlouvě.

„**SMS MT**“ se rozumí způsob úhrady Jízdného cestujícím, u nichž je okamžikem úhrady Jízdného okamžik, kdy koncové zařízení cestujícího přijme zpětnou SMS MT zprávu obsahující samotnou Elektronickou jízdenku.

„**Přístupové číslo**“ je číslo nebo čísla, které bylo DP přiděleno pro poskytování Elektronické jízdenky prostřednictvím PR SMS a která jsou specifikována v **Příloze č. 2 – Přístupové číslo a Klíčová slova**, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Přístupové číslo/čísla je společné pro všechny mobilní operátory působící ke dni účinnosti této smlouvy na území ČR, tedy T-Mobile Czech Republic a.s., Mobilkom a.s., Vodafone Czech Republic a.s. a Telefónica O2 Czech Republic, a.s., U:fon, provozovatel MobilKom, a.s.

„**Klíčové slovo**“ je složeno s tří písmen MDJ a případně doplněno o číselný kód vyjadřující cenu jízdenky, které bylo DP přiděleno pro poskytování Elektronické jízdenky prostřednictvím PR SMS a které je specifikováno v **Příloze č. 2 – Přístupové číslo a Klíčová slova** této smlouvy.

II Účel a předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je zajištění bezproblémového a bezporuchového fungování Projektu Elektronické jízdenky.
2. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele zajistit realizaci Projektu Elektronické jízdenky za použití Systému na území, na němž DP provozuje městskou hromadnou dopravu – tarifní zóny 101 v trolejbusích a autobusech s provozním označením linek 1 – 99 v městech Ústí nad Labem a Trmice a v obcích Ryjice a Dolní Zálezly včetně zajištění bezchybného a nepřerušovaného chodu Systému (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu), a to za podmínek v této smlouvě uvedených, zejména pak za podmínek dle **Přílohy č. 3 – Způsoby poskytování služby Elektronické jízdenky**. Okamžikem, kdy vejde v účinnost změna tarifních zón nebo dopravní obslužnosti měst a obcí, je DP povinen o této změně Dodavatele písemně informovat, čímž dochází i ke změně článku II, bodu II.2, bez toho, aniž by byl uzavřen dodatek k této smlouvě.
3. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele zajistit od mobilních operátorů převedení finančních prostředků za elektronické jízdenky a dále tyto finanční prostředky na DP převést způsobem sjednaným touto smlouvou
4. DP má povinnost zaplatit Dodavateli za poskytnuté plnění dle této smlouvy dohodnutou odměnu.

III Základní principy spolupráce

1. DP je dopravcem a provozovatelem městské hromadné dopravy ve statutárním městě Ústí nad Labem, ve městě Trmice a obcích Ryjice a Dolní Zálezly. DP má zájem prostřednictvím služeb zajišťovaných ze strany Dodavatele umožnit placení Jízdného cestujícími prostřednictvím Elektronické jízdenky.
2. Vztahy mezi cestujícími a dopravcem jsou upraveny přepravní smlouvou, která vzniká mezi DP a cestujícími, jejímž obsahem je zejména závazek DP přepravit cestujícího ze stanice nástupní do stanice cílové spoji uvedenými v jízdním řádu a závazek cestujícího zaplatit cenu za přepravu (dále jen „Jízdné“).
3. Cestující za jízdenku platí Jízdné podle Tarifu DP, stanovené v souladu s cenovými předpisy. Podrobnosti vztahu mezi DP a cestujícími jsou stanoveny ve smluvních přepravních podmínkách.
4. Dodavatel prohlašuje, že je v odpovídajícím rozsahu oprávněn realizovat řešení použití bezhotovostních plateb v městské hromadné dopravě prostřednictvím mobilní telekomunikační služby a je schopen a připraven zajistit pro DP realizaci Projektu Elektronické jízdenky.
5. Dodavatel dále prohlašuje, že má zajištěné odpovídající technické zázemí nezbytné pro realizaci Projektu Elektronické jízdenky a že disponuje dostatečnými organizačními možnostmi pro jeho zavedení, udržování a rozvoj.
6. Dodavatel dále prohlašuje, že má zajištěnou možnost realizovat služby Elektronické jízdenky prostřednictvím PR SMS služby mobilního operátora, a to u všech mobilních operátorů, kteří působí ke dni uzavření této smlouvy na českém trhu. Dodavatel má povinnost v případě vstupu nového mobilního operátora na český trh zajistit poskytování služby Elektronická jízdenka i jeho prostřednictvím, a to ve lhůtě do 14 dnů od vstupu mobilního operátora na trh. V případě nemožnosti zajištění poskytování služby Elektronická jízdenka u nového mobilního operátora z důvodů na straně tohoto operátora, bude Dodavatel o této skutečnosti informovat DP a vyvine ve spolupráci s ním maximální úsilí k řešení vzniklé situace.
7. Dodavatel se při plnění závazků z této smlouvy neúčastní přepravní smlouvy mezi cestujícími a dopravcem. Právní vztahy z přepravní smlouvy jsou vždy věcí DP a Dodavatel nepřebírá současně s převzetím závazků z této smlouvy žádné povinnosti ani žádná práva dopravce ve vztahu k cestujícímu.

IV Práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje pro DP:
 - a) zajistit po dobu účinnosti této smlouvy po technické stránce cestujícími možnost objednat a zaplatit Elektronickou jízdenku za použití mobilního telefonu nebo jiného obdobného zařízení tak, aby po zadání příslušných dat a při dodržení stanoveného postupu získali možnost prokázat se jízdním dokladem s potřebnými náležitostmi s tím, že jízdné bude placeno cestujícími prostřednictvím SMS MT. Podrobný popis postupu objednávání Elektronických jízdenek, duplikátů Elektronických jízdenek a postupu ověřování platnosti Elektronických jízdenek je uveden v **Příloze č. 3**, této smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že předá DP implementovaný Systém do 30. 6. 2015 do 12:00 hodin a zahájí provoz Systému Elektronické jízdenky od 1. 7. 2015, 00:01 hodin,

- b) zajistit po dobu účinnosti této smlouvy po technické stránce cestujícím možnost bezplatného vystavení duplikátu při ztrátě Elektronické jízdenky nebo jejím náhodným vymazání z mobilního telefonu. Za zaslání duplikátu Elektronické jízdenky Dodavatel nesmí od cestujícího, který o zaslání duplikátu požádal, požadovat žádný poplatek. Podrobný popis postupu při vystavování duplikátů je uveden v Příloze č. 3, této smlouvy,
- c) zajistit po dobu účinnosti této smlouvy možnost kontroly platnosti jízdenky odborným personálem DP. DP bude mít okamžitý přístup k aktuální databázi prodaných Elektronických jízdenek,
- d) dodat programové vybavení umožňující přepravní kontrolu Elektronické jízdenky prostřednictvím mobilního telefonu, který využívá pokročilý mobilní operační systém a aplikační rozhraní, jež umožní instalaci nebo úpravy programů; jestliže dodané programové vybavení nebude vhodné pro mobilní telefony Samsung Galaxy S III, I9300, a operační systém Android 4.2, zavazuje se Dodavatel dále touto smlouvou dodat 30 ks mobilních telefonů a/nebo tentýž počet licencí k užití operačního systému, které budou vhodné pro dodané programové vybavení umožňující přepravní kontrolu Elektronické jízdenky,
- e) zajistit vydávání daňových dokladů pro cestující jménem DP, a to prostřednictvím zabezpečeného webového rozhraní; podrobný popis postupu při vydávání daňových dokladů je uveden v Příloze č. 3, této smlouvy,
- f) zajistit po dobu účinnosti této smlouvy DP přístup k aktuálnímu přehledu o prodaných Elektronických jízdenkách prostřednictvím webového rozhraní,
- g) zajistit po dobu účinnosti této smlouvy pro DP webové rozhraní pro přístup k analyticko - ekonomickým informacím (včetně zpracování přehledu o počtu Elektronických jízdenek za dynamicky definované období), umožňujícím pracovat s informacemi souvisejícím s provozem systému úhrady Jízdného prostřednictvím Elektronické jízdenky,
- h) zajistit po dobu účinnosti této smlouvy kontrolu platnosti osobních dokladů on-line ze stránek www.mvcr.cz ,
- i) zajistit po dobu účinnosti této smlouvy funkci monitorování pohybu kontrolního zařízení zaměstnanců přepravní kontroly při výkonu kontrolní činnosti v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění včetně zajištění funkce „tíseň“ (okamžité zobrazení pozice přepravního kontrolora na mapě města při jeho ohrožení),
- j) zajistit možnost na žádost pověřeného zaměstnance DP okamžitého zjištění aktuální pozice mobilního telefonu,
- k) zajistit pro DP pořizování elektronických záznamů, podle kterých bude zjištěno, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány,
- l) navrhnout bonusový program na podporu prodeje Elektronických jízdenek,
- m) organizovat a provést výběr částek za Elektronické jízdenky prostřednictvím mobilních operátorů a předávat inkasovanou částku postupem sjednaným touto smlouvou DP,
- n) zajistit, aby cestující od odeslání požadavku na nákup SMS jízdenky obdržel nejpozději do 2 minut potvrzující SMS o zakoupení jízdenky,
- o) vytipovat ve spolupráci s DP nejčastější chyby (přesmyčky) v PR SMS, které mohou vzniknout ze strany cestujících a tyto přesmyčky zabudovat do systému tak, aby cestujícímu byla jízdenka prodána,

- p) zajistit na své náklady školení zaměstnanců DP,
- q) zajistit rozvoj systému prodeje Elektronických jízdenek o další produkty, které umožní nákup elektronických jízdenek pro zákazníky, které nemají možnost využívat službu Premium SMS,
- r) převzít existující závazky uchazečů veřejné zakázky „Elektronický odbavovací systém pro cestující“ a úzce spolupracovat s vybraným uchazečem, který plní tuto veřejnou zakázku při implementaci SMS jízdenky,
- s) bezplatné zasílání kontrolních SMS zpráv,
- t) realizovat bonusový program zaměřený na zvýšení prodeje elektronických jízdenek s využitím reklamních ploch DP a zajistit jeho financování,
- u) uhradit náklady na výrobu informačních materiálů pro cestující do vozidel MHD, na zastávky MHD a do informačního centra,
- v) poskytnout součinnost podle pokynů DP při realizaci projektů souvisejících s Projektem elektronické jízdenky, zejména při zavedení nového odbavovacího systému, včetně spolupráce za rovných a nediskriminačních podmínek s třetími osobami, u nichž bude DP poptávat dodání uvedených projektů souvisejících s Projektem elektronické jízdenky.

2. DP se touto smlouvou zavazuje:

- a) trvale využívat a rozvíjet Projekt elektronické jízdenky, tj. zejména možnost placení jízdenek cestujícími prostřednictvím mobilní telekomunikační služby, a to způsobem a za využití technického řešení, které zajišťuje Dodavatel na základě této smlouvy,
 - b) zajišťovat mediální podporu Projektu elektronické jízdenky v rozsahu dostatečném k tomu, aby byl naplněn účel této smlouvy,
 - c) zajistit v termínu do 30. 6. 2015 doplnění stávajících informačních systémů DP (vozidla, zastávky MHD atd.) a poskytovat informaci o nových možnostech platby Jízdného,
 - d) zajistit v termínu do 30. 6. 2015 potřebnou úpravu smluvních přepravních podmínek a Tarifu DP tak, aby možnost platby prostřednictvím SMS MT služby mobilního operátora byla kryta smluvním ujednáním mezi cestujícím a DP,
 - e) dodržovat povinnosti specifikované v Kodexu PR SMS (Příloha č. 1 této smlouvy),
 - f) stanovit v **Příloze č. 5** této smlouvy seznam zaměstnanců, kteří jsou určeni k jednání s dodavatelem včetně jejich oprávnění.
3. Dodavatel se dále zavazuje na vlastní náklady zajistit na výzvu DP jedno školení pro cca 35 účastníků - odborného personálu DP, v obsluze dohodnutých výstupů Systému Elektronické jízdenky. Školení proběhne v termínu předem domluvených mezi DP a Dodavatelem. DP je povinen zajistit účast školených osob.
4. Dodavatel se zavazuje zabezpečit Systém proti zneužití, napadení a úniku dat v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění a v souladu s dalšími souvisejícími právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.
5. Dodavatel se zavazuje splnit podmínky zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zejména dodržovat lhůty pro nezbytné uchování celého tel. čísla, která je stanovena na 3 měsíce, po této lhůtě bude uchovávat pouze část telefonního čísla pro účely zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a celá čísla, která jsou předmětem soudního sporu vedeného mezi cestujícím a DP.

6. Dodavatel se zavazuje neprodleně (max. do 10 minut) způsobem popsaným v **Příloze č. 3** informovat (např. e-mailem, SMS nebo telefonicky) DP o každém výpadku Systému a o ukončení výpadku. Dodavatel se zavazuje zajistit, že součet neplánovaných výpadků Systému z důvodů na straně Dodavatele nepřevyšší 0,5 % celkového času v kalendářním čtvrtletí. Smluvní strany pro vyloučení pochybností sjednávají, že do výpadků Systému z důvodů ze strany Dodavatele se nezapočítávají výpadky způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, včetně výpadku jednoho nebo více mobilních operátorů. Dodavatel se zavazuje, že o případných plánovaných výpadcích bude informovat DP s dostatečným časovým předstihem. Podrobné podmínky jsou popsány v **Příloze č. 3**.
7. Jakékoli změny týkající se rozsahu Systému nebo jeho základních, v této smlouvě charakterizovaných, vlastností a funkcí musejí být dohodnuty písemně, dodatkem k této smlouvě, ledaže se jedná o vylepšení stávajících funkcí nebo zařazení funkcí nových, které Dodavatel provede v rámci dalšího vývoje Systému, což bude provádět soustavně a bezplatně v rámci zajištění funkčnosti Systému, přičemž i o takovýchto vylepšeních musí Dodavatel písemně informovat DP. DP si vyhrazuje možnost budoucí změny parametrů Elektronické jízdenky ve smyslu změny doby platnosti Elektronické jízdenky, změny ceny Elektronické jízdenky a případně i změny počtů provozovaných Elektronických jízdenek.
8. Dodavatel a kterýkoliv mobilní operátor má právo umístit na své internetové stránky odkaz na internetovou adresu DP, na které se cestující budou moci informovat o Elektronické jízdence. Za obsah stránek DP Dodavatel nenese odpovědnost. Dále má Dodavatel a kterýkoliv mobilní operátor právo (nikoliv však povinnost) zveřejnit obchodní firmu DP, dobu a kontakty DP poskytované provozní podpory, přístupová čísla a ceny Elektronické jízdenky pro cestující.

V Cena Elektronické jízdenky

1. Výše Jízdného je dána Tarifem DP. Jízdné bude cestujícími hrazeno postupem pro používání SMS MT služby mobilního operátora:
 - a) mobilní operátor prostřednictvím služby tzv. „Premium rate SMS“ umožňuje úhradu Jízdného s tím, že cestující uhradí cenu odpovídající telekomunikační službě (objednací SMS odchozí od cestujícího). Částka odpovídající uhrazenému Jízdnému je součástí zúčtování provedeného operátorem ve vztahu k cestujícímu.
2. Od 1. 7. 2015, 00:01 hodin, bude mít cestující zajištěnu možnost zakoupit Elektronickou jízdenku za ceny podrobně specifikované v **Příloze č. 2**, této smlouvy, tj. Elektronickou jízdenku v hodnotě 20 Kč s platností 60 minut, v hodnotě 80 Kč s platností 24 hodin (plnocenná) a v hodnotě 40 Kč s platností 24 hodin (zlevněná). Dodavatel je však schopen a připraven zajistit současný prodej Elektronických jízdenek též v jiných tarifních hodnotách v celých Kč. Smluvní strany sjednávají, že nové tarify budou zavedeny do 30 dnů poté, co DP oznámí Dodavateli požadavek na zavedení nových tarifů, což může být například jiná doba platnosti Elektronické jízdenky nebo jiná cena Elektronické jízdenky.
3. Cena Elektronické jízdenky je včetně DPH. V ceně Elektronické jízdenky není zahrnut poplatek za odeslání objednacích zpráv SMS; poplatek za odeslání objednacích zpráv SMS je závislý na podmínkách sjednaných mezi cestujícím a jeho mobilním operátorem a je cestujícím hrazen přímo tomuto mobilnímu operátorovi.
4. Elektronická jízdenka bude obsahovat alespoň následující náležitosti: název dopravce, rozsah platnosti a druh Elektronické jízdenky, cenu Elektronické jízdenky, min. 2 údaje pro ověření platnosti Elektronické jízdenky přepravním kontrolorem a jeden údaj pro ověření platnosti

řidičem vozidla. Smluvní strany sjednávají, že přesný obsah Elektronické jízdenky bude specifikován v **Příloze č. 3**, této smlouvy.

VI Odměna Dodavatele

1. DP se zavazuje, že za poskytnuté plnění dle této smlouvy ze strany Dodavatele uhradí Dodavateli odměnu ve výši stanovené dále v této smlouvě (dále jen „**Odměna**“). Není-li v této smlouvě výslovně stanoveno jinak, jsou v takto stanovené Odměně již zahrnuty veškeré náklady, které na straně Dodavatele vzniknou v souvislosti s plněním této smlouvy, a to včetně nákladů na zajištění telekomunikační služby ze strany mobilních operátorů.
2. Odměna je stanovena procentuálně, a to ve výši
 - a) **15,5 %** z jedné jízdenky v hodnotě 20 Kč
 - b) **0,01 %** z jedné jízdenky v hodnotě 80 Kč
 - c) **0,01 %** z jedné jízdenky v hodnotě 40 Kč

prodané v rámci Projektu Elektronické jízdenky snížené o daň z přidané hodnoty. K odměně bude připočtena daň z přidané hodnoty v sazbě, platné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. Smluvní strany sjednávají, že vyúčtování ceny a vzájemné finanční vypořádání mezi DP a dodavatelem bude prováděno vždy měsíčně, nejpozději do každého 15. dne následujícího měsíce. Procentní výše odměny je neměnná bez ohledu na změny dle čl. IV. § odst. 7 této smlouvy.

3. Celá částka inkasovaná za jízdenky a případně jiné služby přepravy cestujících za období jednoho měsíce bude přeúčtována formou účetního dokladu (dokladem k převodu peněz). Převodní doklad vystaví DP na základě podkladů o inkasované částce za jízdenky vždy do každého 15. dne následujícího měsíce, přičemž splatnost dokladu se stanovuje na 20. den daného měsíce. Podklady zašle dodavatel nejpozději do každého 5. dne následujícího měsíce.
4. Smluvní strany se dohodly, že odměna za prodané Elektronické jízdenky je splatná vždy společně za každý kalendářní měsíc, a to ve stejném termínu jako je splatná úplata za služby Dodavatele za stejný kalendářní měsíc. Smluvní strany se tímto výslovně dohodly na pravidelném započtení nároku DP na úplatu za prodané Elektronické jízdenky proti nároku Dodavatele na odměnu sjednanou touto smlouvou za stejný kalendářní měsíc. Smluvní strany sjednávají, že k započtení pohledávek dojde automaticky k datu splatnosti pohledávek, které se stanovuje na 14 dnů od vzniku pohledávky, a to bez dalšího právního úkonu. Smluvní strany se dohodly, že k datu provedení zápočtu Dodavatel uhradí DP zbývající část závazku.
5. V případě nedodržení lhůty splatnosti má oprávněná smluvní strana právo vyúčtovat povinné smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení. Povinná smluvní strana je povinna úrok z prodlení uhradit do 14 dnů ode dne vystavení faktury.
6. Cena za verifikaci SMS jízdenky prostřednictvím SMS je obsažena v odměně dodavatele za Elektronické jízdenky.

VII Reklamacce a vyúčtování, vady plnění

1. Dodavatel se zavazuje uchovávat, resp. zajistit uchování údajů potřebných ke kontrole správnosti odečtené částky za Elektronickou jízdenku a správnosti Vyúčtování po dobu vyplývající z obecně závazných právních předpisů.

2. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel bude řešit reklamace cestujících a mobilních operátorů týkající se Elektronické jízdenky. Dodavatel se zavazuje, že bude řešit reklamace způsobem popsáním a ve lhůtách uvedených v nabídce, kterou předložil do DP vyhlášeného výběrového řízení „Dodávka systému na zavedení úhrad jízdného prostřednictvím SMS zpráv“. Smluvní strany sjednávají, že reklamace cestujících, které se nebudou týkat Elektronické jízdenky, ale služeb poskytovaných DP, bude řešit DP. Smluvní strany sjednávají, že si při řešení reklamací poskytnou navzájem veškerou možnou součinnost, kterou lze spravedlivě požadovat.
3. Jestliže bude prokázáno vadné vyúčtování vůči cestujícímu a jeho reklamace bude oprávněná, bude částka, která byla prokazatelně vadně vyúčtována a přičtena k tíži cestujícího, uvedena ve vyúčtování vzájemných plateb (fakturách a dokladech k převodu) v následujícím měsíci a Vyúčtování bude upraveno takovým způsobem, aby zohlednilo vyřízení reklamace.
4. Dodavatel nenese odpovědnost za případné zneužití mobilních telefonů, resp. obdobných zařízení, třetími osobami k platbě ceny Elektronické jízdenky.
5. Dodavatel není povinen DP poskytovat nad rámec specifikovaný touto smlouvou informace jiného typu, než které poskytuje mobilní operátor, nebo informací, které jsou dostupné při používání Systému. Dodavatel není povinen sdělovat osobní a jiné údaje, pokud by tak zasáhl do práv třetích osob.

VIII Licence a práva k výsledkům tvůrčí duševní činnosti

1. Dodavatel prohlašuje, že má potřebná práva k jednotlivým komponentům provozovaného Systému a je podle smluv s držiteli autorských a jiných práv oprávněn využívat tyto komponenty k poskytování služeb podle této smlouvy, tj. k provozování systému Elektronické jízdenky.
2. DP na základě této smlouvy nezískává jakékoli oprávnění (licenci) k Systému Dodavatele a ani Systém a jeho jednotlivé komponenty jakkoli sám užívat. Za užívání Systému se však nepovažuje užívání datových výstupů, resp. jiných funkcionalit Systému ani Systému, které byly DP poskytnuty ze strany Dodavatele v souvislosti s plněním této smlouvy.

IX Exkluzivita zpracování

1. DP poskytuje Dodavateli touto smlouvou po dobu trvání této smlouvy exkluzivitu zpracování a zavazuje se, že po dobu trvání této smlouvy:
 - a) neuzavře s jinou osobou za stejným účelem, za jakým je uzavřena tato smlouva a k výkonu stejných či obdobných činností, jaké vykonává Dodavatel podle této smlouvy, smlouvu nebo jakoukoli jinou písemnou či ústní dohodu,
 - b) nebude zajišťovat plnění, které na základě této smlouvy zajišťuje Dodavatel svým jménem a na svůj účet a ani neumožní, aby takové plnění bylo poskytováno jménem třetí osoby na účet DP,
 - c) nepřestane z jakýchkoli důvodů pověřovat Dodavatele výběrem Jízdného prostřednictvím mobilní telekomunikační služby,
 - d) neučiní žádný úkon či opatření, kterým by zmařil základní účel této smlouvy,
 - e) plnění podle této smlouvy nijak neomezí nebo neztíží ani neučiní úkon, který by vedl k zániku závazků z této smlouvy, pokud současně nebudou dány podmínky pro řádné odstoupení od této smlouvy v důsledku neplnění závazků ze strany Dodavatele.
2. Exkluzivitou zpracování podle tohoto článku není dotčeno právo DP provádět činnosti uvedené v odstavci 1 písm. a) až e) pro období po zániku této smlouvy.

X Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem smluvních stran.
2. Dodavatel je povinen zajistit, že bezproblémové a bezporuchové fungování Projektu Elektronické jízdenky bude zahájeno dne 1. 7. 2015 v 00:01 hodin. Před tímto datem je povinností Dodavatele provádět veškeré sjednané činnosti k předání systému ve lhůtě dle odstavce 4 tohoto článku a k zahájení bezproblémového a bezporuchového fungování Projektu Elektronické jízdenky k uvedenému dni
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 30. 6. 2017. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní doba smlouvy je 1 rok. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Veškeré písemnosti dle této smlouvy se v pochybnostech považují za doručené třetím dnem po jejich odeslání doporučeným dopisem na adresu druhé smluvní strany uvedenou v záhlaví smlouvy, a to i v případě, že adresát na této adrese již nebydlí či nemá sídlo podnikání, ale tuto skutečnost společně s novou adresou sídla nebo místa podnikání nesdělil písemně druhé smluvní straně, nebo pokud jiným způsobem zmařil doručení.
4. Zhotovitel je povinen instalaci systému dokončit a předat jej do bezchybného provozu DP nejpozději do 30. 6. 2015 do 12:00 hodin.
5. Po uplynutí doby, na kterou je tato smlouva uzavřena, nebo po zániku této smlouvy z jiného důvodu, je Dodavatel povinen poskytnout součinnosti podle pokynů DP případnému novému dodavateli plnění, které Dodavatel poskytuje DP na základě této smlouvy.

XI Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
2. Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit pouze v následujících případech a za následujících podmínek:
 - a) V případě, že povinná smluvní strana poruší své povinnosti dle této smlouvy podstatným způsobem, je oprávněná smluvní strana povinna písemně upozornit povinnou smluvní stranu na porušení smlouvy a vyzvat ji, aby se porušování smlouvy popsaným způsobem nadále zdržela a dále (je-li to s ohledem na způsob porušení smlouvy možné) aby v přiměřené lhůtě, která nesmí být kratší než 30 dní, odstranila závadný stav vzniklý v důsledku porušení předmětné povinnosti. V případě, že povinná smluvní strana neodstraní závadný stav ve stanovené lhůtě nebo se v období 60 dnů od doručení písemného upozornění opět dopustí porušení téže nebo jakékoli jiné smluvní povinnosti podstatným způsobem, je oprávněná smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit.
 - b) V případě, že povinná smluvní strana poruší své povinnosti dle této smlouvy nepodstatným způsobem, je oprávněná smluvní strana povinna písemně upozornit povinnou smluvní stranu na porušení smlouvy a vyzvat ji, aby se porušování smlouvy popsaným způsobem nadále zdržela a dále (je-li to s ohledem na způsob porušení smlouvy možné) aby v přiměřené lhůtě, která nesmí být kratší než 60 dní, odstranila závadný stav vzniklý v důsledku porušení předmětné povinnosti. V případě, že povinná smluvní strana neodstraní závadný stav ve stanovené lhůtě nebo se v období 30 dnů od doručení písemného upozornění opět dopustí porušení téže smluvní povinnosti, popř. se v tomto období opakovaně (nejméně dvakrát) dopustí porušení jiných smluvních povinností nepodstatným způsobem, je oprávněná smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit.

3. Odstoupení od smlouvy výše uvedeným způsobem je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení od této smlouvy smluvní straně, která porušuje povinnosti dle této smlouvy. Odstoupením od této smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti stran z této smlouvy, a to s účinností „ex nunc“, tj. s účinností ke dni odstoupení od této smlouvy. V důsledku odstoupení od této smlouvy nedochází k zániku nároků na náhradu škody vzniklých porušením této smlouvy, nároků na uhrazení smluvních pokut, ani jiných ustanovení, která podle projevené vůle stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení této smlouvy.

XII Splnění závazků

1. Peněžité závazky vzniklé mezi smluvními stranami na základě této smlouvy, je povinná smluvní strana povinna uhradit řádně a včas, a to na bankovní účet druhé smluvní strany. Peněžitý závazek je splněn okamžikem, kdy je příslušná částka připsána na bankovní účet oprávněné smluvní strany.
2. Dodavatel se zavazuje po celou dobu účinnosti této smlouvy zajistit, že veškeré plnění podle této smlouvy bude poskytováno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, a dalšími souvisejícími právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.
3. Není-li v této smlouvě výslovně sjednáno jinak, nese každá ze stran náklady, které jí v souvislosti s plněním dle této smlouvy vznikly.

XIII Salvatorní klauzule

1. Smluvní strany se zavazují poskytnout si k naplnění účelu této smlouvy vzájemnou součinnost v rozsahu, v jakém ji bude možné spravedlivě požadovat.
2. Strany sjednávají, že pokud v důsledku změny či odlišného výkladu právních předpisů anebo judikatury soudů bude u některého ustanovení této smlouvy shledán důvod neplatnosti právního úkonu, smlouva jako celek nadále platí, přičemž za neplatnou bude možné považovat pouze tu část, které se důvod neplatnosti přímo týká. Strany se zavazují toto ustanovení doplnit či nahradit novým ujednáním, které bude odpovídat aktuálnímu výkladu právních předpisů a smyslu a účelu této smlouvy.

XIV Smluvní pokuty

1. Smluvní strany sjednávají, že DP je oprávněn uplatnit vůči Dodavateli smluvní pokutu:
 - a) ve výši 100.000 Kč/hodina, pokud bude výpadek nepřetržitě trvat déle jak 60 minut, maximálně však 24 hodin,
 - b) ve výši 50.000 Kč/hodina při opakovaném krátkodobém výpadku delším než 10 minut v intervalu 60 minut,
 - c) ve výši 1.000.000 Kč/hodina v případě výpadku delším jak 24 hodin a to za každých započatých 24 hodin.
2. Smluvní strany sjednávají, že DP je dále oprávněn uplatnit vůči Dodavateli smluvní pokutu:
 - a) ve výši 1.000.000 Kč za každý případ porušení, pokud Dodavatel poruší svoji povinnost podle čl. IV. odst. 1 písm. a) až v) této smlouvy,
 - b) ve výši 1.000.000 Kč za každý případ porušení, pokud Dodavatel poruší svoji povinnost podle čl. X odst. 2, 4 nebo 5 této smlouvy.
3. Smluvními pokutami podle této smlouvy není dotčeno právo zadavatele na náhradu škody. Smluvní strany sjednávají, že právo na smluvní pokutu nevzniká v případě, že se bude jednat:

- a) o plánovanou odstávku systému Elektronické jízdenky, která byla DP schválena,
 - b) výpadky, za které odpovídá mobilní operátor.
4. DP není oprávněn uplatnit nárok na uhrazení smluvní pokuty v případě, že prodlení Dodavatele bude způsobeno okolnostmi vylučující odpovědnost.
 5. V případě, že v souladu s touto smlouvou vznikne některé smluvní straně nárok na uhrazení smluvní pokuty, není tím nijak dotčena povinnost druhé smluvní strany nahradit škodu způsobenou porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

XV Závěrečná ustanovení

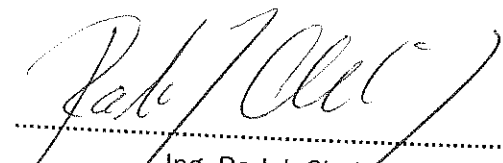
1. Tato Smlouva a práva a povinnosti z ní vyplývající se řídí a vykládají v souladu s právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění.
2. Změny smlouvy jsou možné jen ve formě písemného a číslovaného dodatku ke smlouvě podepsaného oběma smluvními stranami. Smlouva může být ukončena pouze písemně.
3. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech v českém jazyce, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom stejnopise.
4. Smluvní strany na závěr této smlouvy výslovně prohlašují, že jim nejsou známy žádné okolnosti bránící v uzavření této smlouvy.
5. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a shledaly, že její obsah přesně odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a zakládá právní následky, jejichž dosažení svým jednáním sledovaly, a proto ji níže, prosty omylu, lsti a tísně, jako správnou podepisují.

Seznam příloh:

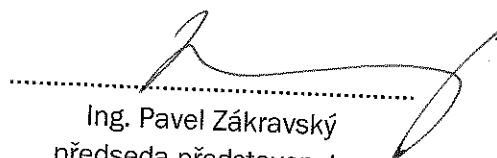
- Příloha č. 1 - Kodex PR SMS
- Příloha č. 2 - Přístupové číslo a Klíčová slova
- Příloha č. 3 - Způsoby poskytování služby Elektronické jízdenky
- Příloha č. 4 - Seznam oprávněných zaměstnanců jednat za Dodavatele
- Příloha č. 5 - Seznam oprávněných zaměstnanců jednat za DP

V Ústí nad Labem dne - 9 -06- 2015


V Praze dne _____



 Ing. Radek Chobót
 výkonný ředitel společnosti
Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.



 Ing. Pavel Zákavský
 předseda představenstva
Erika, a.s.

 **DOPRAVNÍ PODNIK MĚSTA
 ÚSTÍ NAD LABEM a. s.**
 Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem
 IČ: 25013891 DIČ: CZ25013891
 -04-

Obecná pravidla pro poskytování Služeb prostřednictvím Premium SMS a Premium MMS

Kodex verze 5.0

schválen Představenstvem APMS dne: 23. 10. 2014

datum vydání: 31. 10. 2014

účinnost od 1. 12. 2014



apms

Asociace provozovatelů mobilních sítí

E premium@apms.cz W www.apms.cz

Pracovní skupina Premium Services & mCommerce

premium_sms@o2.com, premium@vodafone.cz, premium@t-mobile.cz,

1	ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI.....	3
1.1	ÚČEL.....	3
1.2	SLOVNÍK POJMŮ	3
1.3	STRUKTURA SHORT CODE	4
1.4	MODEL Y ÚČTOVÁNÍ A ZPOPLATNĚNÍ PR SMS/MMS	4
1.4.1	Mobile Originated PR SMS/MMS	4
1.4.2	Mobile Terminated PR SMS/MMS	4
2	POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SLUŽBÁCH A PR SMS/MMS	5
2.1	OBECNÁ PRAVIDLA	5
2.2	INFORMACE O TYP U SLUŽEB (JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY/PŘEDPLATNÉ SLUŽBY).....	5
2.3	CENOVÉ INFORMACE.....	5
2.4	AKTIVACE/DEAKTIVACE SLUŽBY	5
2.5	INFORMACE O POSKYTOVATELI SLUŽBY A HELPDESKU	6
2.6	INFORMACE O WWW.PLATMOBILEM.CZ.....	6
2.7	V PŘÍPADĚ, ŽE JE TAK UVEDENO V ČL. 2.9, POSKYTOVATEL JE POVINEN V KOMUNIKACI SLUŽBY UVÁDĚT INTERNETOVÉ STRÁNKY PLAŤ MOBILEM – WWW.PLATMOBILEM.CZ DOSTUPNOST SLUŽBY VE VEŘEJNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SÍTÍCH OPERÁTORŮ.....	6

2.8	SOULAD S PLATNÝM PRÁVNÍM ŘÁDEM.....	6
2.9	TRANSPARENTNOST SLUŽEB A PŘÍKLADY POŽADOVANÝCH INFORMACÍ V ZÁVISLOSTI NA VYUŽITÉM MEDIU ...	6
2.9.1	<i>Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Jednorázové Služby MO/MT PR SMS/MMS.....</i>	7
2.9.2	<i>Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Předplatné Služby MT PR SMS/MMS.....</i>	8
2.9.3	<i>Transparentnost při iniciaci objednávacího cyklu na internetu.....</i>	9
2.9.4	<i>Transparentnost při automatickém sestavení SMS pro odeslání.....</i>	9
2.10	NÁRAZOVÉ ZÁTĚŽOVÉ AKTIVITY (PEAKOVÉ AKCE).....	9
3	AKTIVACE NEBO DEAKTIVACE SHORT CODU - ČÍSLOVÁNÍ.....	10
3.1	PROCES AKTIVACE A DEAKTIVACE SHORT CODU PRO POSKYTOVATELE	10
3.2	ČÍSELNÉ ŘADY PRÉMIOVÝCH ČÍSEL	10
S ÚČINNOSTÍ OD 1. 1. 2015 SE POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM PREMIUM SMS ŘÍDÍ ROZDĚLENÍM PREFIXŮ UVEDENÝCH V TOMTO BODĚ 3.2 ČÍSELNÉ ŘADY PRÉMIOVÝCH ČÍSEL		
3.3	DOSTUPNÉ CENOVÉ HLADINY A JEJICH POUŽÍVÁNÍ.....	10
4	SYNTAXE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM PR SMS/MMS.....	11
4.1	KLÍČOVÁ SLOVA	11
4.2	SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MO SMS/MMS.....	11
4.3	SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MT PR SMS/MMS.....	11
4.3.1	<i>MT PR SMS/MMS jednorázové.....</i>	11
4.3.1.1	<i>Jednorázové Služby s cenou vyšší 100 Kč.....</i>	11
4.3.2	<i>MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services).....</i>	13
4.3.2.1	<i>Cenové SMS u MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services).....</i>	13
4.3.3	<i>Univerzální SMS příkaz ke zrušení Služby doručované prostřednictvím MT PR SMS/MMS (STOP).....</i>	14
4.3.4	<i>Informační (HELP) SMS.....</i>	15
4.3.5	<i>Omezení pro Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS.....</i>	15
4.4	PŘEDPLACENÉ VIRTUÁLNÍ ÚČTY	16
4.4.1	<i>MT PR SMS/MMS.....</i>	16
4.4.2	<i>MO PR SMS/MMS.....</i>	16
5	OCHRANA ZÁKAZNÍKA.....	17
5.1	VYSVĚTLUJÍCÍ ZPRÁVY	17
5.2	INFORMACE O NABÍZENÝCH EROTICKÝCH SLUŽBÁCH	17
5.3	NEVYŽÁDANÉ ZPRÁVY.....	17
5.4	SLUŽBY NABÍZENÉ DĚTEM	17
5.5	OCHRANA DAT	17
5.6	VÝHRADA OPERÁTORŮ.....	17
6	PŘÍLOHA 1 - PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB.....	18
6.1	PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB; ROZDĚLENÍ EROTICKÝCH SLUŽEB NA „SOFT“ A „HARD“; ZAKÁZANÝ OBSAH SLUŽEB	18
6.2	OBRÁZKY (FOTO, ANIMACE, SKICY, KARIKATURY APOD.).....	18
6.2.1	<i>Soft erotika – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS na Short code s prefixem 909.....</i>	18
6.2.2	<i>Hard erotika (hard core) – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS Short code s prefixem 909.....</i>	18
6.2.3	<i>Nelegální obsah Služeb s obsahem erotiky.....</i>	18
6.3	VIDEO	19
7	PŘÍLOHA 1 - PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB.....	20
8	PŘÍLOHA 3 – OBECNÁ PRAVIDLA PRO VYUŽITÍ BRANDŮ „PLAŤ MOBILEM“	21

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI

1.1 Účel

Tento dokument slouží Zákazníkům (spotřebitelům) k srozumitelnému pochopení fungování Služeb Poskytovatelů objednaných, doručených nebo zaplacených prostřednictvím Premium SMS/MMS. Poskytovatelům, Partnerům/Agregátorům a Operátorům se takto stanovují doporučená pravidla provozování Premium SMS/MMS. Tento dokument byl vytvořen Asociací provozovatelů mobilních sítí, vychází ze zkušeností s provozováním Premium SMS/MMS v České republice a zároveň ze zkušeností s podobnými službami v zahraničí.

1.2 Slovník pojmů

APMS	Asociace provozovatelů mobilních sítí
SMS	Short Message Service / služba krátkých textových zpráv;
MMS	Multimedia Message Service / služba multimediálních zpráv;
Služby	jsou služby nebo zboží Poskytovatele poskytované Zákazníkům a objednávané, dodávané nebo placené prostřednictvím Premium SMS/MMS.
Jednorázové Služby	Služby na bázi MO PR SMS/MMS či MT PR SMS/MMS, které mají jednorázový charakter a jsou zpoplatněny jednou či více po sobě odeslanými MO PR SMS/MMS nebo jednou či více po sobě doručenými MT PR SMS/MMS;
Předplatné Služby	Služby na bázi MT PR SMS/MMS, u kterých Zákazník potvrzením objednávky souhlasí s opakovaným poskytováním Služby a které jsou zpoplatněny opakovaně doručovanými MT PR SMS/MMS;
Premium SMS/MMS	SMS/MMS odeslané Zákazníky na určené krátké kódy - Short code - případně Zákazníkům z těchto kódů doručené. Za tyto SMS/MMS účtují Operátoři Zákazníkům stanovenou částku, která je shodná pro Zákazníky všech operátorů a která pokrývá cenu Služby (tj. je běžně vyšší než tarifní cena SMS/MMS). Premium SMS/MMS (dále také PR SMS ; PR MMS , nebo společně PR SMS/MMS) se dále se rozlišují na:
MO PR SMS/MMS	tzv. Mobile Originated PR SMS/MMS; zpoplatněné v okamžiku odeslání zprávy Zákazníkem;
MT PR SMS/MMS	tzv. Mobile Terminated PR SMS/MMS; zpoplatněné v okamžiku přijetí zprávy Zákazníkem
Poskytovatel	Fyzická či právnická osoba, která nabízí a poskytuje Zákazníkům Služby;
Partner/Agregátor	Fyzická či právnická osoba, která se prostřednictvím vlastní veřejné komunikační sítě nebo jinak podílí na poskytování Služeb, ale není přímým Poskytovatelem;
Short code	Krátké kódy s předčíslem 90z, které mohou nabývat délky 5,7 a 8 číslic a lze z nich určit typ Služby, Poskytovatele a cenu Služby. Správu Short codů koordinuje APMS – viz tabulka 3.2 Číselné řady Prémiových čísel
Zákazník	je fyzická či právnická osoba, která užívá Služby Poskytovatele a je zároveň zákazníkem (účastníkem) Operátora užívajícím služeb veřejné komunikační sítě Operátora;
Operátor	Provozovatel veřejné mobilní, či pevné komunikační sítě na území České republiky. Operátoři umožňují Poskytovatelům využívat při poskytování Služeb PR SMS/MMS.

Předplacený virtuální účet	Jedná se o předplacený účet vedený Poskytovatelem. Tento účet využívá Zákazník výhradně k úhradě zboží a služeb Poskytovatele nebo služeb a zboží 3. stran.
MSISDN	Mobilní telefonní číslo Zákazníka
Základní SMS aplikace	Běžná předinstalovaná aplikace pro odesílání SMS, která je dodávána dodavatelem operačního systému zařízení Zákazníka
Schválená aplikace	aplikační software pro mobilní zařízení, která je schválená pro distribuci dodavatelem operačního systému zařízení Zákazníka.

1.3 Struktura Short code

Premium SMS/MMS jsou realizovány v sítích mobilních Operátorů na speciálních Short codech.

MO Premium SMS/MMS jsou provozovány v obou směrech (tj. od Zákazníka i k němu) na 7-mi místných Short codech ve formátu:

90z xy ab z = druh Služby, xy = ID číslo Poskytovatele, ab = cena v Kč včetně DPH (např. 907 13 50 = MO PR SMS/MMS za cenu 50 Kč)

MT Premium SMS/MMS jsou provozovány ve směru od Zákazníka na 5-mi místných Short codech ve formátu:

90z xy z = druh Služby, xy = ID číslo Poskytovatele

a ve směru k Zákazníkovi na 8-mi místných Short codech ve formátu:

90z xy abc z = druh Služby, xy = ID číslo Poskytovatele, abc = cena v Kč včetně DPH (např. 907 13 050 = MT PR SMS/MMS za cenu 50 Kč; 907 13 500 = MT PR SMS/MMS za cenu 500 Kč) viz Odstavec 0

1.4 Modely účtování a zpoplatnění PR SMS/MMS

1.4.1 Mobile Originated PR SMS/MMS

Jsou Zákazníkovi zpoplatněny okamžikem **odeslání** objednací MO PR SMS/MMS Zákazníkem ze Základní SMS aplikace, přičemž za tuto objednací MO PR SMS/MMS je účtována cena určena Short code. Služby prostřednictvím MO PR SMS/MMS mohou fungovat pouze jako jednorázové (např. zaslání MO PR SMS/MMS do hlasování).

1.4.2 Mobile Terminated PR SMS/MMS

Jsou Zákazníkovi zpoplatněny okamžikem **přijetí** MT PR SMS/MMS Zákazníkem na původně Zákazníkem odeslanou objednávku (prostřednictvím SMS, MMS, WAP, WEB či IVR rozhraní) – způsob objednání viz Odstavec 4.3 tohoto Kodexu. Zpětná MT PR SMS/MMS je zpoplatněna cenou určenou Short code a může být sama nosičem objednané Služby. Služby založené na MT PR SMS/MMS mohou fungovat ve dvou modelech:

- v modelu Jednorázové Služby - ať už formou jedné či více po sobě doručenými MT PR SMS/MMS (např. zpoplatnění zaslání loga po doručení)
- v modelu Předplatné Služby - formou opakovaného doručování MT PR SMS/MMS (např. doručování pravidelného denního zpravodajství, které je Zákazníkovi zpoplatněno při doručení každé objednané zprávy).

2 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SLUŽBÁCH A PR SMS/MMS

2.1 Obecná pravidla

Poskytovatel Služby má povinnost zajistit, že je Služba, včetně způsobu jejího fungování v rámci Premium SMS/MMS, řádně popsána ve všech typech médií tak, aby Zákazníci nebo potenciální Zákazníci byli odpovídajícím způsobem a pravdivě informováni o nabízené Službě.

Poskytovatel je povinen uvádět své kontaktní údaje v návaznosti na typu média (viz Odstavec 2.9). Je zejména nepřijatelné klamat Zákazníka nebo potenciálního Zákazníka nepřesností, dvojsmyslností, zveličováním nebo opomenutím informací. Například, pokud je nutné zaslat více než jednu MO PR SMS/MMS k objednání Služby (viz Odstavec 1.4), musí být jasně specifikováno v propagačním nebo informačním materiálu kolik MO PR SMS/MMS je pro objednání Služby požadováno. Zákazník musí vždy znát celkovou konečnou cenu Služby. Stejně tak u Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS musí být Zákazník informován, jak často a za jakou cenu obdrží objednanou Službu. Jestliže je Zákazníkovi nabízena MT PR SMS/MMS Služba v rámci televizní nebo rozhlasové reklamy, musí být o této skutečnosti Zákazník informován také zvukovou formou.

Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla pro využití brandu „Plat' mobilem“, v případě použití loga. Více v Obecných pravidlech „Plat' mobilem“ – viz Příloha 3.

Další požadované informace podle typu komunikačního média jsou uvedeny v následujících Odstavcích.

2.2 Informace o typu Služeb (Jednorázové Služby/Předplatné Služby)

Poskytovatelé musí v rámci inzerce Služeb Zákazníky jasně informovat, jestli se jedná o Jednorázovou Službu (prostřednictvím MO PR SMS nebo MT PR SMS) nebo o Předplatné Služby (Subscription services) s opakovaným doručováním zpoplatněných MT PR SMS/MMS - viz Odstavec 1.4.

V případě že se jedná o Předplatné Služby s tj. Službu s opakovaným doručováním zpoplatněných MT PR SMS/MMS, musí být Zákazník informován, jak často a v jakém maximálním počtu může MT PR SMS/MMS obdržet. Informace o frekvenci zasílání MT PR SMS/MMS musí být vztáhnuta buď k 1 dnu, 1 týdnu nebo jedné konkrétní akci (textace viz odstavec 4.3).

2.3 Cenové informace

Zákazník musí vždy znát celkovou konečnou cenu Služby. Poskytovatel musí zajistit, aby všichni Zákazníci u jím poskytovaných služeb byly za všech okolností přehledně, jasně, srozumitelně, nezávisle na způsobu získání informace o službě informováni o ceně Služby – a to ještě před poskytnutím takové Služby.

Celková cena za Službu a cena jednotlivé PR SMS/MMS, pokud celková cena je dána součtem cen více dílčích PR SMS/MMS, musí být jasně stanovena ve všech médiích, aby bylo naprosto zřejmé, kolik bude Služba Zákazníka stát.

Psané cenové informace musí být umístěny vždy u a) Short code Služby; b) tlačítka Zaplatit pomocí SMS (viz bod 2.9.3). Font písma musí být zvolen tak, aby byly jednoduše čitelné, zřetelné, uváděny horizontálně a takovým způsobem, který nevyžaduje bližšího zkoumání - kterým se rozumí např. tzv. scrollování na webových stránkách, nebo v odkazech na podmínky Služby umístěné na jiné stránce než je inzerce Služby atd.

Font písma cenové informace nesmí být menší než 80% velikosti fontu použitého pro komunikaci Short code služby. V případě využití tlačítka Zaplatit pomocí SMS nesmí být použitý font cenové informace menší než 80% velikosti fontu použitého pro text v tlačítku Zaplatit pomocí SMS.

Mluvené cenové informace musí být jasně slyšitelné a zřetelné.

Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

2.4 Aktivace/deaktivace Služby

Poskytovatel Služby má povinnost informovat Zákazníka, jakým způsobem lze Službu objednat, resp. u Předplatných Služeb aktivovat. Zákazník musí být při objednání Služby informován o tom, jak danou Službu deaktivovat (aktivace a deaktivace viz Odstavec 4.3)

2.5 Informace o Poskytovateli Služby a helpdesku

Každý Poskytovatel je povinen poskytovat telefonický, SMS (viz Odstavec 4.3.4), emailový a písemný helpdesk pro své Zákazníky. Telefonický helpdesk v českém jazyce se živou obsluhou musí být dostupný v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Po zbytek času je Poskytovatel povinen zajistit minimálně elektronicky spravovaný telefonický helpdesk se záznamovou službou.

Poskytovatel je povinen řešit dotazy a reklamace Zákazníků bez zbytečného odkladu, tak aby nedocházelo k poškozování dobrého jména Operátorů a Služeb.

2.6 Informace o www.platmobilem.cz

2.7 V případě, že je tak uvedeno v čl. 2.9, Poskytovatel je povinen v komunikaci Služby uvádět internetové stránky www.platmobilem.cz Dostupnost Služby ve veřejných komunikačních sítích Operátorů

V případě, že Služba není Zákazníkům poskytována v síti všech Operátorů na území České republiky (v síti O2, T-Mobile, Vodafone, U:fon a v sítích virtuálních operátorů), musí být uvedeno, v síti kterých Operátorů je Služba dostupná.

Informace o kompatibilitě mobilních telefonů

V případě každé jednotlivé Služby, která je určena pouze pro vybrané typy mobilních telefonů a zařízení, je Poskytovatel Služeb povinen v tištěných propagačních materiálech o této skutečnosti informovat. V případě propagace Služeb v prostředí internetu nebo wapu je Poskytovatel povinen informovat o výše uvedených skutečnostech formou seznamu podporovaných mobilních telefonů nebo jiných zařízení.

2.8 Soulad s platným právním řádem

Všichni Poskytovatelé a Partneři musí zajistit, aby nabízené Služby (a jejich obsah), které provozují oni nebo jejich smluvní partneři prostřednictvím PR SMS/MMS byly poskytovány v souladu s platným právním řádem, zejména s právními předpisy upravujícími ochranu duševního vlastnictví (předpisy upravující nakládání s autorskými díly, ochrannými známkami, patenty a užitnými vzory), ochranu osobních údajů (viz Odstavec 5.5), ochranu před zasiláním nevyžádaných obchodních sdělení (zákon o některých službách informační společnosti), ochranu spotřebitele, a v případě loterií, marketingových soutěží či jiných podobných her rovněž v souladu se zákonem o loteriích.

V případě jakýchkoliv i potenciálních sporů souvisejících s porušením platného právního řádu nebo v případě, že se kterýkoliv mobilní Operátor dozví o podezření z porušování platného právního řádu při poskytování Služeb, může být Poskytovateli Služeb (a prostřednictvím něho i jeho Partnerům/Agregátorům) bez předchozího upozornění přerušena možnost poskytování nabízených Služeb Zákazníkům.

Obdobně je možné přerušit možnost poskytování Služeb v případě, že se kterýkoliv mobilní Operátor dozví o podezření, že jsou Služby zneužívány nebo mohou být zneužity k legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu ve smyslu platné právní úpravy o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

2.9 Transparentnost služeb a příklady požadovaných informací v závislosti na využitím medií

Pro poskytování Služeb je Poskytovatel povinen dodržovat následující pravidla pro jejich nabízení.

V případě Služeb loterijního charakteru si APMS vyhrazuje právo upravit s okamžitou účinností informační povinnosti Poskytovatelů tak, aby byly mimo jiné v souladu s platným a účinným Zákonem o loteriích. V případě takové úpravy je APMS povinna bezodkladně informovat Poskytovatele Služeb.

2.9.1 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Jednorázové Služby MO/MT PR SMS/MMS

Druh média	Požadované informace	Příklad					
TV, Billboard/ Outdoor	Short code, cena a název Poskytovatele a adresa webové stánky.	Pošlete SMS „logo_12345“ na 9001330. Cena 30 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o., další informace na www.logosms.cz					
Rádio	Short code a cena	Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9001330. Cena SMS je 30 Kč.					
Obal potravin	Short code a cena, název Poskytovatele Služby	Pošlete SMS ve tvaru „kostka_jméno_adresa“ na číslo 9001330. Cena SMS je 30 Kč. Za Službu odpovídá SMS Infos.r.o.					
Internet	Všechny informace: Short code, cena, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa www.platmobilem.cz	Získejte unikátní logo pro Váš telefon. Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9001330. Cena je 30 Kč vč. DPH. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Seznam podporovaných telefonů a další informace na www.logosms.cz nebo na infolince 222111444, www.platmobilem.cz					
Tisk a ostatní	Všechny informace: Short code, cena, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa www.platmobilem.cz	Získejte unikátní logo pro Váš telefon. Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9001330. Cena je 30 Kč vč. DPH za odeslanou SMS. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Seznam podporovaných telefonů a další informace na www.logosms.cz, www.platmobilem.cz					
Tisk – řádková inzerce v printu	Všechny informace: Short code, cena, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa www.platmobilem.cz Tyto informace, pokud jsou stejné pro více inzerátů v řádkové inzerci, mohou být umístěny samostatně v rámečku, který bude umístěn na začátku/před inzercí – inzerce (více inzerátů musí být zřetelně ohraňována rámečkem).	<table border="1"> <tr> <td>Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, www.poskytovatel.cz, www.platmobilem.cz</td> </tr> <tr> <td>Je mi smutno, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330.</td> </tr> <tr> <td>Je mi veselo, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330.</td> </tr> <tr> <td>Magie znamení – Kozoroh. Pošli SMS ve tvaru KR na 9041330.</td> </tr> <tr> <td>Chcete vědět, co vás v tomto týdnu čeká? Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330.</td> </tr> </table>	Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, www.poskytovatel.cz , www.platmobilem.cz	Je mi smutno, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330.	Je mi veselo, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330.	Magie znamení – Kozoroh. Pošli SMS ve tvaru KR na 9041330.	Chcete vědět, co vás v tomto týdnu čeká? Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330.
Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, www.poskytovatel.cz , www.platmobilem.cz							
Je mi smutno, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330.							
Je mi veselo, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330.							
Magie znamení – Kozoroh. Pošli SMS ve tvaru KR na 9041330.							
Chcete vědět, co vás v tomto týdnu čeká? Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330.							

Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

2.9.2 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Předplatné Služby MT PR SMS/MMS

Druh média	Požadované informace	Příklad			
TV, Billboard/ Outdoor	Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele a adresa webové stránky, příkaz na aktivaci a deaktivaci Služby.	Pošlete SMS ve tvaru „zpravodajství enoviny“ na 90013 a obdržíte každý den čerstvé informace z E-světa. Týdně můžete obdržet maximálně 15 SMS zpráv. Cena za jednu přijatou SMS je 3 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Více informací na www.smsinfo.cz , www.platmobilem.cz			
Internet	Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele a adresa webové stránky, telefonní helplinka, SMS příkaz k aktivaci a deaktivaci Služby, SMS help.	Získejte SMS zpravodajství do Vašeho telefonu. Každý den obdržíte čerstvé informace z E-světa. Cena za jednu přijatou SMS je 3 Kč. Týdně můžete obdržet maximálně 15 SMS zpráv. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Více informací na www.smsinfo.cz , nebo na infolince 222111444. Pro zrušení Služby zašlete SMS ve tvaru „STOP zpravodajství enoviny“ na číslo 90013. Pro více informací zašlete SMS ve tvaru „HELP“ na číslo 90013. www.platmobilem.cz			
Tisk, ostatní	Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele a adresa webové stránky, telefonní helplinka, SMS příkaz k aktivaci a deaktivaci Služby, SMS help. Vždy musí být uvedena adresa www.platmobilem.cz	Získejte SMS zpravodajství každý den do Vašeho telefonu. Pošlete SMS ve tvaru „zpravodajství enoviny“ na 90013 a obdržíte každý den čerstvé informace z E-světa. Týdně můžete obdržet maximálně 15 SMS zpráv. Cena za jednu přijatou SMS je 3 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Více informací na www.smsinfo.cz , nebo na infolince 222111444. Pro zrušení Služby zašlete SMS ve tvaru „STOP zpravodajství enoviny“ na číslo 90013. Pro více informací zašlete SMS ve tvaru „HELP“ na číslo 90013. www.platmobilem.cz			
Tisk – řádková inzerce v printu	Všechny informace: Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa www.platmobilem.cz Tyto informace, pokud jsou stejné pro více inzerátů v řádkové inzerci, mohou být umístěny samostatně v rámečku, který bude umístěn na začátku/před inzercí – inzerce (více inzerátů musí být zřetelně ohraničena rámečkem.	<table border="1"> <tr> <td>Sportovní zpravodajství do mobilu. Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, Týdně můžete obdržet maximálně 3 SMS zprávy. www.poskytovatel.cz, www.platmobilem.cz</td> </tr> <tr> <td>Erotické vtipy do mobilu, napiš SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330. Týdně obdržíte maximálně 2 SMS zprávy s erotickými vtipy. www.eroposkytovatel.cz, www.platmobilem.cz</td> </tr> <tr> <td>Pravidelný týdenní horoskop právě pro vás. Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330. Týdně obdržíte 1 SMS zprávu s vaším horoskopem pro následující týden. www.horoposkytovatel.cz, www.platmobilem.cz</td> </tr> </table>	Sportovní zpravodajství do mobilu. Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, Týdně můžete obdržet maximálně 3 SMS zprávy. www.poskytovatel.cz , www.platmobilem.cz	Erotické vtipy do mobilu, napiš SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330. Týdně obdržíte maximálně 2 SMS zprávy s erotickými vtipy. www.eroposkytovatel.cz , www.platmobilem.cz	Pravidelný týdenní horoskop právě pro vás. Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330. Týdně obdržíte 1 SMS zprávu s vaším horoskopem pro následující týden. www.horoposkytovatel.cz , www.platmobilem.cz
Sportovní zpravodajství do mobilu. Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, Týdně můžete obdržet maximálně 3 SMS zprávy. www.poskytovatel.cz , www.platmobilem.cz					
Erotické vtipy do mobilu, napiš SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330. Týdně obdržíte maximálně 2 SMS zprávy s erotickými vtipy. www.eroposkytovatel.cz , www.platmobilem.cz					
Pravidelný týdenní horoskop právě pro vás. Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330. Týdně obdržíte 1 SMS zprávu s vaším horoskopem pro následující týden. www.horoposkytovatel.cz , www.platmobilem.cz					

Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

Uvádění dalších povinných údajů (například údajů o aktivaci a deaktivaci Služby, údajů o podporovaných typech telefonů, podporovaných mobilních Operátorech, o určení Služby pouze pro starší 18 let apod.) není demonstrativním výčtem uvedeným v Odstavcích 2.9.1 a 2.9.2 dotčeno, tj. tyto informace musí být Poskytovatelem Služeb uváděny, a to i v případě, že nejsou případně v tabulkách v Odstavcích 2.9.1 a 2.9.2 uvedeny.

2.9.3 *Transparentnost při iniciaci objednávacího cyklu na internetu*

Aby se zamezilo situacím, že Zákazník zahájí objednávací cyklus prostřednictvím internetu (WEB nebo WAP nebo Schválené aplikace) nevědomě nebo v omylu, musí Poskytovatel jednoznačně označit úkon, kterým dochází k iniciaci objednávky, umístěním tlačítka **ZAPLATIT pomocí SMS**, pokud není této ochrany Zákazníka dosaženo jiným plně srovnatelným způsobem.

Tlačítko „ZAPLATIT pomocí SMS“ by mělo být umístěno vedle okna, do kterého Zákazník wpisuje své MSISDN, pouze v odůvodněných případech může být umístěno jinde.

2.9.4 *Transparentnost při automatickém sestavení SMS pro odeslání*

Nabízí-li Poskytovatel Služeb, Partneři/Agregátoři nebo jejich smluvní partneři objednání Služeb prostřednictvím Schválené aplikace, programu nebo webové stránky v mobilním telefonu nebo v jiném koncovém zařízení, může dojít k automatické sestavení Premium SMS/MMS pro odeslání pouze v Základní SMS aplikaci. Takto sestavená Premium SMS/MMS musí být Zákazníkovi zobrazena v Základní SMS aplikaci před odesláním a Zákazník ji vždy musí aktivně odeslat.

Není přípustné, aby jakákoliv Schválená aplikace, program nebo webová stránka sestavovala k odeslání nebo odesílala Premium SMS/MMS jiným způsobem, než je uvedeno v tomto článku. Zejména nesmí dojít k odeslání Premium SMS/MMS z koncového zařízení bez vědomí zákazníka, tedy bez aktivního potvrzení odeslání Premium SMS/MMS Zákazníkem v Základní SMS aplikaci.

Používání Premium SMS/MMS v jiné než Schválené aplikaci není povoleno.

2.10 **Nárazové zátěžové aktivity (Peakové akce)**

Jedná se o aktivity Poskytovatele Služeb či jeho Partnerů/Agregátorů, u kterých lze důvodně předpokládat, že v důsledku jejich uskutečnění dojde k časově ohraničenému nárazovému využívání PR SMS/MMS Zákazníky, které bude po určité časové období nad míru obvyklou zatěžovat mobilní telefonní síť mobilních Operátorů (např. hlasování ke kterému budou Zákazníci vyzváni v průběhu televizního přenosu, objednání ke kterému budou Zákazníci vyzváni televizní reklamou apod.). Tyto aktivity je Poskytovatel Služeb povinen nahlásit mobilním Operátorům nejméně 14 dní před plánovaným uskutečněním prostřednictvím formuláře, který tvoří přílohu tohoto Kodexu.

V případě nabízení Služeb s cenou nižší než 30 Kč v pořadech televizních stanic, jejichž podíl na trhu přesahuje 5 % (v říjnu 2012 – TV Nova, TV Nova Cinema, TV Prima family, TV Prima Cool, ČT 1, ČT2, ČT Sport, TV Barrandov) je Poskytovatel Služby povinen využít číselnou řadu 906, která je určena pro zátěžové SMS Služby (viz Odstavec 3.2).

3 AKTIVACE NEBO DEAKTIVACE SHORT CODU - ČÍSLOVÁNÍ

3.1 Proces aktivace a deaktivace Short codu pro Poskytovatele

Proces aktivace a deaktivace Short codu Poskytovateli musí být proveden formou webového rozhraní - www.platmobilem.cz. Požadavek na aktivaci /deaktivaci Short codu musí být zadán prostřednictvím interface dostupném Agregátorům na www.platmobilem.cz minimálně 15 dní před požadovaným datem změny.

3.2 Číselné řady Prémiových Čísel

Číselná řada Prefix - 90z	Typ obsahu (Ve smyslu regulace EU o DPH s účinností od 1.1.2015)	Příklady služeb Poskytovatele
900	Hlasování & soutěže	Soutěže spotřebitelské
901	Multimediální obsah	E-booky, e-magazíny, streamovaná hudba a video
902	Platby za fyzické zboží a služby	Jízdenky; parkovné; vstupné; Regulační poplatky; Fyzické zboží (časopisy, DVD, e-shopy ...); Slevové poukazy; Přístup na WiFi
903	Aplikace, hry, sociální sítě a kredity do nich	Online hry – hra nebo koupení kreditu (doplňků)
904	Multimediální obsah	Loga, melodie, obrázky, horoskopy a esoterika
905	Rezervováno, nevyužito	
906	Hlasování & soutěže - PEAK	Hlasování v TV, spotřebitelské soutěže vysokokapacitního charakteru
907	Platby za přístup a pronájem virtuálního a mediálního prostoru	Přístup do zabezpečené a VIP sekce na Internetu, k placenému obsahu, do registrů (vozidla, katastry nemovitostí, solus, ...); pronájem virtuálního diskového prostoru;
908	Služby Od 1. 7. 2007 rezervováno výhradně pro Služby loterijního charakteru	
909	Erotika	Erotika - Soft a Hard, chaty, hry, multimediální obsah s touto tématikou, zpoplatnění přístupu k erotickým službám, Vstupy do prostorů, zařízení nebo na akce, kam je vstup osob pod určitou věkovou hranicí zakázán jejich provozovatelem či pořadatelem nebo zákonem
87777	Charita	Dárcovská SMS pro jejichž provozování platí speciální podmínky stanovené Fórem dárců (www.darcovskasms.cz)

S účinností od 1. 1. 2015 se poskytování služeb prostřednictvím Premium SMS řídí rozdělením prefixů uvedených v tomto bodě 3.2 Číselné řady Prémiových čísel.

3.3 Dostupné cenové hladiny a jejich používání

Vzhledem k technickému řešení přiřazování čísel Službám je možné obecné používání Služby prostřednictvím Premium SMS/MMS v rozpětí mezi minimální cenovou hladinou 1 Kč a maximální cenovou hladinou 99 Kč za jednu MO PR SMS/MMS a 1 Kč až 600 Kč za jednu MT PR SMS/MMS (ceny jsou uvedeny vždy včetně aktuální sazby DPH platné v ČR). Haléřové a desetihaléřové cenové hladiny nejsou v sítích Operátorů dostupné.

Při poskytování Služeb prostřednictvím MO PR SMS/MMS i MT PR SMS/MMS (předplatné i jednorázové) nesmí Poskytovatel rozdělovat platbu na více PR SMS/MMS. Poskytovatel musí použít hladinu, která odpovídá ceně Služby.

4 SYNTAXE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM PR SMS/MMS

4.1 Klíčová slova

Službu je možno objednat/aktivovat zasláním klíčového slova první úrovně (mimo slov uvedených níže v tomto odstavci) na příslušný Short code Služby. K danému klíčovému slovu může Poskytovatel přiřadit klíčové slovo druhé úrovně, které bude charakterizovat daný typ Služby.

Mobilní Operátoři budou podporovat libovolná klíčová slova bez diakritiky, přičemž se uplatní tato omezení:

- Klíčová slova nesmí obsahovat znaky * a #
- Klíčová slova obsahující slovo **STOP** je rezervováno pouze pro univerzální příkaz ke zrušení Služby a nelze je použít k jiným účelům. Viz Odst. 4.3.3
- Klíčová slova **HELP** a **POMOC** jsou rezervována pro nápovědní funkci. Viz Odst. 4.3.4
- Klíčové slovo **ANO** je rezervováno pro potvrzení aktivace Předplacené Služby
- Pro první i druhou úroveň klíčových slov platí pravidlo, že nesmí být hanlivého či nemravného charakteru

Poskytovatelé mohou po předchozím souhlasu poskytovat také Služby/aplikace bez klíčového slova. V případě, že je takováto Služba poskytována, musí tomu tak být na Short codu (cenové hladině), kde není poskytována žádná další jiná Služba.

4.2 Služby prostřednictvím MO SMS/MMS

Jsou takové Služby, kdy si Zákazník objedná jednorázovou Službu odesláním klíčového slova (případně slov) na 7-mi místný short code. Služba je zpoplatněna při odeslání MO zprávy Zákazníkem. To je Poskytovatel povinen provést do 30 sekund po objednání Služby.

V případě modelu s účtováním MO PR SMS musí být vždy bezplatně zaslána nejméně jedna zpětná SMS pro každou MO PR SMS zprávu ze stejného Short codu pokud je cena MO PR SMS zprávy vyšší než 10 Kč vč. DPH. Zpětná SMS musí obsahovat cenu služby vč. DPH. Každý mobilní Operátor má možnost udělit výjimku na nezaslání zpětné SMS u MO PR SMS/MMS vyšší než 10 Kč.

Pokud povaha Služby umožňuje zaslání MO PR SMS s více než 160 znaky bez diakritiky (např.: s využitím dlouhých textových zpráv u SMS chatu), zpoplatní Operátor každých 160 znaků (bez diakritiky) v ceně MO PR SMS. Poskytovatel je povinen toto odkomunikovat Zákazníkovi.

4.3 Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS

4.3.1 MT PR SMS/MMS jednorázové

Jsou takové, kdy si zákazník objedná jednorázovou Službu odesláním klíčového slova (případně slov) na 5-ti místný short code. Služba je zpoplatněna při doručení MT PR SMS/MMS Zákazníkovi. To je Poskytovatel povinen provést do 30 sekund po objednání Služby. Na prefixu 902 je možné dobu odeslání MT PR SMS/MMS odložit až na maximálně 30 kalendářních dní, podle Operátorem předem schváleného konkrétního obchodního případu Poskytovatele.

V případě objednání jednorázové Služby na bázi MT PR SMS z prostředí WAP/WEB/Schválená aplikace se objednávací cyklus řídí pravidly Předplacené Služby.

Zákazník musí být dopředu – tj. před objednáním Služby - srozumitelně informován o skutečnosti, že se jedná o jednorázovou Službu zpoplatněnou při doručení MT PR SMS/MMS, včetně celkové ceny Služby. Objednávací SMS jsou účtovány standardním tarifem Zákazníka u příslušného mobilního operátora.

4.3.1.1 Jednorázové Služby s cenou vyšší 100 Kč

U Jednorázových Služeb s cenou vyšší 100 Kč se objednávací cyklus řídí pravidly Předplacené Služby.

4.3.2 MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services)

Předplatné Služby (Subscription services) jsou takové Služby, které si Zákazník závazně objedná potvrzující odpovědí na informační SMS Poskytovatele a Poskytovatel po doručení této potvrzující SMS zasílá Zákazníkovi MT PR SMS/MMS buď v pravidelných časových intervalech, nebo na základě aktuálního dění (např. v případě tzv. "events" – např. sportovní mistrovství atd.).

Zákazník zahájí objednávku Předplatné Služby zasláním požadavku (objednávky) na Poskytovatele Služby. Tento požadavek může být proveden prostřednictvím iniciační SMS, MMS, WAP, WEB či IVR rozhraní. V případě objednání přes iniciační PR SMS/MMS musí Zákazník odeslat zprávu na Short code ve tvaru 90z xy. Pro každou konkrétní Službu (Jednorázovou či Předplatnou) na bázi MT PR SMS/MMS musí Poskytovatel obdržet od Zákazníka konkrétní objednávku. Poskytovatel nesmí spojovat více Služeb na bázi MT PR SMS/MMS do jedné objednávky.

Z tohoto 5-ti místného Short codu zašle Poskytovatel Zákazníkovi informační SMS popisující druh Služby s následujícími minimálními údaji:

- cena 1 PR SMS/MMS,
- info o tom, jak pravidelně je zpráva distribuovaná,
- zda jde o opakující se Předplatnou Službu,
- informaci o Help funkci.

Závazné znění informační SMS zasláné Poskytovatelem pro objednání Služby Zákazníkem prostřednictvím iniciační SMS/MMS je následující:

- „**Předplatne XX Kc/interval. Posli ANO sluzba pro objednani na 90zxy. Popis Sluzby... Vice info TTTTT nebo sms HELP na 90zxy**“

V textu zprávy není možné nahrazovat **tučně zvýrazněné části**. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- XX - cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
- interval - den, týden, měsíc, událost
- sluzba - Poskytovatel může rozlišit v Potvrzovací SMS druh Služby (*nepovinný údaj*)
- Popis služby - místo pro komerční sdělení Poskytovatele
- TTTTT - telefonní číslo Zákaznického Helpdesku
- zxy - Short code Služby

Je zakázáno komunikovat Zákazníkovi instrukce k dokončení objednávky jinou formou, než prostřednictvím této informační SMS.

4.3.2.1 Cenové SMS u MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services)

Poskytovatel je povinen při zaslání každé MT PR SMS/MMS s cenou vyšší než 10 Kč včetně DPH informovat Zákazníka o ceně SMS/Služby, způsobu ukončení předplatného a helpdesku. Tyto informace může buď zahrnout přímo do zpoplatněné MT PR SMS/MMS, nebo v případě, že je do ní s ohledem na délku SMS není možné zahrnout, musí Poskytovatel zaslat Zákazníkovi ještě bezplatnou „Cenovou info SMS“ zprávu obsahující informace o ceně MT zprávy a způsob ukončení Služby a helpdesku. Není přípustné informace dělit do více SMS zpráv.

- a) Formát informace pro Zákazníka v rámci jedné zpoplatněné MT zprávy musí být následující:
- „**Cena zpravy XX Kc s DPH za sluzbu SSSSSS. Pro zruseni posli SMS ve tvaru STOP sluzba na cislo 90zxy. Vice info posli SMS HELP na 90zxy**“

V textu zprávy není možné nahrazovat **tučně zvýrazněné části**. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- XX - cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
- SSSSSS - Poskytovatel upřesní druh Předplatné Služby
- zxyabc - Short code Služby včetně cenové hladiny
- sluzba - Poskytovatel může rozlišit v Cenové Info SMS druh Služby (*nepovinný údaj*)
- zxy - Short code Služby

4.3.4 Informační (HELP) SMS

Pokud Zákazník zašle SMS s klíčovým slovem HELP na příslušný 5-ti místný Short code, Poskytovatel se zavazuje, že sdělí Zákazníkovi minimálně info o tom, jak Službu zrušit. Doporučený text takové SMS je následující:

- o „SMS zpoplatněno okamžikem přijetí zastavíte zasláním SMS ve tvaru STOP SLUZBA nebo STOP ALL na číslo 90zxy. Více na www.xxxxxx.cz nebo na tel. zzzzzzzz“ (pozn. SLUZBA nahrazuje klíčové slovo)

Odeslání SMS Zákazníkem je zpoplatněno jeho standardním tarifem u příslušného mobilního operátora, zpětná HELP SMS je pro Zákazníka zdarma.

4.3.5 Omezení pro Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS

Poskytovatel může Zákazníkovi pomoci omezit počet MT PR SMS/MMS denním maximálním limitem. V tomto případě má možnost zasláním objednacích SMS na příslušný 5-ti místný Short code, kde po příslušném klíčovém slově a mezeře zadá číslici, která vyjadřuje objednaný denní počet MT PR SMS/MMS.

Příklad: Zákazník zašle objednacích SMS na Short code 90z xy ve tvaru: POCASI_10. V tomto případě je Zákazníkovi zasláno 10 MT PR SMS/MMS za den z oblasti počasí, pokud je mezitím Zákazník nezruší příkazem Stop.

Poskytovatel smí poskytovat pouze takové Předplatné služby MT PR SMS/MMS, kdy cena jedné Služby za Období není vyšší, než je uvedeno v tabulce níže (maximální povolené Období je jeden měsíc):

Období	Týden	Měsíc
Max. cena Služby	99 Kč	199 Kč

Poskytovatel má možnost zaslat Zákazníkovi prostřednictvím jedné MT PR SMS/MMS "aplikace" (tj. Předplatné Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS na jednom Short codu a jednom klíčovém slově první úrovně) pouze Služby v maximální hodnotě 2000 Kč. Po dosažení této částky musí Poskytovatel Zákazníkovi Službu deaktivovat. Poskytovatel může spolu s deaktivací zaslat Zákazníkovi bezplatnou Obnovovací SMS informující o dosažení limitu Služby a možností pokračování v předplatné Službě. Není přípustné informace dělit do více SMS zpráv. Text zprávy musí být následující:

- o „Byl dosažen limit Předplatné Služby SSSSSS (XXKč/interval). Pro pokračování zaslí SMS ve tvaru ANO služba na 90zxy. Více info na ZZZZZZZZ“

V textu zprávy není možné nahrazovat tučně zvýrazněné části. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- SSSSSS - název Služby
- XX - cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
- interval - den, týden, měsíc, událost
- služba - Poskytovatel může rozlišit v Obnovovací SMS druh Služby (nepovinný údaj)
- zxy - Short code Služby
- ZZZZZZZZ - telefonický nebo webový Zákaznický kontakt na Poskytovatele

Poskytovatel Předplatných Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS je povinen deaktivovat Zákazníkovi Službu v případě, že Zákazníkovi po 3 po sobě jdoucích pokusech není možné MT PR SMS/MMS doručit.

Poskytovatel by měl stanovit vhodnou časovou platnost (expiraci) Předplatných Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS. Tato doba by neměla pro jednotlivé typy obsahu Služby překročit hodnoty uvedené v následující tabulce:

Typ obsahu Služby	Max. doba platnosti MT PR SMS/MMS (v hodinách)
Doprava	6
Zpravodajství	6
Chat	1
Sport	6
Zábava	24

Erotika	24
Soutěže	24
E-mail. notifikace	72
Ostatní obsah (content)	
Aktuální	6
Neaktuální	24
Jiné	24

4.4 Předplacené virtuální účty

Jedná se o předplacený účet vedený poskytovatelem. Tento účet využívá Zákazník výhradně k úhradě zboží a služeb Poskytovatele nebo služeb a zboží 3. stran (dále jen „účet“). Ustanovení odstavců 4.4, 4.4.1 a 4.4.2 se nevztahuje na Speciální Služby definované v bodě 3.2.

4.4.1 MT PR SMS/MMS

Poskytovatel je povinen použít MT PRSMS/MMS v případech, kdy prostřednictvím služby Premium SMS/MMS dochází k dobítí virtuálních účtů. Jeden virtuální účet lze dobíjet maximálně z pěti MSISDN.

Zákazník zahájí objednávku Služby zasláním požadavku (objednávky) na Poskytovatele Služby. Tento požadavek může být proveden prostřednictvím iniciační SMS, MMS, WAP, WEB či IVR rozhraní. V případě objednání přes iniciační PR SMS musí Zákazník odeslat zprávu na Short code ve tvaru 90z xy.

Pro každou konkrétní Službu dobítí virtuálních účtů na bázi MT PR SMS musí Poskytovatel obdržet od Zákazníka konkrétní objednávku, na tuto objednávku Poskytovatel zašle zákazníkovi informační SMS, viz níže.

Závazné znění informační SMS zasláné Poskytovatelem z 5ti místného Short code pro objednání Služby Zákazníkem prostřednictvím iniciační SMS je následující:

- o **Pro nakup (dobítí) popis služby poslí: ANO** služba xxx na 90zxy. **Cena služby (dobítí) je XX Kc včetně DPH. Více info TTTT nebo sms HELP na 90zxy.**

V textu zprávy není možné nahrazovat **tučně zvýrazněné části**. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- popis služby - Poskytovatel upřesní druh Služby (např. URL)
- služba - název služby (nepovinný údaj)
- xxx - číslo, kód virtuálního účtu (nepovinný údaj)
- XX - cena Služby včetně DPH
- TTTT - telefonní číslo Zákaznického Helpdesku
- zxy - Short code Služby

Příklad textu: Pro dobítí Tveho uctu na www.nejakyweb.cz o 50 kreditu poslí: „ANO KREDIT“ na 90zxy. Cena za dobítí je 40 Kc včetně DPH. Více info 1234 nebo sms HELP na 90zxy.

Po splnění výše uvedených podmínek je Zákazníkovi dobít účet.

4.4.2 MO PR SMS/MMS

Účtování na bázi MO PR SMS/MMS v případě virtuálních účtů **není povoleno**.

5 OCHRANA ZÁKAZNÍKA

5.1 Vysvětlující zprávy

Vysvětlující zprávy jsou SMS zasílané Poskytovatelem, které jsou radami nebo instrukcemi, ale nejsou samy o sobě placenou součástí Služby. Vysvětlující SMS zpráva je například taková zpráva, která vysvětluje, jak Služba pracuje, přičemž jejím obsahem není samotné poskytnutí obsahu Služby. Taková zpráva není Zákazníkovi zpoplatňována.

5.2 Informace o nabízených erotických Službách

Poskytovatelé a Partneři jsou povinni zajistit, aby veškeré informace o Službách obsahujících erotiku byly náležitě uváděny v souladu s obecně závaznými právními předpisy účinnými na území České republiky (viz příloha tohoto Kodexu).

U všech „povolených“ kategorií poskytování Služeb (popř. produktů) s erotickým obsahem musí být při jakékoliv komunikaci (ať už vizuální, hlasové nebo jiné) uvedeno upozornění, že obsah Služby je určen pouze osobám starším 18 let. Toto upozornění bude uvedeno např. i při tzv. wap push Službách, kdy si Zákazník objednává přes PR SMS/MMS přístup na erotické wap stránky. Za náležité upozornění nese plnou zodpovědnost Poskytovatel a veškeré případné újmy a rizika nese také Poskytovatel. Mobilní Operátoři poskytující Zákazníkům pouze veřejně dostupné služby komunikačních sítí nejsou za plnění povinností Poskytovatelů, ani jinak za obsah Služeb, odpovědní.

5.3 Nevyžádané zprávy

Poskytovatel Služby musí získat nejpozději okamžikem aktivace Služby souhlas Zákazníka se zasíláním Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS. Poskytovatel Služby musí dále zajistit, aby jeho prostřednictvím nebyly Zákazníkům Operátorů zasílány nevyžádané Služby. Toto se týká zejména Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS.

5.4 Služby nabízené dětem

Služby nabízené dětem, tzv. "Dětské Služby" jsou Služby, které jsou zacíleny na věkovou skupinu mladší 15 let (dále jen „děti“). Tyto Služby a veškerá komunikace vztahující se k nim nesmí zahrnovat nic, co by mohlo jakýmkoliv způsobem ohrozit mravní vývoj dítěte či jinak dítěti ublížit nebo co by mohlo využívat či zneužívat dítě jakýmkoli způsobem vzhledem k jeho malým zkušenostem nebo co by mohlo být v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice.

5.5 Ochrana dat

Všichni Poskytovatelé Služeb musí zajistit, že Služba vyhovuje všem zákonným podmínkám stanoveným českým právem a právem EU vztahujícím se k ochraně osobních údajů. Data získaná komunikací se Zákazníky nesmí Poskytovatel poskytnout žádné třetí straně (ani reklamní agentuře apod.).

5.6 Výhrada Operátorů

Operátoři mohou kdykoliv změnit tento Kodex zejména tak, aby byl v souladu s právním řádem ČR případně s jinými kodexy odvětví. Všichni Poskytovatelé Služby musí zajistit, že Služba a její propagace vyhovuje všem podmínkám stanoveným českým právem a právem EU.

6 PŘÍLOHA 1 - PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB

Erotické Služby tj. Soft a Hard erotika, erotické chaty („čety“) a zpoplatnění přístupu k erotickým Službám mohou být poskytovány výhradně na Short codech s prefixem 909 (viz odstavec 3.2)

6.1 Pravidla pro poskytování erotických Služeb;

Rozdělení erotických Služeb na „soft“ a „hard“; zakázaný obsah Služeb

Erotický obsah (content) Služeb zahrnuje vše, co obsahuje obrázky nahých částí těl mužů nebo žen, a to v poměru větším než 50% nahé plochy těla k poměru plochy celého lidského těla, nebo pokud splňuje podmínky uvedené níže. Erotický obsah Služeb se obecně dělí na soft a hard. Operátoři mají právo posoudit a zařadit Služby do příslušné kategorie, případně změnit zařazení Služeb. Poskytovatelé Služeb jsou v takovém případě povinni jednat v souladu s pokyny operátorů. Pokud dojde k porušení jednání na straně Poskytovatele, jsou Operátoři oprávněni zahájit příslušné kroky směřující k nápravě situace, nebo jednat dle platných smluv s Poskytovateli, případně dle platných zákonů ČR.

6.2 OBRÁZKY (foto, animace, skicy, karikatury apod.)

6.2.1 Soft erotika – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS na Short code s prefixem 909

Soft erotika obsahuje lehčí formu erotiky.

- Je povoleno zobrazení nahých osob.
- U mužů není možné zobrazit mužské přirození.
- U žen není možné zobrazit polohy, kde je zobrazeno ženské přirození v otevřené formě.
- Není možné zobrazit pohlavní styk.
- Není možné zobrazit masturbaci nebo orální sex nebo jejich náznak, a to i ve formě, kde je zobrazeno dráždění ženských nebo mužských pohlavních orgánů.
- Není možné zobrazit obsah navozující pocit, že jde o děti anebo mladistvé.

Soft erotika tedy např. obsahuje:

- Ženy v neprůhledném spodním prádle (spodní i vrchní díl).
- Ženy mající pouze spodní díl neprůhledného spodního prádla nebo mají odhalenou jen vrchní část těla (od pasu nahoru).
- Svlečené ženy v poloze (celé tělo), kde ale nejsou vidět detaily pohlavních orgánů.
- Svlečené muže do půli těla (svlečená vrchní polovina, spodní musí být zakrytá buď neprůhledným spodním prádlem, nebo jinak).
- Svlečené muže v poloze, kde nejsou vidět detaily pohlavních orgánů, nebo celé svlečené muže z pohledu zezadu.

6.2.2 Hard erotika (hard core) – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS Short code s prefixem 909

Erotický obsah (content) Služeb, který nespĺňuje požadavky Soft erotiky a zároveň není nelegální, je Hard erotikou. Patří sem např. celé svlečené postavy z pohledu zepředu, nebo sexuální polohy, akty a symboly, a pohlavní orgány nebo jejich detaily. Podmínkou pro poskytování Služeb obsahující Hard erotiku je, že obsah a způsob prezentace Hard erotiky nesmí být v rozporu s obecně závaznými právními předpisy České Republiky ani dobrými mravy.

6.2.3 Nelegální obsah Služeb s obsahem erotiky

Tato oblast zahrnuje vše, co je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice nebo dobrými mravy. Zde **nesmí** být tedy zejména následující oblasti:

- Sex s mladistvými (pod 15 let), nebo s osobou zjevně se jevící jako mladší 15 let,
- sex příbuzných v řadě přímé nebo se sourozencem (např. matka a syn, bratr a sestra),
- nabídka obchodování s lidmi za účelem pohlavního styku,
- sexuální styk se zvířaty (tedy i např. jejich osahávání či jiné sexuální aktivity člověk + zvíře),

- mučení a násilí (konané proti vůli zobrazovaných osob; patří sem i všechny formy SM praktik, kde by mohlo dojít ke zranění s vážnými následky na zdraví),
- ukájení se na lidských ostatcích (i jejich hanobení) a genocida (rasově motivované sexuální či jiné ponižování zobrazovaných osob),
- zobrazování lidských výkalů ve spojení se sexualitou (např. ukazování moče a stolice, krve apod.),
- zbraně, drogy, alkohol podávaný mladistvým, vražda, znásilnění, zacházení s rukojmími a další trestné činy, spojené s nabízeným sexuálním obsahem.

SM praktiky budou posuzovány jednotlivě, obecně se má za to, že pokud u SM půjde o ponižování (např. sexuální praktiky při svazování), bude tento obsah považován za nelegální.

Tato pravidla mohou být dále upřesňována podle vývoje právních předpisů, dobrých mravů a trhu.

6.3 VIDEO

- U videa platí stejná pravidla jako je zmíněné výše v Odstavci 6.2.
- Konkrétně do kategorie „Hard“ bude např. zařazeno vše, kde je ukázán pohlavní styk nebo příprava na něj, orální sex, masturbace, a dále vše, kde jsou viditelné postavy svlečené od pasu dolů.

7 PŘÍLOHA 1 - PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB

Formulář hlášení PEAKové akce Premium Rate SMS

Peakové akce je nutné hlásit s 14 - ti denním předstihem!!!

Kontakty na operátory: premium_sms@O2.com
premium@t-mobile.cz
premium@vodafone.cz

Datum hlášení

PR SMS Partner (společnost)

	Jméno a příjmení	Email	Mobil/tel
Kontaktní - obchodní	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kontaktní - technický	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kontaktní - během akce	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Datum akce

Hlasování od

Hlasování do

Přístupové PR SMS Short cody

Audiotex

Klíčová slova:

Typ pořadu

Název pořadu/akce

Název média

Celkem MO PR SMS (všechny sítě)

Max SMS peak (min)

Časy peaků

Odpovědní MT SMS

Počet MT SMS na 1 MO PRSMS

Prodleva v odeslání

Online-propagace

Počet

Počet

Počet

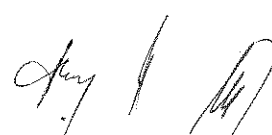
Počet

Předchozí propag.

Další info k hlášené akci:

8 PŘÍLOHA 3 – OBECNÁ PRAVIDLA PRO VYUŽITÍ BRANDU „PLAŤ MOBILEM“

Aktuální znění uvedeno na www.platmobilem.cz



Příloha č. 2 ke smlouvě o obchodní spolupráci mezi společností Erika, a.s. a Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.

1) Klíčové slovo

Elektronická jízdenka bude objednávana zadáním klíčového slova do SMS, kterou cestující Elektronickou jízdenku objednáva:

- a) Klíčovým slovem pro základní jízdenku s časovou platností 60 minut bude výraz „**MDJ**“
- b) Klíčovým slovem pro základní jízdenku s časovou platností 24 hodin bude výraz „**MDJ80**“
- c) Klíčovým slovem pro zlevněnou jízdenku s časovou platností 24 hodin bude „**MDJ40**“

V případě, že by cestující omylem smazal SMS zprávu s Elektronickou jízdenkou, může si zasláním požadavku prostřednictvím SMS zprávy vyžádat duplikát Elektronické jízdenky. Klíčové slovo pro vyžádání duplikátu je „**MDJA**“, kterým si cestující vyžádá všechny aktuálně platné elektronické jízdenky.

2) Přístupové číslo

Všechny Elektronické jízdenky budou objednávány na shodném přístupovém čísle **902 06**.

Všechny duplikáty Elektronických jízdenek budou objednány na přístupovém čísle **900 0603**.

3) Použitelné aliasy Klíčových slov

Elektronická jízdenka bude doručena i za použití těchto klíčových slov:

- a) „ **MDJ**“ – **JMD; DJM**; použití malých písmen i kombinace malých a velkých písmen,
- b) „**MDJ80**“ – **JMD80; DJM80**; použití malých písmen i kombinace malých a velkých písmen za předpokladu, že číslo 80 bude vždy na konci použitých písmen; mezera mezi klíčovým slovem a číslem 80,
- c) „**MDJ40**“ – **JMD40; DJM40**; použití malých písmen i kombinace malých a velkých písmen za předpokladu, že číslo 40 bude vždy na konci použitých písmen; mezera mezi klíčovým slovem a číslem 40

Příloha č. 3 ke smlouvě o obchodní spolupráci mezi společností Erika, a.s. a Dopravním podnikem města Ústí nad Labem a.s.

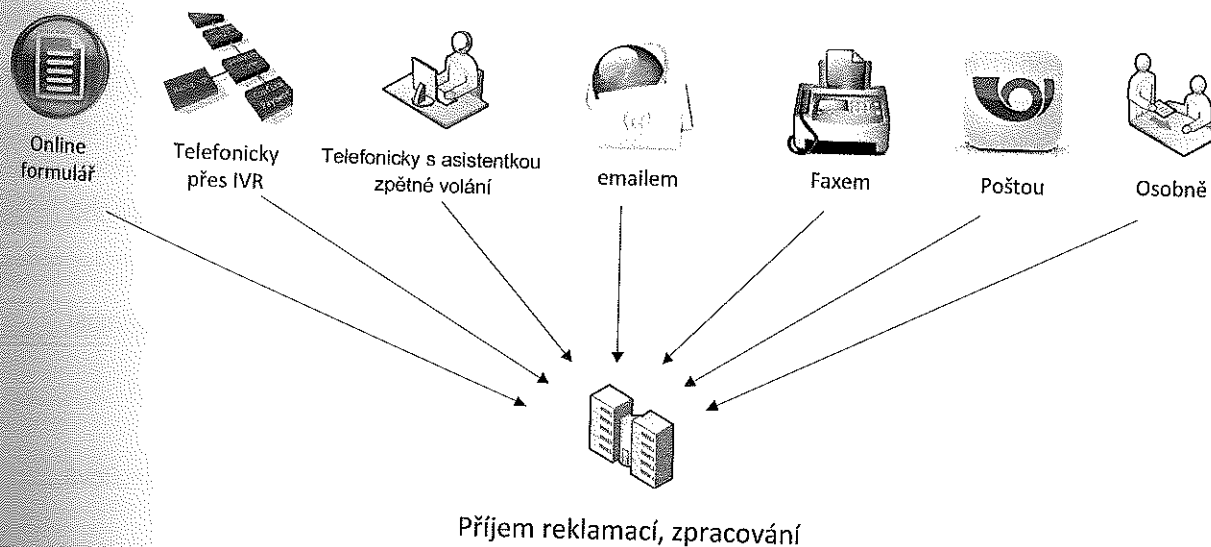
1. Způsob vyřizování reklamací mezi cestujícím, poskytovatelem služby, mobilními operátory a zadavatelem

Reklamacce mezi uživateli (cestujícími), mobilními operátory a DPMUL ŘEŠÍ společnost ERIKA, a.s. prostřednictvím svých pravidelně školených operátorek. SW je navržen tak, aby **CO NEJMENĚ ZATĚŽOVAL DPMUL**, a aby bylo možno v co **NEJKRATŠÍ TERMÍNU REKLAMACE DOŘEŠIT** a byla zajištěna **MAXIMÁLNÍ SPOKOJENOST CESTUJÍCÍCH**. SW hlídá nastavené termíny a zákonné lhůty celého reklamačního procesu.

ERIKA, a.s. nabízí cestujícím možnost podat reklamaci 7 různými způsoby, tak aby cestující mohli reklamaci podat **KDEKOLIV**, a to z ulice, z dopravního prostředku, kanceláře, a to **KDYKOLIV** 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

Způsoby podání reklamace jsou následující:

- Online webovým formulářem
- Telefonicky přes IVR
- Telefonicky s asistentkou - zpětné volání
- Emailem
- Poštou
- Faxem
- Osobně



Reklamační proces

Schéma reklamačního procesu ukazuje, jakým způsobem jsou reklamacce zpracovávány. Tento proces se aplikuje na pro všechny výše uvedené způsoby podání reklamací. Jednoduše lze proces shrnout do několika kroků:

1. Příjem reklamace
2. Verifikace, vyhodnocení
3. Návrh řešení, Realizace řešení, Předání řešení

[Handwritten signature]

4. Ukončení reklamace

Ve všech těchto krocích informujeme jak cestujícího tak DPMUL. Každá reklamace má detailní záznam o průběhu celého postupu řešení. Při řešení reklamací klademe velký důraz na rychlost a kvalitu zpracování reklamace, proto reklamační proces maximálně optimalizujeme a detailně evidujeme. Při zpracovávání informací postupujeme dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a v souladu s dalšími souvisejícími právními předpisy.

A. Zadávání a vyřizování reklamací

- **Vyplněním a odesláním online webového formuláře, který je umístěn na webových stránkách www.smsjizdenky.cz; K dispozici je rovněž verze ve formátu PDF.**
- Možnost: Telefonicky přes IVR, cestující vytočí telefonní číslo zákaznické podpory IVR ERIKA, A.S.. Hlasový automat provede cestujícího celým procesem reklamace. Pokud cestující bude vyžadovat podat reklamaci s pomocí asistentky reklamačního oddělení, zadá své telefonní číslo a operátorka jej v nejkratší možné době kontaktuje na jím zadaném telefonním čísle;
- Telefonicky s asistentkou - zpětné volání – cestující, který potřebuje s vyřízením reklamace pomoci, požádá pomocí IVR o zpětné zavolání. Operátorka jej pak v nejkratším možném termínu kontaktuje a reklamaci s cestujícím zaeviduje. Cestující pak dostává emailem potvrzení a zápis o provedené reklamaci; Příklad IVR linky 234 249 736, nebo 234 249 734
- Emailem přijímáme reklamace na adrese reklamace@erika-as.cz,
- Poštou – reklamace zpracuje pracovník reklamačního centra a zaeviduje do systému. Reklamace přijímáme na adrese ERIKA, a.s., Staroměstské náměstí 10, Praha1, 110 00;
- Faxem – reklamace automaticky zpracováváme a ukládáme do systému, s časovým razítkem přijetí daného faxu;
- Osobně reklamace přijímáme na adrese ERIKA, a.s., Staroměstské náměstí 10, Praha1, 110 00, nebo na jakékoliv pobočce / informačním centru DPMUL, která je vybavena reklamačním formulářem, nebo PC s přístupem na internet. Takto podaná reklamace je pracovníkem zaevidována do systému nebo přes webový reklamační formulář je vložen sken vyplněného papírového formuláře, nebo je doručen jiným způsobem definovaným DPMUL.

Všechny reklamace jsou registrovány do reklamačního systému. Reklamace musí minimálně obsahovat tyto informace:

- Telefonní číslo, ze kterého byla SMS jízdenka objednána;
- Datum a čas odeslání objednávací SMS;
- Kontaktní údaje pro sdělení výsledku reklamace (kontaktní tel. číslo, nebo emailová adresa)
- Popis reklamované události
- Způsob vrácení peněz (poštovní poukázka, bankovní převod, apod.)



ERIXA JÍZDENKA



www.doprava.cz

REKLAMAČNÍ PROTOKOL - SMS JÍZDENKA

V Ústí nad Labem dne 07.05.2015

Jméno:

Říjmení:

Ulice a č.p.:

Obec:

PSČ:

E-mail:

Telefonní číslo, ze kterého byla SMS odeslána:

Datum odeslání SMS jízdenky:

Čas odeslání SMS:

Počet odeslaných zpráv:

Jízdenka doručena: Ano Ne

*Kontaktní telefon:

Zpoždění doručení jízdenky a její kód:

Čas doručení:

NASH kód:

Popis události:

Náhradu za oprávněnou reklamaci požadují:

Novou finanční částku na bankovní účet Původní poukázkou

Číslo účtu:

Kód banky:

Zpracování osobních údajů:

Odevzdáním (zasláním) tohoto reklamačního formuláře produktů SMS jízdenka udělují v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním zde poskytnutých osobních údajů společností - Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s., Revoluční 25, 401 11 ÚSTÍ NAD LABEM - jakožto správce, případně třetí osobě jakožto zpracovatel, za účelem vyřízení reklamačního řízení. Souhlas se zpracováním osobních údajů udělují dobrovolně a mohou jej kdykoliv bezplatně, na adrese správce, odvolat.

Odeslat **Titk**

* není-li shodný s telefonem, ze kterého byla SMS odeslána

Reklamační vyřizuje společnost ERIKA, a.s.,
e-mail: reklama@erikamv.cz

PDF verze formuláře

Handwritten signature



Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s.
IČ: 250 13 891

SMS jízdenka

REKLAMAČNÍ PROTOKOL

V Ústí nad Labem, dne: _____

Jméno: _____
Příjmení: _____
Ulice a č.p.: _____
Obec: _____ PSČ: _____
E-mail: _____
Kontaktní telefon: _____
Telefonní číslo, ze kterého byla SMS jízdenka odeslána: _____
Datum odeslání SMS jízdenky: ____/____/____ Počet odeslaných zpráv: ____
Čas odeslání SMS jízdenky: ____:____ Jízdenka doručena: Ano** Ne**

Zpoždění doručené jízdenky a její kód:
Čas doručení: ____:____ HASH kód: _____
Popis události: _____
Reklamací přijal: _____ razítko

Náhradu za oprávněnou reklamací požadují:
 Převodem finanční částky na bankovní účet**
Číslo účtu: _____
Kód banky: _____
 Poštovní poukázkou**
_____ podpis

* není-li shodný s telefonem, ze kterého byla SMS odeslána
** buďte se zavěsujte
Reklamacie vyřazuje společnost ERIKA, a.s.
e-mail: reklamacie@erika-as.cz

Zpracování osobních údajů:
Odevzdáním (rozlátním) tohoto reklamačního formuláře produktem SMS jízdenka uděláte v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. souhlas se zpracováním zde poskytnutých osobních údajů společností - Dopravní podnik města Ústí nad Labem a.s., Revoluční 26, 401 11 Ústí nad Labem - jakožto správci, případně její osobě jakožto zpracovateli, za účelem vyřízení reklamačního řízení.
Souhlas se zpracováním osobních údajů uděláte dobrovolně a může jej kdykoliv bezplatně, na adrese správce, odvolat.

B. Lhůta pro oznámení zadavateli o postupu řešení reklamace

Operátorka reklamačního oddělení prověří reklamovanou SMS jízdenku, prověří veškeré informace související s reklamovou SMS jízdenkou, vyhodnotí situaci a navrhne klientovi řešení. **Návrh řešení operátorka poskytne do 1 pracovního dne od nahlášení reklamace, resp. od jejího zadání do systému.** Zákazník (cestující) je o vyřešení reklamace informován pomocí **SMS zprávy, e-mailu, telefonicky operátorem, nebo IVR systémem.**

C. Lhůta pro oznámení zadavateli o vyřízení reklamace

Po vyřešení, odsouhlasení způsobu reklamace je záznam v evidenci uložen uzavřen, pro budoucí možnou potřebu.

Zákazník (cestující) je o vyřešení reklamace informován pomocí **SMS zprávy, e-mailu, telefonicky operátorem, nebo IVR systémem.**

V případě uznání reklamace bude uchazeč poukazovat reklamovanou finanční částku na adresu cestujícího, kterou uvedl v reklamačním řízení (viz. obr Reklamační formulář - způsob poukázání reklamované částky) nebo na bankovní účet. **Informace o způsobu vyřízení reklamace jsou vždy v online webové rozhraní tak, aby Dopravní podnik měl přehled, jakým způsobem byla reklamovaná částka vrácena.** Lhůta pro vyřízení reklamace nepřesáhne 14 kalendářních dnů od zadání reklamace na webovém rozhraní. Zadavatel má možnost vytvářet potřebné statistiky podle uživatelsky zvoleného období a jednotlivých parametrů.

Náhradu za oprávněnou reklamaci požadují:

Převodem finanční částky na bankovní účet Poštovní poukázkou

Číslo účtu:

Kód banky:

Obr. Způsob poukázání reklamované částky

Provedené změny:

Datum záznamu	Popis	Zodpovědná osoba	Nový stav
03.01.2013 11:11	Založení reklamace klientem	klient	Nová
03.01.2013 13:11		Operator Operátor Erika	V řízení
07.01.2013 10:21	7.1.13 převodem	Operator Operátor Erika	V řízení
08.01.2013 13:38		Operator Operátor Erika	Akceptováno

Detail

Zavřít

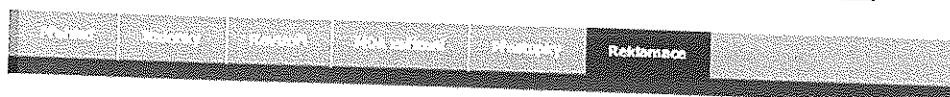
Obr. Detail způsobu vyřízení reklamace

D. Popis a návrh technického řešení systému pro online reklamační rozhraní

Zadavatel respektive pověření pracovníci mají k vyřizování reklamací k dispozici Online rozhraní, ve kterém mají možnost po přihlášení prohlížet přehledy reklamací, včetně možnosti detailního náhledu a konkrétní reklamaci, zadávat, možnost reklamace třídit, dle období, a parametrů reklamace tisknout apod. (Nová, V řízení, Akceptováno, Odmítnuto, Stornováno) apod. viz obr. Ukázka online reklamačního rozhraní pro dopravní podnik.



Operátor Erika
uživatel



Přehled reklamací

Datum přijetí od: [] do: []

Datum uzavření od: [] do: []

Příjmení: [] Telefon: [] Pouze s PDF přílohou

Vše | [Nová](#) | [V řízení](#) | [Akceptováno](#) | [Odmítnuto](#) | [Stornováno](#) | [Odesláno do OZ](#)

Ref. číslo	Přijato	Stav	Příjmení	Telefon	E-mail	Uzavřeno
R000021/2015	04.05. 18:24	Akceptováno				
R000020/2015	23.04. 12:34	Akceptováno				
R000019/2015	23.04. 12:28	Akceptováno				
R000018/2015	23.04. 12:16	Akceptováno				
R000017/2015	21.04. 15:29	Akceptováno		743710007		
R000016/2015	17.04. 14:09	Odmítnuto				
R000015/2015	16.04. 13:54	Akceptováno				
R000014/2015	16.04. 13:49	Akceptováno				
R000013/2015	16.04. 09:14	Akceptováno				
R000012/2015	16.04. 07:40	Akceptováno				
R000011/2015	15.04. 20:24	Akceptováno				
R000010/2015	15.04. 20:22	Akceptováno				
R000009/2015	15.04. 20:20	Akceptováno				
R000008/2015	15.04. 12:33	Akceptováno				
R000007/2015	15.04. 12:09	Akceptováno				
R000006/2015	14.04. 11:19	Odmítnuto				
R000005/2015	31.03. 13:10	Odmítnuto				
R000004/2015	29.03. 10:33	Odmítnuto				
R000003/2015	10.03. 20:59	Odmítnuto				
R000002/2015	23.02. 15:58	Odmítnuto				

Stránka: < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

Položek:

Záznam: 1 - 20 / 103

Obr. Ukázka online reklamačního rozhraní pro dopravní podnik

Reklamační řízení R000021/2015 / Klára Dumíř

Událost

Zavřít

Základní informace

ID 183
Referenční číslo R000021/2015
Data přijetí 04.06.2015 18:24
Data uzavření 05.06.2015 19:26
Stav Akceptováno
Průběh
Nová průběh
Adresa
Prigmani
Ulice
Město
PSČ
Kontaktní telefon
E-mail

Žádanka

Telefonní číslo
Data odeslání
Počet odeslaných zpráv
Žádanka doručena
Čas doručení
HASH kód

Ústí 14.6.2015 posílám reklamační řízení číslo R000021/2015, protože jsem byla zavazena v době, kdy jsem byla v Praze a nemohla jsem přijít do práce.

Popis události

Požádavková náhrada

Typ náhrady
Číslo účtu
Kód banky

Změna stavu

Nový stav

Popis události

Provedené akce

Data změny	Popis	Zodpovědná osoba	Nový stav
04.06.2015 18:24	Základní informace vytvořena	Dus	Nová
05.06.2015 19:26	05.06.2015 19:26	Operátor Zuzka	Výhoda
05.06.2015 19:26	05.06.2015 19:26, akce: zavazena v době, kdy jsem byla v Praze a nemohla jsem přijít do práce. Ústí 14.6.2015 posílám reklamační řízení číslo R000021/2015, protože jsem byla zavazena v době, kdy jsem byla v Praze a nemohla jsem přijít do práce.	Operátor Zuzka	Akceptováno

Událost

Zavřít

Obr. Ukázka detailu reklamačního řízení

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

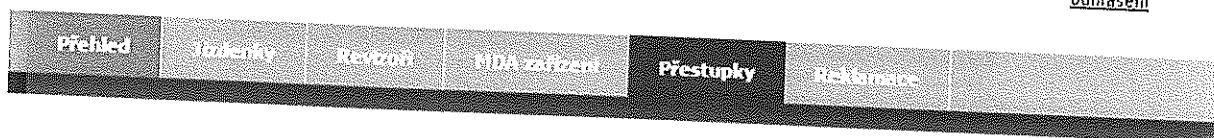
2. Způsob ověřování SMS jízdenek zaměstnanci přepravní kontroly zadavatele

A. Popis online přístupu k webovému rozhraní, možnost kontroly platnosti SMS jízdenky prostřednictvím kontrolních kódů či telefonního čísla

Ověřování SMS Jízdenek probíhá pomocí online webového rozhraní. Webové rozhraní je přístupné pro zaměstnance přepravní kontroly a pověřené pracovníky DPMUL pomocí přihlašovacího jména, hesla a klientského certifikátu. Online rozhraní je dostupné **24/7/365**. V Online rozhraní má možnost zadavatel zjistit veškeré podstatné informace o SMS jízdenkách a jejich platnosti včetně možnosti tisku výstupů pro doložení a potvrzení platnosti jednotlivých SMS Jízdenek. Možnosti webového rozhraní je možné definovat zadavatelem. ERIKA, a.s. na základě požadavků definuje výstupní formuláře a masku pro vyhledávání dle definice zadavatele. Zadavatel má možnost ověřit SMS Jízdenku buďto vyhledávání podle **telefonního čísla**, nebo pomocí **kontrolního kódu** SMS Jízdenky nebo pomocí unikátního **HASH** kódu.



Operátor Erika
odhlášení



Přestupkový formulář

Vstupní data

Telefonní číslo:

Datum a čas:

Použit čas:

Obr. Online webové rozhraní pro zaměstnance přepravní kontroly

Erika, a.s.

Vinohradská 2133/138, 130 00 Praha 3

Tímto za poskytovatele Dopravní podnik města Ústí nad Labem, a.s. uvádíme:

na den: 7.5.2015

hodinu od 14:47 do 14:47

tel. číslo: +420777612469

bylo*

nebylo*

zaplacené jízdné formou služby e-jízdenka.

Ústí nad Labem, dne 7.5.2015

ERIKA, a.s.

Na Příkopě 9 - 11, Praha 1
DIČ: CZ25098900

.....
Technický servis razítko, podpis

* nehodící škrtněte

Obr. Tiskový výstup – potvrzení nenalezení platné SMS jízdenky v daném čase

Handwritten marks/signatures in the bottom right corner.

B. Popis aplikace pro zařízení přepravních kontrolorů, systému a postupu, který bude jednoduchým a rychlým způsobem, datového přenosu, kontrolovat platnost SMS jízdenky včetně možnosti ověření, ze kterého mobilního komunikačního zařízení byla SMS jízdenka odeslána.

Ověřování SMS jízdenek revizorem probíhá pomocí aplikace v mobilním zařízení (MDA zařízení).

Aplikace pro kontrolu SMS jízdenek, dále jen aplikace „Revizor“, je pracovníkům kontroly nainstalována do MDA zařízení, kde ji mají nativně umístěnou na ploše k jednoduššímu spuštění. Aplikaci lze nastavit tak, aby se při zapnutí MDA zařízení spouštěla automaticky na popředí. Samozřejmostí je důkladné proškolení pracovníků kontroly a zaměstnanců DPMUL.

Spuštění aplikace probíhá stiskem přiřazené funkční klávesy. Pro přihlášení se na úvodní obrazovce zadávají potřebné přihlašovací údaje v podobě jména / osobního čísla revizora a hesla. Součástí řešení je také volitelně akceptace informace o přihlášení z externích programů – v tomto případě z programu pro kontrolu čipových karet. Informace o kartě, použité k přihlášení do této aplikace je předána aplikaci Revizor, která už dále nepožaduje jméno a heslo, ale uživatele, který je dané čipové kartě přiřazen, rovnou přihlásí. Jedná se o funkci „Jednotné přihlášení“ (Single Sign On). Přepínání mezi spuštěnými aplikacemi se provádí stiskem přiřazených funkčních kláves, přičemž uživatel stále zůstává přihlášen v obou aplikacích.

Aplikace funguje na platformách Windows Mobile 5.x, Windows Mobile 6.x a Android 4.0 a vyšší, takže výběr vhodných MDA je velmi široký.

Po úspěšném ověření přihlašovacích údajů dojde ke spuštění pracovní části aplikace Revizor, ve které mohou pracovníci DPMUL pomocí dotykové obrazovkové klávesnice nebo klávesnice MDA zařízení) zadávat kontrolní kódy jízdenek a ověřovat tak jejich platnost.

Aplikace umožňuje náhled na informace o uskutečněných kontrolách každého revizora.

Součástí zakázky je dodání a údržba kontrolní aplikace pro mobilní telefony (bez omezení na počet zařízení).

Přístup k databázi prodaných SMS jízdenek pro účely přepravní kontroly je on-line.

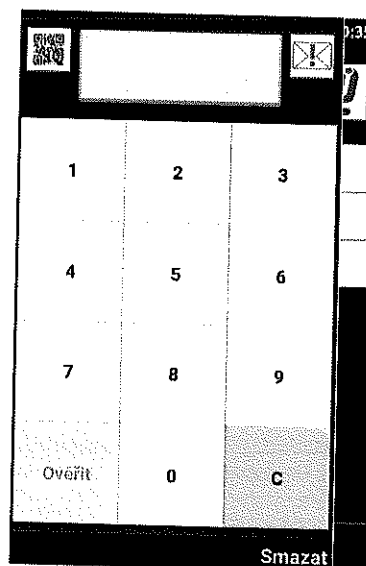
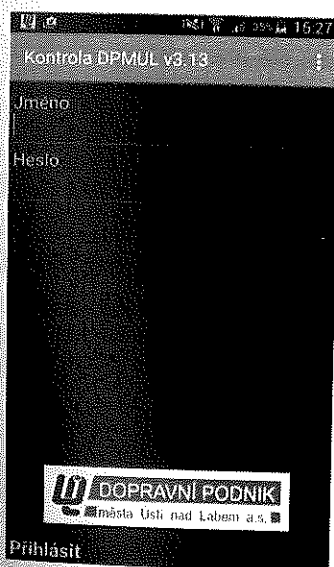
Popis způsobu ověřování SMS jízdenek zaměstnanci Revizorská aplikace

- ✓ Spuštění aplikace
- ✓ Přihlášení uživatele

Pro úspěšné přihlášení zadejte na úvodní obrazovce potřebné přihlašovací údaje v podobě jména a hesla (viz. Obrázek 1):

Pracovní část aplikace

Po úspěšném ověření přihlašovacích údajů dojde k přesměrování do pracovní části aplikace, ve které můžete pomocí dotykové obrazovkové klávesnice zadávat kontrolní kódy jízdenek a ověřovat tak jejich platnost. V rámci našich zkušeností jsme numerickou klávesnici maximálně zvětšili tak, aby umožňovala pracovníkům přepravní kontroly **SNADNÉ A POHODLNÉ ZADÁVÁNÍ KONTROLNÍCH KÓDŮ Z SMS JÍZDENEK**, např. při namáhavější obsluze v rámci jedoucího vozidla MHD.



Obr. Přihlášení do revizorské aplikace

Platnost jízdenky můžete ověřit buďto zadáním **jejího 6ti místného kódu nebo 9ti místného telefonního čísla** (tedy bez předčísle +420), ze kterého byla objednána. Po zadání minimálního počtu 6 číslic se zpřístupní tlačítko a menu „Ověřit“ (viz. Obrázek 2), po jehož stisknutí získáte stav požadované jízdenky. Obr. 3 – Seznam nalezených jízdenek.

Stav jízdenky

Jízdenka může nabývat 2 stavů – PLATNÁ a NEPLATNÁ. Pokud bylo ověření platnosti jízdenky úspěšné, pak jsou na následující obrazovce zobrazeny údaje o této SMS jízdence, která je v záhlaví označena textem „Platná“ nebo „Neplatná“ (viz Obrázek 4). U neplatné jízdenky je uveden navíc čas po její platnosti. Jízdenka je označena jako NEPLATNÁ také v době před začátkem její platnosti (viz Obrázek 4). **Při rozpoznání neplatné jízdenky kontrolní mobilní zařízení přehraje zvukový signál a zavibruje.** Hlasitost zvukového signálu je možné nastavit, stejně tak jako tón výstražného signálu a délku vibrace zařízení.

Handwritten signature or initials.

- „PLATNÁ“: výsledek kontroly je zobrazen se zeleným podkladem. Pod zobrazením výsledku kontroly je vypsána tabulka s údaji o jízdence a v posledním řádku s informací, zda a kým byla jízdenka již kontrolována.
- „NEPLATNÁ“: výsledek kontroly je zobrazen s červeným podkladem. Pod tabulkou popsanou výše je navíc zobrazen, důvod neplatnosti jízdenky, obvykle „Před platností“ nebo „Po platnosti“, s uvedením rozdílového času vůči platnosti jízdenky. U stavu „Před platností“ je řádek s informací o důvodu neplatnosti podbarven zeleně, u stavu „Po platnosti“ červeně.

728561684		NEPLATNÁ		NEPLATNÁ	
PLATNÁ		Typ	SMS 60 minut 18,00 Kč	Typ	SMS 60 minut 18,00 Kč
Typ	SMS 60 minut 18,00 Kč	Mobil	607072928	Mobil	728561684
Mobil	728561684	Od	5-12-13 11:56	Od	5-12-13 9:17
Od	5-12-13 10:16	Do	5-12-13 12:56	Do	5-12-13 10:17
Do	5-12-13 11:16	Obj.	5-12-13 11:54:39	Obj.	5-12-13 9:16:03
Obj.	5-12-13 10:14:51	Kontr.	5-12-13 11:55:01	Kontr.	5-12-13 10:36:35
Kontr.	10:35 (osobně)	Ještě neplatí 00:00:59		Po platnosti 00:19:35	
Další	SMS	Další	SMS	Další	SMS

Obr. Ukázka kontroly

Volbou menu „SMS“ provedete odeslání kontrolní SMS na mobilní přístroj, ze kterého byla SMS jízdenka objednána (Obrázek 5).

000000066		000000066	
PLATNÁ		PLATNÁ	
Typ	jízdenka 75 minut 29,00 Kč	Typ	jízdenka 75 minut 29,00 Kč
Mobil	000000066	Mobil	000000066
Od	5-12-13 12:45	Od	5-12-13 12:45
Do	5-12-13 14:15	Do	5-12-13 14:15
Obj.	5-12-13 12:44:41	Obj.	5-12-13 12:44:41
Kontr.	Chyba odeslání SMS		
Další	SMS	Další	

Obr. Zobrazení stavu o odeslání informativní SMS

Kontrolní SMS dorazí na telefon cestujícího a druhá SMS zpráva s kopií originální SMS přijde revizorovy do zařízení. Revizor tak má veškeré potřebné informace k ověření pravosti odesílatele.

Garantovaná rychlost ověření platnosti

Kontrola SMS jízdenky probíhá proti datům uloženým v mobilním zařízení, takže nedochází k prodlevám způsobeným datovou komunikací se serverem. Rychlost ověření platného lístku je max. 500 ms. V případě neplatného lístku je (pro jistotu) ještě kontaktován server, zda se nejedná o právě zakoupený lístek, který ještě není synchronizován do paměti zařízení. Potom je rychlost ověření závislá na rychlosti připojení mobilního zařízení v daném místě. V běžných podmínkách toto ověřování není delší než 3 vteřiny. Díky zkušenostem s poskytováním služby pro DP hlavního města Prahy, konkrétně s verifikací platnosti Elektronické jízdenky např. v prostorách metra, garantujeme, že SMS jízdenky lze kontrolovat i v místech se slabých signálem nebo bez signálu mobilního operátora.

C. Návrh a popis dostupného a využitelného HW pro revizory s cílem co nejjednodušší a nejrychlejšího provedení kontroly platnosti SMS Jízdenky.

Na současných zařízeních Samsung Galaxy S3 je možné systém plnohodnotně provozovat.

Kontrola SMS jízdenky probíhá proti datům uloženým v mobilním zařízení, takže nedochází k prodlevám způsobeným datovou komunikací se serverem. Rychlost ověření platného lístku je max. 500 ms. V případě neplatného lístku je (pro jistotu) ještě kontaktován server, zda se nejedná o právě zakoupený lístek, který ještě není synchronizován do paměti zařízení. Potom je rychlost ověření závislá na rychlosti připojení mobilního zařízení v daném místě. V běžných podmínkách toto ověřování není delší než 3 vteřiny. Díky zkušenostem s poskytováním služby pro DP hlavního města Prahy, konkrétně s verifikací platnosti Elektronické jízdenky např. v prostorách metra, garantujeme, že SMS jízdenky lze kontrolovat i v místech se slabých signálem nebo bez signálu mobilního operátora. Součástí revizorské aplikace je možnost zapnutí zvukové signalizace vibrování při neplatnosti SMS jízdenky.

S přihlédnutím na požadavky na budoucí využití v rámci rozšíření systému si Erika dovoluje navrhnout v případě potřeby v průběhu plnění zakázky bezplatnou výměnu zařízení za novější model Samsung Galaxy S5.



Obr. Samsung Galaxy S5

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

Základní technická specifikace Samsung Galaxy S5:

- Procesor: Qualcomm Snapdragon 801 - MSM8974AC 2,5 GHz, 4 jádra
- Displej: velikost 5,1", rozlišení 1.920 x 1.080 FHD, AMOLED, 432 PPI
- **Paměť: velikost RAM 2 GB, interní 16 GB + rozšíření pamět'ovou kartou o velikosti až 128 GB**
- OS Android 4.4 / 5.0
- **Baterie: kapacita 2.800 mAh, maximální udávaná pohotovost 390 hodin**
- **Konektivita: Wi-Fi 802.11 a/ac/b/g/n, Bluetooth 4.0, síť GSM, 3G, UMTS, 4G LTE až 150/50 Mbps, PC Sync., USB 3.0, NFC, HDMI**
- Další příslušenství: **GPS, Zadní fotoaparát (rozlišení 16 Mpx, přisvětlovací dioda), přední fotoaparát (rozlišení 2Mpx)**, Gyroskop, senzor polohy, digitální kompas, senzor okolního světla, senzor přiblížení, barometr, snímač otisků prstů, nabíječka, hands free
- **Stupeň ochrany: IP67**

D. Návrh a popis možnosti vizuálního nebo manuálního ověřování platnosti řidičem vozidla na linkách MHD s nástupem předními dveřmi a to za předpokladu, že řidič nebude vybaven kontrolním zařízením.

Ověřování platnosti SMS jízdenky řidičem v době nástupu předními dveřmi bude probíhat jedním z níže uvedených způsobů s tím, že DPMUL oznámí ERIKA, a.s. před zahájením poskytování SMS jízdenky, který způsob byl zvolen a Dodavatel se zavazuje takový způsob kontroly SMS jízdenky pro DPMUL zajistit.

- a) Ověřování prostřednictvím datových přenosů a mobilního zařízení. V případě, že DPMUL vybaví řidiče, u kterých přichází v úvahu ověřování platnosti SMS jízdenky v době nástupu předními dveřmi MDA, který bude splňovat stejné technické požadavky jako mobilní zařízení užívané při přepravní kontrole, bude kontrola ze strany řidiče probíhat stejným způsobem, jako probíhá přepravní kontrola ze strany revizora.
- b) Ověřování prostřednictvím kontrolního kódu, jež bude Dodavatelem generován pro každý kalendářní den a Dodavatel jej sdělí DPMUL vždy prostřednictvím administračního rozhraní, a který sdělí DPMUL všem řidičům, kteří budou kontrolu v době nástupu předními dveřmi vizuálně provádět. Kontrolní kód bude vždy alfanumerický, kde významový bude jeden znak – vždy se bude lišit jeho umístění a symbol. Tedy např. řidič dostane informaci, že 3. znak má být „D“. Ostatní dva znaky budou vždy generovány náhodně a znesnadní odhalení tohoto systému cestujícími. Tento kontrolní kód bude umístěn na konci SMS – až za kontrolním kódem pro revizora. Kontrolní kód bude dle výběru DPMUL vkládán do všech SMS jízdenek nebo jen do těch, jejichž platnost bude končit až po 20:00 hodině (příklad textu SMS: YrQPtMKs7/12345/a3D

DPMUL a.s. SMS jízdenka - přestupní pro zonu I a II 25 Kc Platnost od 11.12.14 12:00 do:
11.12.14 12:45 YrQPtMKs7/12345/a3D.



Kódy pro řidiče

[Přehled jízdenek](#) | [Oblíbené](#) | [Kódy pro řidiče](#) | [Blokováná telefonní čísla](#)

Aktuální kód: 11
Začátek následujícího kódu v(e): 4:00

3. Způsob ověřování platnosti osobních dokladů z databáze umístěné na internetovém portálu www.mvcr.cz

A. Popis přístupu zadavatele k aktuální databázi neplatných osobních dokladů pro účely přepravní kontroly.

Kontrola platnosti osobních dokladů

Revizorská aplikace umožňuje ONLINE provést kontrolu platnosti předloženého osobního dokladu - občanský průkaz, cestovní pas, zbrojní průkaz – proti databázi neplatných dokladů uveřejněnému na serveru Ministerstva vnitra.

B. Popis aplikace pro zařízení přepravních kontrolorů, systému a postupu, který bude jednoduchým a rychlým způsobem kontrolovat platnost osobních dokladů, jejichž seznam je na www.mvcr.cz

Kontrola platnosti osobních dokladů je jednoduchá a rychlá a je nedílnou součástí Revizorské aplikace. Kliknutím na logo dopravce nebo obálky v pravém horním rohu hlavního okna aplikace se zobrazí menu, skrze které je možno výběrem položky „Kontrola dokladu“ vstoupit do okna kontroly dokladů. Zobrazení tohoto okna se od hlavního panelu odlišuje zobrazeným boxem pro výběr typu kontrolovaného průkazu.

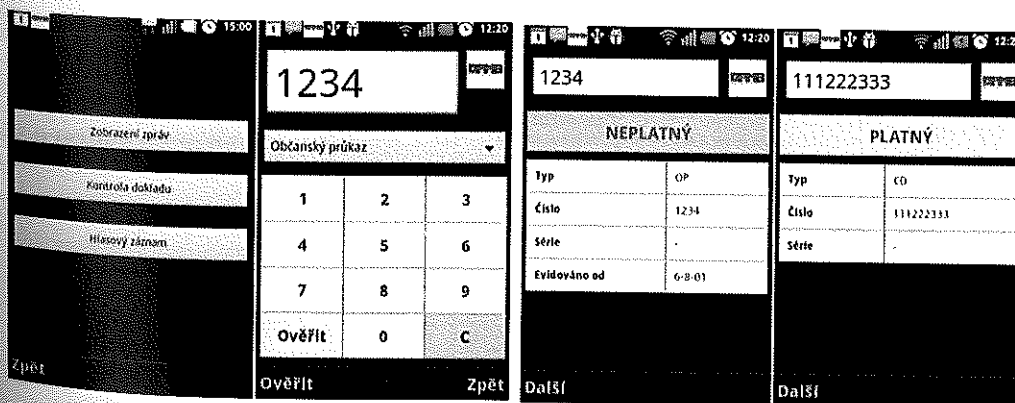
Pro provedení kontroly dokladu je potřeba:

- vložit číslo kontrolovaného průkazu do vstupního pole
- vybrat typ kontrolovaného dokladu v boxu pod vstupním polem
- zadané hodnoty potvrdit kliknutím na tlačítko „Ověřit“, které je dostupné po vložení prvního znaku.

Výsledkem kontroly dokladu je buď stav:

- **NEPLATNÝ:** v tomto případě bylo vložené číslo zvoleného typu dokladu na serveru ministerstva vnitra nalezeno jako neplatné. V tabulce jsou zobrazena dostupná data o dokladu.

- **PLATNÝ:** v tomto případě nebylo vložené číslo zvoleného typu dokladu v databázi neplatných dokladů ministerstva vnitra nalezeno a dá se tak předpokládat, že kontrolovaný doklad je platný nebo přesněji, že předložený doklad nebyl doposud zneplatněn. Součástí revizorské aplikace je možnost zapnutí zvukové signalizace vibrování při neplatnosti kontrolovaného dokladu totožnosti.



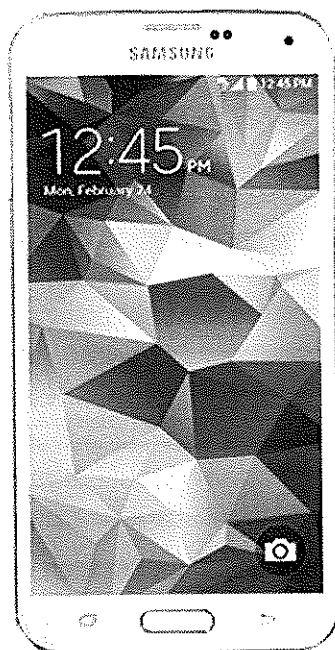
Handwritten signatures and initials.

C. Návrh a popis dostupného a využitelného HW pro revizory s cílem co nejjednoduší a nejrychlejšího provedení kontroly platnosti osobního dokladu.

Na současných zařízeních Samsung Galaxy S3 je možné systém plnohodnotně provozovat.

Kontrola SMS jízdenky probíhá proti datům uloženým v mobilním zařízení, takže nedochází k prodlevám způsobeným datovou komunikací se serverem. Rychlost ověření neplatného dokladu je max. 500 ms. Díky zkušenostem s poskytováním služby pro DP hlavního města Prahy, konkrétně s verifikací platnosti osobního dokladu např. v prostorách metra, garantujeme, že osobní doklady lze kontrolovat i v místech se slabým signálem nebo bez signálu mobilního operátora. Součástí revizorské aplikace je možnost zapnutí zvukové signalizace vibrování při neplatnosti osobního dokladu.

S přihlédnutím na požadavky na budoucí využití v rámci rozšíření systému si Erika dovoluje navrhnout v případě potřeby v průběhu plnění zakázky bezplatnou výměnu zařízení za novější model Samsung Galaxy S5.



Základní technická specifikace Samsung Galaxy S5:

- Procesor: Qualcomm Snapdragon 801 - MSM8974AC 2,5 GHz, 4 jádra
- Displej: velikost 5,1", rozlišení 1.920 x 1.080 FHD, AMOLED, 432 PPI
- Paměť: velikost RAM 2 GB, interní 16 GB + rozšíření paměťovou kartou o velikosti až 128 GB
- OS Android 4.4 / 5.0
- Baterie: kapacita 2.800 mAh, maximální udávaná pohotovost 390 hodin

[Handwritten signature]

- **Konektivita:** Wi-Fi 802.11 a/ac/b/g/n, Bluetooth 4.0, síť GSM, 3G, UMTS, 4G LTE až 150/50 Mbps, PC Sync., USB 3.0, NFC, HDMI
- **Další příslušenství:** GPS, Zadní fotoaparát (rozlišení 16 Mpx, přisvětlovací dioda), přední fotoaparát (rozlišení 2Mpx), Gyroskop, senzor polohy, digitální kompas, senzor okolního světla, senzor přiblížení, barometr, snímač otisků prstů, nabíječka, hands free
- **Stupeň ochrany:** IP67

dry H A

4. Způsob zajištění aktuálního přehledu o prodaných SMS jízdenkách

A) Popis způsobu získání přehledů o prodaných SMS jízdenkách.

DPMUL bude mít k dispozici **ONLINE** administrátorské rozhraní - systém pro správu a vyhodnocení provozu celého systému SMS jízdenek. (ONLINE - přístup pomocí internetového prohlížeče Internet Explorer, Mozilla FireFox, Chrome apod.- není problém při reinstalaci PC s opětovným přístupem, bezpečnostní certifikát bude vzdáleně instalován, automaticky po žádosti Zadavatele).

Výstupy a statistika umožňují sledování výkonu SMS jízdenek a mnoho dalších funkcí, včetně vyhledávání dle parametrů, např.:

- **FILTRY DLE DEFINOVANÉHO ČASOVÉHO OBDOBÍ – DEN, TÝDEN, MĚSÍC**
- **FILTRY DLE TELEFONNÍHO ČÍSLA**
- **FILTRY DLE DRUHŮ SMS (a jiných) JÍZDENEK**

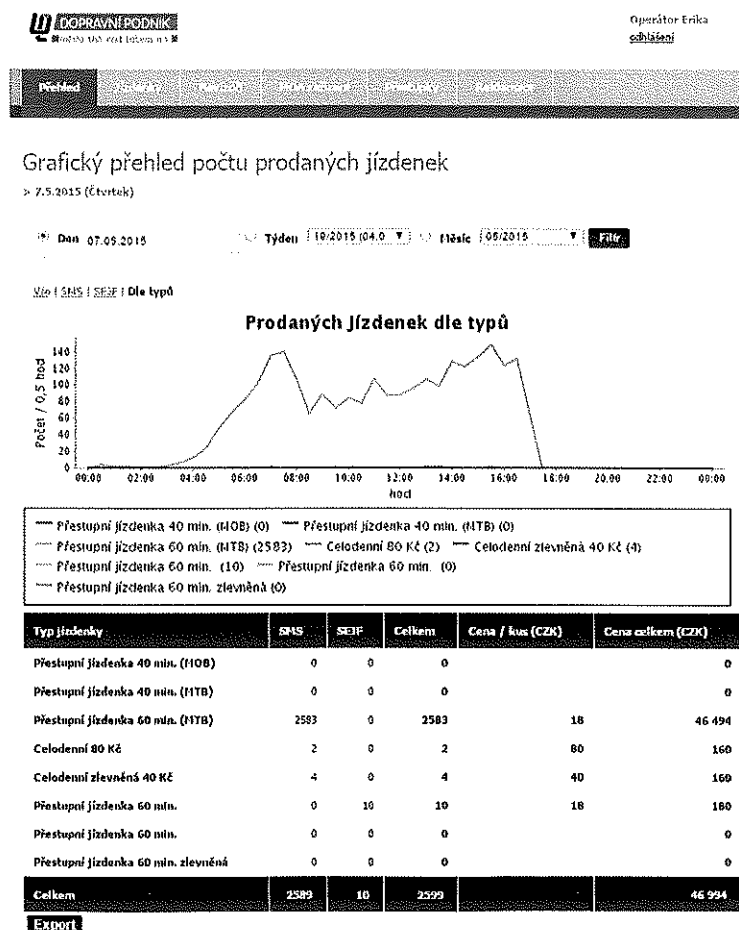
Samozřejmostí je nastavení Tiskových seznamů jednotlivých částí rozhraní.

Celý systém je navržen jako „**UŽIVATELSKY PŘÍVĚTIVÝ**“, tzn. **JEDNODUCHÝ A PŘEHLEDNÝ, SE SNADNOU ORIENTACÍ.**

Rozhraní nabízí standardní reporty, které se týkají:

- **Přehledu SMS jízdenek (PRODANÝCH A ZKONTROLOVANÝCH, dále dle tarifů, DNŮ / TÝDNŮ / MĚSÍCŮ, DLE TYPŮ apod.)**
- Přehled SMS jízdenek (platné, neplatné atd.)
- Správa revizorů;
- Správa MDA (PDA) zařízení.
- Reklamace;
- Přestupky.

Na základě požadavků DPMUL upravíme stávající rozhraní o další výstupy / reporty, které bude DPMUL požadovat. Samozřejmostí je i propojení s libovolnými externími systémy.



Souhrmně tedy administrátorské rozhraní poskytuje:

- v modulu **Přehled**
 - o statistický přehled o počtech zakoupených jízdenek
 - o statistický přehled o počtech kontrol jízdenek pracovníky přepravní kontroly
- v modulu **Jízdenky**
 - o seznam zakoupených jízdenek
 - detailní informace o jízdence
 - nástroj k označování pravděpodobně sdílených a sdílených jízdenek
 - o seznam objednávek SMS jízdenek v ceně nad 99 Kč
 - o informace o denním kontrolním kódu pro řidiče
 - o správu blokování telefonních čísel
- v modulu **Revizoři**
 - o správu revizorských účtů oprávněných ke kontrolám jízdenek pomocí revizorské aplikace
 - přehled kontrol jízdenek provedených revizorem prostřednictvím revizorské aplikace
 - správu hlasových záznamů vytvořených revizorskými zařízeními
 - přehled pohybu přiděleného revizorského zařízení
 - o správu skupin revizorských účtů
 - o hromadný přehled kontrol jízdenek provedených revizory prostřednictvím revizorské aplikace
 - o správu hromadných oznámení předávaných na revizorská zařízení
 - o přehled o aktuálních polohách revizorských zařízení
 - o zobrazení stavu revizora v ohrožení
- v modulu **MDA zařízení**
 - o správu evidence revizorských zařízení
- v modulu **Přestupky**
 - o nástroj pro vystavení dokladu o existenci elektronické jízdenky pro přestupková řízení
- v modulu **Reklamace**
 - o správu reklamací

I. Přihlášení do systému SMS jízdenka

Přihlášení do administrátorského rozhraní probíhá standardním způsobem zadáním přihlašovacího jména a hesla a potvrzením vložených údajů.

Pro větší zabezpečení systému (neoprávněný vstup na stránky) lze do rozhraní vstoupit pouze s použitím certifikátu, který určeným zaměstnancům Dopravního podniku vydá dodavatel. Tento uživatelský certifikát je nainstalován v profilu určeného uživatele a je označen jako neexportovatelný. Není tudíž možné si pořídit jeho kopii a získat přístup do systému z neschváleného zařízení.

II. Struktura stránek

Administrační stránky jsou rozděleny do jednotlivých částí podle typu informací, se kterými je možné pracovat. Mezi jednotlivými výpisů se přepíná pomocí hlavního menu v záhlaví stránek, které je stále dostupné.

a. Přehled

Přehled	Jízdenky	Kvotizace	MDA záznamy	Právníky	Reklamace
----------------	----------	-----------	-------------	----------	-----------

Umožňuje generování grafického přehledu počtu **prodaných jízdenek** a počtu **zkontrolovaných jízdenek**. Obsluhuje se pomocí jednoho z nabídnutých filtračních kritérií. Výběr dat pro požadované **datum** se provede vepsáním nebo zvolením příslušného data do pole Den v běžném tvaru (DD.MM.RRRR). Výběr dat příslušného **týdne** nebo **měsíce** se provede zvolením požadované hodnoty z příslušného filtračního seznamu (Den, Týden, Měsíc).

b. Jízdenky

Pro zobrazení seznamu jízdenek musí být zadán časový rozsah, ze kterého se mají jízdenky zobrazit. Takto vybraný seznam jízdenek může být omezen zadáním řetězce znaků, který má být v záznamech jízdenek nalezen a který bude vyhledáván současně ve sloupcích „Číslo“, a „Kontrolní kód“. Celý tento výběr může být dále omezen nastavením filtru stavu zaslání kopie jízdenky zákazníkovi.

Přehled	Jízdenky	Kvotizace	MDA záznamy	Právníky	Reklamace
---------	-----------------	-----------	-------------	----------	-----------

Přehled jízdenek

> 7.5.2015 (Čtvrtek)

Přehled jízdenek | [Objednávky](#) | [Kódy pro řidiče](#) | [Blokovaná telefonní čísla](#)

Den 07.05.2015
 Týden 19/2015 (04.0) ▼
 Měsíc 05/2015 ▼

Filtr +420

Filtr

Vše | [Nezpracováno](#) | [Odesláno](#) | [Blokováno](#)

Vše | [SMS](#) | [SEJF](#)

Vše | [Nesdlené](#) | [Pravděpodobně](#) | [Sdlené](#)

K dispozici jsou tedy následující filtrační nástroje:

- **časový rozsah** zobrazovaných záznamů
Výběr záznamů zadaného dne, týdne nebo měsíce. Vlastní ovládání těchto prvků je popsáno v kapitole Přehled – Grafický přehled.
- **omezení dle zadaného řetězce znaků** (pole Filtr)
Použitím tohoto omezení budou vybrány záznamy ze zadaného časového rozsahu v prvním řádku, které obsahují zadaný řetězec alespoň v jednom ze sloupců „Číslo“, „Hash“ nebo „Kontrolní kód“.
Je-li hash kód rozlišuje velká a malá písmena, je také výběr dat dle tohoto filtru podmíněn zadáním velkých a malých písmen.
- **omezení dle stavu jízdenky**
Tento filtr má tři stavy:
 - **Vše** – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek bez ohledu na stav jízdenky
 - **Nezpracováno** – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek, které jsou vystavené, ale ke kterým ještě nebyla zaslána zákazníkovi kopie jízdenky – týká se jízdenek v režimu Mobile originated zpráv.
 - **Odesláno** – zobrazí se všechny jízdenky dle zadaných podmínek vyjma těch, ke kterým ještě nebyla zákazníkovi zaslána kopie jízdenky.
 - **Blokováno** – zobrazí se záznamy požadavků na vydání jízdenky, které byly zamítnuty z důvodu zařazení objednáčeho telefonního čísla na seznam Blokovaných telefonních čísel platného v okamžiku požadavku na vystavení jízdenky
- **omezení dle druhu jízdenky**
Filtr pro nastavení druhu pořízení jízdenky omezující záznamy na **SMS** jízdenky, **SEJF** jízdenky nebo výpis bez omezení druhu jízdenky.
- **omezení dle stavu sdílení jízdenky**
Filtr pro omezení výpisu dle stavu sdílení:
 - **Vše** – zobrazí se jízdenky bez ohledu na stav sdílení
 - **Nesdílené** – zobrazí se pouze nesdílené jízdenky
 - **Pravděpodobně** – zobrazí se jízdenky ve stavu Pravděpodobně sdílená
 - **Sdílená** – zobrazí se jízdenky ve stavu Sdílená

#23824	13.01. 13:42	13.01. 14:12	+420603010015	T	ifoEcrnsd	478558	Potvrzeno	Nesdíleno
#23825	13.01. 13:42	13.01. 15:12	+420603010041	T	Z7NkHjFKx	827163	Potvrzeno	Nesdíleno
#23826	13.01. 13:42	13.01. 15:12	+420603010035	T	knvoX8eDE	212941	Potvrzeno	Nesdíleno
#23827	13.01. 13:42	13.01. 15:12	+420603010035	T	UuZeJzWb7	072677	Potvrzeno	Nesdíleno
#23828	13.01. 13:42	13.01. 15:12	+420603010002	T	HWYM8JzRT	712757	Potvrzeno	Nesdíleno

c. Revizoři

Správa revizorů nabízí:

- **správu revizorských účtů** oprávněných ke kontrolám jízdenek pomocí revizorské aplikace
 - o přehled kontrol jízdenek provedených revizorem prostřednictvím revizorské aplikace
 - o správu hlasových záznamů vytvořených revizorskými zařízeními
 - o přehled pohybu přiděleného revizorského zařízení
- **správu skupin** revizorských účtů
- hromadný **přehled kontrol jízdenek** provedených revizory prostřednictvím revizorské aplikace
- správu hromadných **oznámení** předávaných na revizorská zařízení
- přehled o **aktuálních polohách** revizorských zařízení
- přehled definovaných městských částí
- zobrazení stavu: **revizor v ohrožení**

Správa revizorů

Správa revizorů | [Skupiny revizorů](#) | [Reporting](#) | [Oznámení](#) | [Aktuální pozice](#) | [Městské části](#)

Správa revizorských účtů vychází ze seznamu revizorů, graficky obdobného seznamu, jako je seznam jízdenek.

Filtr

Filtr

[Vše](#) | [Aktivní](#) | [Neaktivní](#)

[Vše](#) | [Dodavatel](#) | [Dopravní podnik](#)

Číslo	Jméno	Zařízení	Osobní číslo	Stav
+420603123456	Jan Novák		1111	Aktivní

Seznam revizorských účtů je možné omezit dle

- **jména** revizora nebo jeho části, které se vepisuje do pole Filtr: v tomto filtru nejsou rozlišována malá písmena
- **aktivity** účtu revizora, který může nabývat hodnot (**Vše**, **Aktivní**, **Neaktivní**)
- **skupin** revizorů: každý revizorský účet je členem právě jedné skupiny

Výchozí seznam revizorů se zobrazuje jako úplný, tedy se všemi záznamy o revizorech. Správa revizorů používá:

- o **aktivity** revizora, který může nabývat různých hodnot, např.:
 - „**Vše**“ – zobrazují se všechny záznamy,
 - „**Aktivní**“ – pro zadaný filtr se zobrazí seznam jen aktivních revizorů,
 - „**Neaktivní**“ – pro zadaný filtr se zobrazí seznam jen neaktivních revizorů.
- o **skupin** revizorů, který umožní omezit výpis na konkrétní skupinu nebo výpis všech revizorů (např. pokud má Dopravní podnik revizory rozdělené do skupin).

Kliknutím na jméno konkrétního revizora se otevře dialog pro **správu záznamu o revizorovi**. Je možné rovněž přidat informace o novém revizorovi.

Na stránce správy záznamu o revizorovi je možné

- měnit samotný záznam o revizorovi,

- zobrazit přiřazené zařízení a pomocí kliknutí na GUID zařízení zobrazit podrobnosti o přiřazeném zařízení,
- odebrat přiřazené revizorské zařízení,
- pomocí odkazu **Kontroly** otevřít přehled kontrol příslušného revizora,
- pomocí odkazu **Kontroly QR kódů** otevřít přehled o kontrolovaných papírových jízdenkách s QR kódem
- pomocí odkazu **Hlasové záznamy** otevřít přehled hlasových záznamů přijatých z revizorské aplikace
- pomocí odkazu **Sledování pohybu zařízení** zobrazit trasu pohybu revizora v zadaný den
- pomocí odkazu **Tabulka aktivit zařízení** otevřít tabulku se seznamem GPS pozic pohybu revizorského zařízení v zadaný den a záznamy o přihlášení revizora do revizorské aplikace.

Na stránce přehledu kontrol revizora je oproti již zmíněným filtrům navíc k dispozici možnost výběru záznamu v intervalu dní definovaných zadáním hodnot „Od“ a „Do“.

Přehled kontrol — 7777 7777 (7777)

> 19.11.2013 (Úterý)

[Detail](#) | [Kontroly](#) | [Kontroly QR kódů](#) | [Sledování pohybu zařízení](#) | [Tabulka aktivit zařízení](#)

Zavřít

Den 19.11.2013

Týden 03/2014 (13.01.)

Měsíc 11/2013

Od 14.01.2014

Do 15.01.2014

Filter

Vše | [SMS](#) | [SEJF](#)

Čas	Jízdenka	Výsledek	Kontrolní SMS	SMS pro zákazníka
19.11.2013 08:28:27	+420606615330/Yr5gyJvB	V pořádku	{I-CHECK} OP hl.m.Prahy, a.s., Jízdenka prestupní 32,-Kč, Platnost od: 19.11.13 8:28 do: 19.11.13 9:58. Pouze v pasmu P, Yr5gyJvB / 632999	Objednávka SMS jízdenky 19.11.13 8:28, kód 632999, cena jízdenky 32.
19.11.2013 08:25:53	Data:734111449	Neznámá		
19.11.2013 08:25:14	Data:883646	Neznámá		
19.11.2013 08:24:33	Data:H59262	Neznámá		

Stránka: < 1 >

Položek: + -

Záznam: 1 - 4 / 4

V pořádku	Neplatných	Neznámých	Kontrolních SMS
1	0	3	1

ok
1/1

d. MDA zařízení (PDA)

Správa MDA zařízení je obdobná správě revizorů. Výchozí seznam MDA zařízení se zobrazuje jako úplný. Kliknutím na konkrétní MDA zařízení se otevře dialog pro správu záznamu o tomto zařízení.

Na této stránce je možné:

- odebrat přiřazení revizora k tomuto zařízení
- přiřadit zařízení specifické jméno
- určit aktivitu
- editovat inventární číslo zařízení
- zobrazit historii přiřazení zařízení revizorovi, pověřenému pracovníkovi DPMUL



Operátor Erika
[odhlášení](#)

Přehled	Přířazení	Revizor	MDA zařízení	Přestupky	Náložnice
-------------------------	---------------------------	----------------	------------------------------	---------------------------	---------------------------

Revizor — Karel Naiman (123456)

[Detail](#) | [Kontroly](#) | [Sledování pohybu](#) | [Tabulka aktivit](#)

Zavřít

Základní informace

Podnik	Dopravní podnik Ostrava a.s.
Skupina	Erika ▼
Číslo telefonu	+420777746933
Jméno	Karel
Příjmení	Naiman
Osobní číslo	123456
Nové heslo	
Aktivní	Ano ▼

Uložit

Název zařízení	GUID	
Nové	3fbf5000-7351-0801-3526-660466184030	Odebrat

[Detail](#) | [Kontroly](#)

Zavřít

Problém	Jízdenky	Revizorů	MIA zařízení	Přestupky	Reklamáce
---------	----------	-----------------	--------------	-----------	-----------

Reporting

[Správa revizorů](#) | [Skupiny revizorů](#) | **Reporting** | [Oznámení](#) | [Aktuální pozice](#) | [Městské části](#)

Den: 07.06.2013 Týden: 23/2013 (03.06.) Měsíc: 05/2013

Od: 07.06.2013 Do: 08.06.2013 **Filtr**

Skupina	V pořádku	Neplatných	Neznámých	Kontrolních SMS
DPO	574	38	409	334
Vozidla	3	1	6	0

Velice přehledný reporting počtu provedených kontrol dle zjištěného stavu kontrované SMS Jízdenky.

Problém	Jízdenky	Revizorů	MIA zařízení	Přestupky	Reklamáce
---------	----------	-----------------	--------------	-----------	-----------

Kontroly - DPO

[Detail](#) | [Kontroly](#) **Zavřít**

Den: 06.05.2013 Týden: 23/2013 (03.05.) Měsíc: 06/2013

Od: 06.05.2013 Do: 09.05.2013 **Filtr**

Revizor	V pořádku	Neplatných	Neznámých	Kontrolních SMS
Jan Němec	1	0	1	0
Marjo Kostelník	6	0	0	6
Radou Černošil	9	0	3	0
Monika Šebková	1	0	0	1
Robert Růka	4	0	4	4
Marian Klambauer	1	1	1	0
Tomáš Gottwald	2	0	4	1
Zbyněk Hříbek	3	0	4	2
Kuboum Jaskovčova	5	1	4	5
Est. Klouček	1	0	1	1
Arif Paláček	3	0	3	0
Karel Polák	1	0	4	1

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Detail přehledu činnosti revizora

Systém umožňuje detailní přehled provedených kontrol, s přesným náhledem na danou objednávku SMS Jízdenky, včetně jejího průběhu, objednání, vystavení, doručení, kontroly, atd., včetně získané pozice zařízení.

Přehled kontrol — 7777 7777 (7777)

> 19.11.2013 (Úterý)

[Detail](#) | [Kontroly](#) | [Kontroly QR kódů](#) | [Sledování pohybu zařízení](#) | [Tabulka aktivit zařízení](#)

Zavřít

☉ Den 19.11.2013

☉ Týden 03/2014 (13.01.)

☉ Měsíc 11/2013

☉ Od 14.01.2014

☉ Do 15.01.2014

Filtr

Vše | [SMS](#) | [SEJE](#)

Čas	Jízdenka	Výsledek	Kontrolní SMS	SMS pro zákazníka
19.11.2013 08:28:27	+420606615330/YrSgyJVtB	V pořádku	(I-CHECK) DP hl.m.Prahy, a.s., Jízdenka přestupní 32,-Kč, Platnost od: 19.11.13 8:28 do: 19.11.13 9:58. Pouze v pásmu P, YrSgyJVtB / 632999	Objednávka SMS jízdenky 19.11.13 8:28, kod 632999, cena jízdenky 32.
19.11.2013 08:25:53	Data:734111449	Neznámý		
19.11.2013 08:25:14	Data:883646	Neznámý		
19.11.2013 08:24:33	Data:459262	Neznámý		

Stránka: < 1 >

Položek: **+** **-**

Záznam: 1 - 4 / 4

V pořádku	Neplatných	Neznámých	Kontrolních SMS
1	0	3	1

Den 13.1.2014

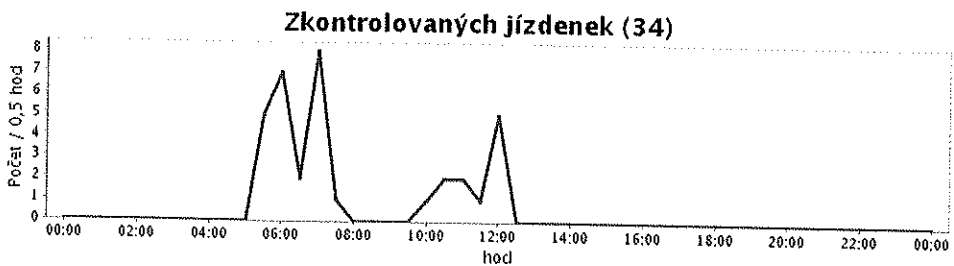
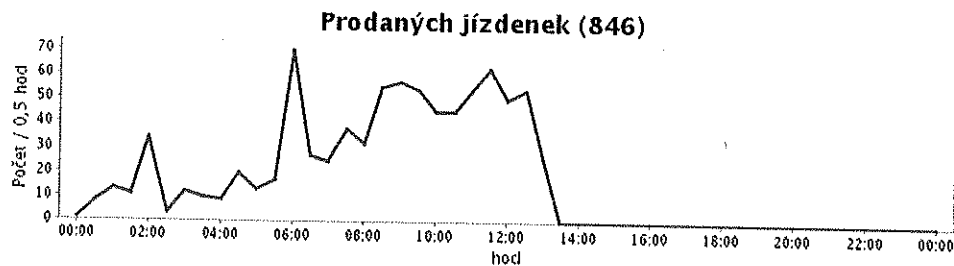
Filtr

Čas	Zeměpisná šířka	Zeměpisná délka	Oblast města	Stanice metra	Typ záznamu
09:04					Přihlášení
09:05	49°35'27.021"N	17°16'13.644"E	Nová Hradelky		Pozice
09:17	49°35'35.605"N	17°14'53.48"E	Olomouc - střed		Pozice
09:31	49°35'42.257"N	17°14'50.263"E	Olomouc - střed		Pozice
09:47	49°35'47.483"N	17°15'14.585"E	Olomouc - střed		Pozice
09:58	49°35'44.317"N	17°15'5.357"E	Olomouc - střed		Pozice
10:08	49°35'18.102"N	17°15'20.974"E	Olomouc - střed		Pozice
13:47					Přihlášení
13:53	49°35'48.169"N	17°14'51.15"E	Olomouc - střed		Pozice

DPMUL poskytne seznam zaměstnanců, kteří budou mít přístup do administrátorského rozhraní (Správa uživatelů). Je možné rovněž nastavit jednotlivým zaměstnancům omezený přístup dle přidělených oprávnění.

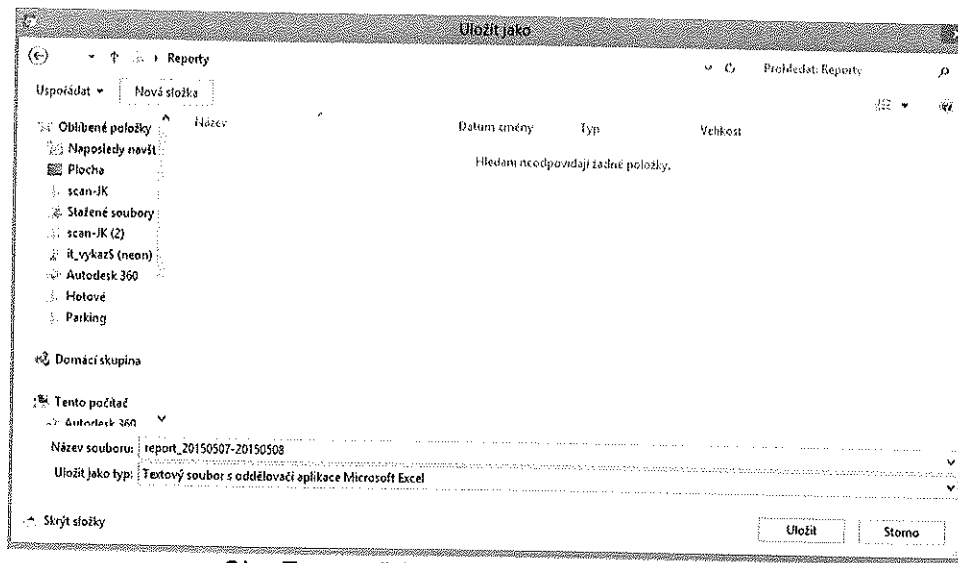
B) Popis a přístupu k možnosti provádět statistické rozbory z dat o prodaných SMS jízdenkách, o provedených kontrolách ze strany přepravní kontroly podle uživatelsky libovolně zvoleného období. Zadavatel preferuje výpisy v otevřených formátech běžných kancelářských aplikací.

Systém je navržen tak, že připravuje podklady pro rozúčtování mezi jednotlivé subjekty zapojené do systému platebních SMS. Nabízí rovněž exporty (pro účetnictví a analytické SW) do MS Excel a jiné – dle požadavku DPMUL ve standardních formátech (**OTEVŘENÉ FORMÁTY BĚŽNÝCH KANCELÁŘSKÝCH APLIKACÍ**), online a to pomocí XML. V případě požadavku na jiný formát exportovaných dat dodavatel zdarma upraví exportní funkce tak, aby vyhovovali specifikaci dodané DPMUL.



	SMS	Dzone	Celkem
Jízdenky	846	0	846
Kontroly	34	0	34

Export



Obr. Export přehledu do např. Microsoft Excel

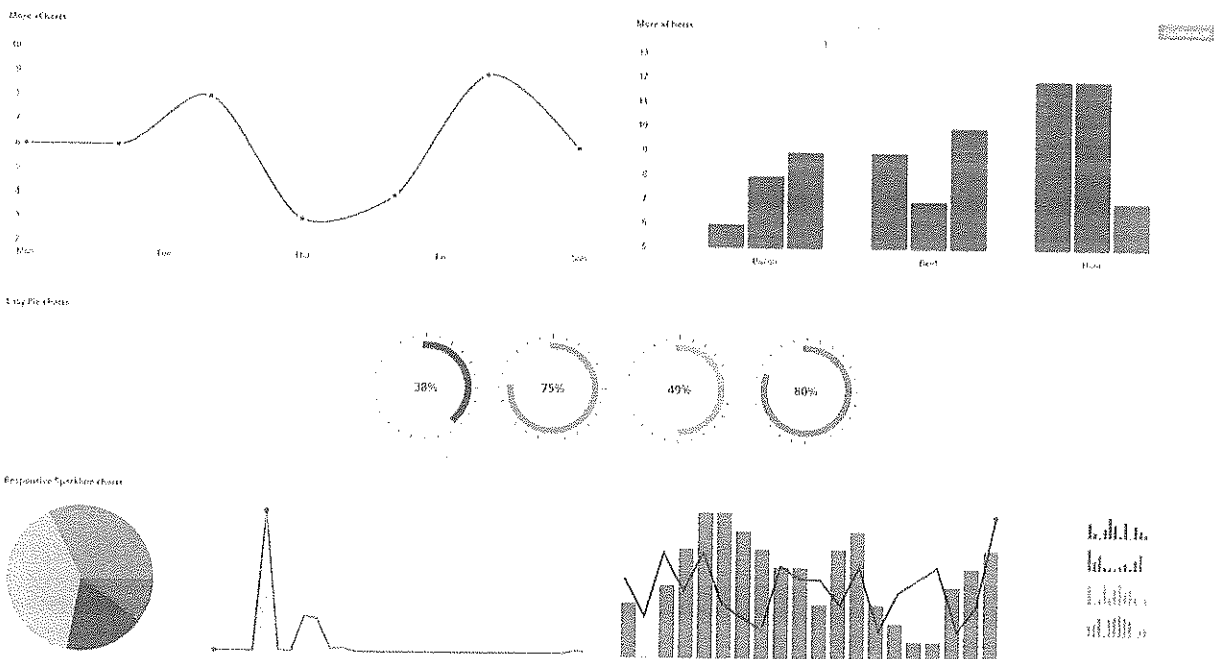
Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

Speciální reportovací moduly

Systém byl rozšířen o reportovací moduly, které zobrazují dle předem definovaných masek Zadavatele grafy a statistiky, například komparace zvoleného období prodeje a to jak číselně tak graficky a to buď v koláčových grafech, spojitých čárových, nebo sloupcových. Další možností je zobrazit reporty zákazníků objednávající z jednotlivých sítí mobilních operátorů apod. Masky objednatel může kdykoliv během průběhu plnění zakázky změnit, a rozšiřovat.

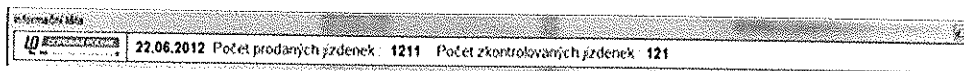
SMS info

Další možností jak zajistit aktuální přehled prodaných jízdenek je pravidelné zasílání SMS zpráv s aktuálním přehledem prodaných SMS jízdenek, provedených kontrol a stavu systému. Informační SMS jsou zasílány na definovaná telefonní čísla. Počet zpráv je možné definovat objemem SMS nebo časově dle zadání DPMUL. (počet SMS info je max. 10 denně/ na jednoho uživatele)



Informační lišta – Status bar

Další alternativou je instalace informační lišty pro pověřené pracovníky s oprávněním. Tato lišta aktualizuje průběžně v časovém intervalu informace o počtu prodaných jízdenek. Lišta je chráněna certifikátem, přístupovým jménem a heslem.



Lištu lze na přání DPMUL doplnit o další údaje ze systému, například počet aktivních revizorů ve směně, informace o stavu revizorů v ohrožení, status Systému SMS Jízdenky (UP / DOWN).

5. Způsob a možnosti vyhodnocení prodeje SMS jízdenek

A) Popis přístupu k systému dodavatele

DPMUL bude mít k dispozici **ONLINE** administrátorské rozhraní - systém pro správu a vyhodnocení provozu celého systému SMS jízdenek. (ONLINE - přístup pomocí internetového prohlížeče Internet Explorer, Mozilla FireFox, Chrome apod. - není problém při reinstalaci PC s opětovným přístupem, bezpečnostní certifikát bude vzdáleně instalován, automaticky po žádosti Zadavatele).

Výstupy a statistika umožňují sledování výkonu SMS jízdenek a mnoho dalších funkcí, včetně vyhledávání dle parametrů, např.:

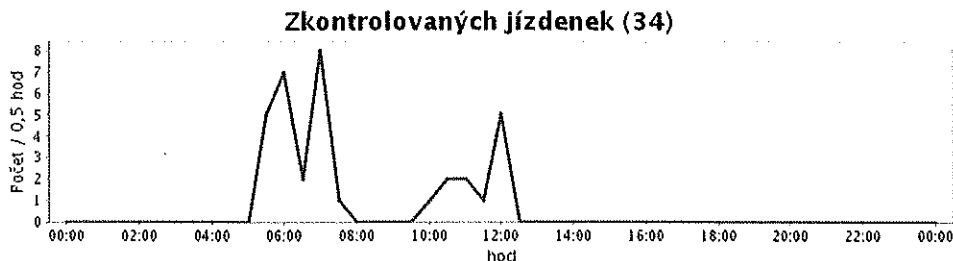
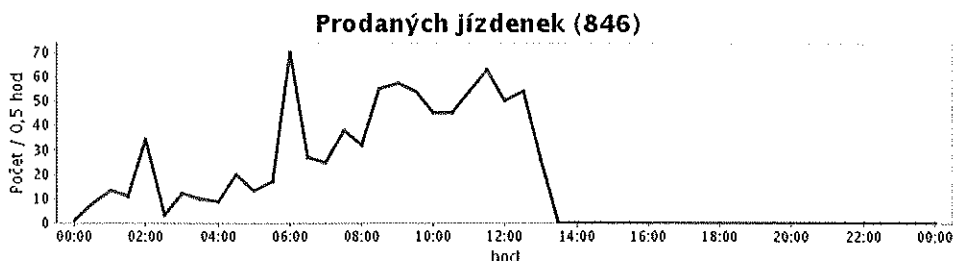
- **FILTRY DLE DEFINOVANÉHO ČASOVÉHO OBDOBÍ – DEN, TÝDEN, MĚSÍC**
- **FILTRY DLE TELEFONNÍHO ČÍSLA**
- **FILTRY DLE DRUHŮ SMS (a jiných) JÍZDENEK**

Celý systém je navržen jako „**UŽIVATELSKY PŘÍVĚTIVÝ**“, tzn. **JEDNODUCHÝ A PŘEHLEDNÝ, SE SNADNOU ORIENTACÍ.**

Popis přístupu do systému viz předchozí bod 4.A).

B) Popis a mechanismy exportu dat do finančního systému zadavatele

Systém je navržen tak, že připravuje podklady pro rozúčtování mezi jednotlivé subjekty zapojené do systému platebních SMS. Nabízí rovněž exporty (pro účetnictví a analytické SW) do MS Excel a jiné – dle požadavku DPMUL ve standardních formátech (**OTEVŘENÉ FORMÁTY BĚŽNÝCH KANCELÁŘSKÝCH APLIKACÍ**), online a to pomocí XML. V případě požadavku na jiný formát exportovaných dat dodavatel zdarma upraví exportní funkce tak, aby vyhovovali specifikaci dodané DPMUL.



	SMS	Dzone	Celkem
Jízdenky	846	0	846
Kontroly	34	0	34

Export

[Handwritten signatures]

6. Způsob a funkčnost on-line sledování polohy kontrolního zařízení zaměstnanců přepravní kontroly včetně vyhodnocování

A) Popis zajištění monitorování pohybu zařízení pouze při zapnuté aplikaci na kontrolu SMS jizdenek v terénu –

Systém monitorování pohybu revizorských zařízení je v souladu s podmínkami zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a nálezy Úřadu pro ochranu osobních údajů v této oblasti. **Maximální délka uchování dat v systému je 3 měsíce.**

Revizorská aplikace je rozšířena o modul ONLINE – GPS (BTS) sledování dle souřadnic (dále jen „modul GPS,“). Modul GPS rozšiřuje aplikaci revizor o online monitorování pohybu zařízení pomocí GPS souřadnic a pomocí BTS. V pravidelných intervalech zjišťuje aktuální lokace GPS. Pokud vzdálenost od předchozí zjištěné lokace bude větší než nastavená hodnota (výchozí 25 metrů), bude lokace spolu s časovou značkou (serverový čas) přidána do fronty neodeslaných lokací. Při každé synchronizaci aplikace se serverem bude tato fronta lokací zaslána na server.

Tento mechanismus zajišťuje optimální granularitu geografických dat a serveru budou předávány i lokace zpětně za dobu, kdy např. nebylo dostupné datové spojení. V případě nedostupnosti GPS signálu je pozice určena prostřednictvím triangulace dle **BTS**. Tím je zajištěn sběr informací o poloze i v případě, že se revizor nachází v budově nebo ve voze.

Serverová část, administrační web

Sběr lokací z revizorské aplikace je zajišťován serverovou částí systému – data jsou ukládána do nových doménových objektů lokací (časová značka, revizor, souřadnice).

Webové administrační rozhraní je rozšířeno o reporting poloh revizorů. V detailu revizora je položka „Sledování pohybu“, která **UMOŽNÍ ZOBRAZIT POHYB KONTROLNÍHO ZAŘÍZENÍ DLE ČASOVÉHO OBDOBÍ - VE VYBRANÝ DEN (FILTR) V MAPOVÉM PODKLADĚ, DLE OBLASTI JAKO TRASA (POLYLINE) S JEDNOTLIVÝMI UZLY ZÍSKANÝCH SOUŘADNIC, S INDIKACÍ ČASU, KDY BYLA PŘÍSLUŠNÁ LOKACE ZÍSKÁNA.**

Pro funkci mapových podkladů je použito API openstreetmap.org – je vytvořena nová volně dostupná webová služba tak, aby byla v souladu se smluvními podmínkami provozovatele, a zároveň aby ji bylo možno použít pro uvažovaný účel. Administrační web bude pro zobrazení konkrétního mapového podkladu využívat tuto nově vytvořenou službu.

DPMUL PŘÍSTUPUJE K INFORMACÍM O MONITOROVÁNÍ POHYBU ZAŘÍZENÍ V TERÉNU PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÉHO ADMINISTRÁTORSKÉHO ROZHRAŇÍ, VE KTERÉM JE ONLINE MODUL GPS SLEDOVÁNÍ a to v detailu záložky Revizor, kde je položka „Sledování pohybu“, která umožní zobrazit pohyb kontrolního zařízení ve vybraný den (filtr) v mapovém podkladě, jako trasa s jednotlivými uzly získaných souřadnic, s indikací času, kdy byla příslušná lokace získána atd.

Modul nabízí možnost sledovat pohyb zařízení a to jednotlivých či skupin zařízení, v rozhraní je zobrazena mapa se zakreslením trasy pohybu revizorského kontrolního zařízení pro zadaný den.

Trasa je vytvořena z údajů, které se získávají pomocí revizorské aplikace. Je-li na serveru sledování GPS pozic zapnuto, pak mobilní aplikace v pravidelných intervalech zaznamenává aktuální pozici mobilního zařízení a předává jej na server. Tím je možné vytvořit sérii záznamů o pozicích revizorského zařízení v závislosti na čase.

Z takto shromážděných údajů je následně vytvořen grafický přehled o pohybu zařízení v době, kdy zařízení vykonává kontrolní činnost. V zobrazené mapě je možné kliknutím na libovolný bod trasy získat informaci o čase, ve kterém byla bodem označená pozice zaznamenána.

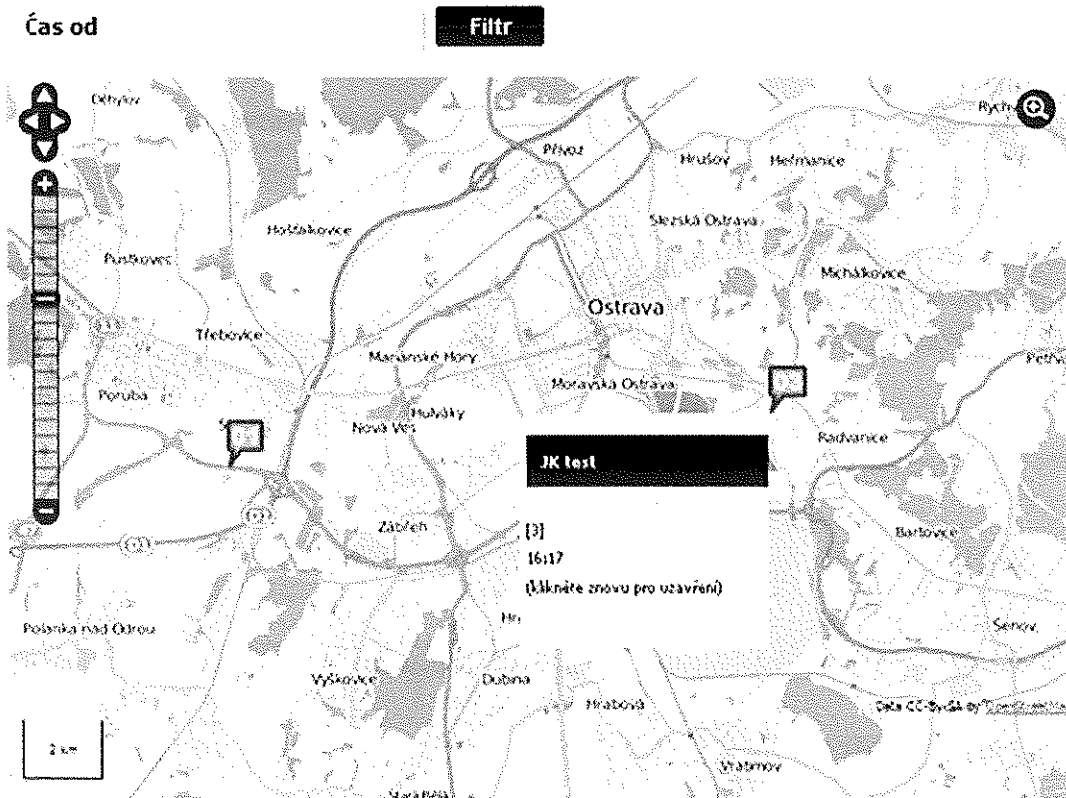
B) Zadavatel požaduje uživatelské nastavení intervalu a doby určené pro aktuální určení pozice mobilního telefonu. Zadavatel dále požaduje zajištění možnosti zjištění okamžité polohy kontrolního zařízení při zapnuté aplikaci na kontrolu SMS na okamžitou žádost zadavatele. Zadavatel dále preferuje zajištění evidence zapnutí a vypnutí aplikace na kontrolu SMS jízdenek.

System umožňuje oprávněnému uživateli nastavit interval pro aktuální určení pozice mobilního telefonu. V rozmezí 1 vteřiny do 24 hodin. Doporučený interval ze strany ERIKA, a.s. je 10 min. Okamžitou polohu zařízení zadavatel zjistí kliknutím na odkaz „Tabulka pozice“ je možné zobrazit seznam GPS souřadnic, které daná mapa pro zobrazený den zobrazuje.

Kliknutím na odkaz „Aktuální pozice“ je možné zobrazit mapu aktuálních pozic kontrolních zařízení (viz níže).

Aktuální pozice

[Správa revizorů](#) | [Skupiny revizorů](#) | [Reporting](#) | [Oznámení](#) | [Aktuální pozice](#) | [Městské části](#)



27.8.2009 13:23

System eviduje časové záznamy zapnutí a vypnutí aplikace na kontrolu SMS Jízdenek. Tyto údaje je možné vidět v detailu revizorského zařízení.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Sledování pohybu zařízení — 119

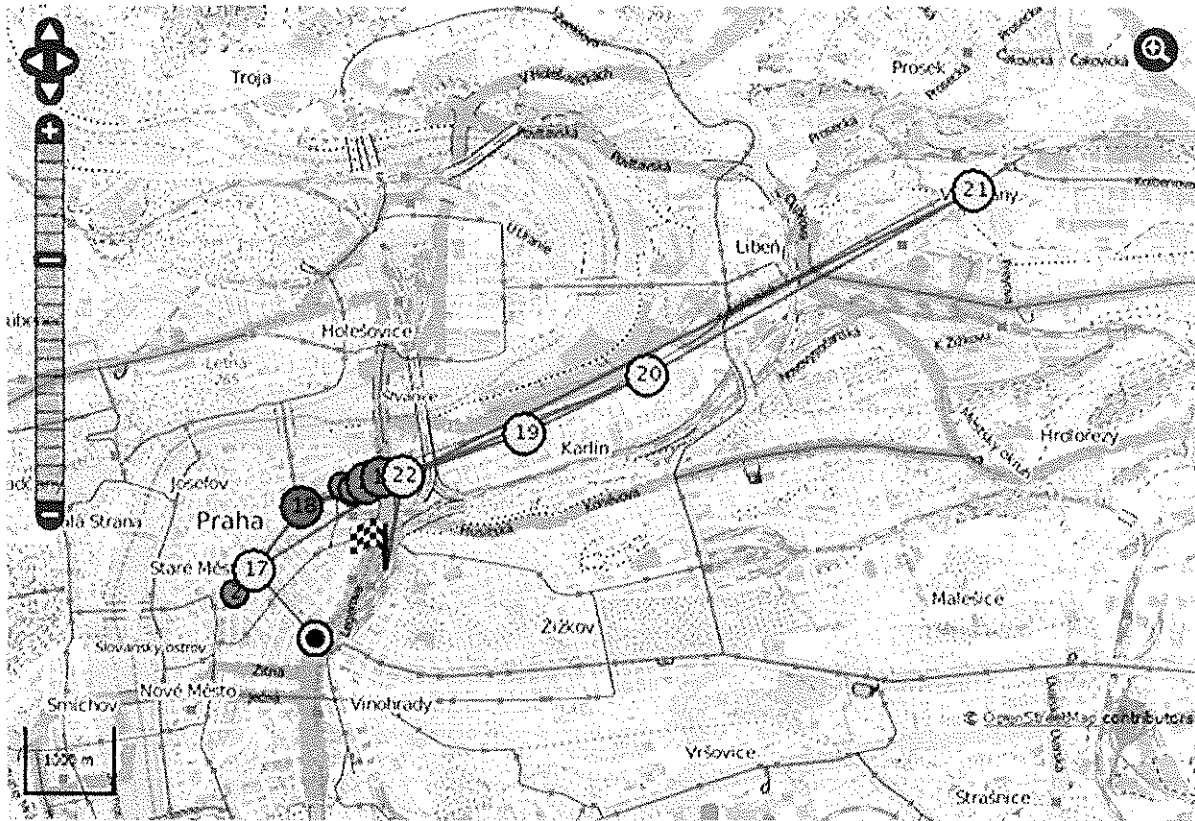
> 5.12.2013 (Čtvrtek)

[Detail](#) | [Kontroly](#) | [Kontroly QR kódů](#) | [hlasové záznamy](#) | **Sledování pohybu zařízení** | [Tabulka aktiv. zařízení](#) | [Aktuální](#)

Zavřít

Den 5.12.2013

Filtr



[Handwritten signature]

C) Zadavatel požaduje statistické výstupy s ohledem na možnosti parametrického nastavení

Tabulka pozic

Tabulka pozic pro zvolené zařízení. Pozice jsou řazeny sestupně a obsahují čas zachycení pozice GPS zařízením, souřadnice a městskou část, kde se zařízení nacházelo.



Operátor Erika odhlášen

Účastníci	Tabulky	Revizorů	Historie zařízení	Historie pozic	Historie vozidel
-----------	---------	-----------------	-------------------	----------------	------------------

Tabulka aktivit — Robert Bílka (920311106260000060)

> 7.6.2013 (Pátek)

[Detail](#) | [Kontroly](#) | [Sledování pohybu](#) | **Tabulka aktivit** | [Aktuální pozice](#)

Zavřít

Den 7.6.2013

Filtr

Čas	Zeměpisná šířka	Zeměpisná délka	Oblast města	Stanice metra	Typ záznamu
11:54	49°50'35.027"N	18°16'34.331"E	Moravská Ostrava		Pozice
12:04	49°50'35.189"N	18°16'31.572"E	Moravská Ostrava		Pozice
12:15	49°50'39.083"N	18°16'32.724"E	Moravská Ostrava		Pozice
12:25	49°50'40.883"N	18°16'40.734"E	Moravská Ostrava		Pozice
12:35	49°49'40.152"N	18°18'15.923"E	Slezská Ostrava		Pozice
18:45	49°51'57.179"N	18°15'4.895"E	Petřkovice		Pozice
18:54	49°51'41.742"N	18°12'46.253"E	Bobrovniky		Pozice
19:09	49°50'55.079"N	18°13'29.232"E	Hodčkovice		Pozice
19:25	49°51'52.361"N	18°14'37.2"E	Lhotka		Pozice

Skupiny revizorů

V základním pohledu (**Detail**) se nabídne seznam existujících skupin a tlačítko pro přidání nové skupiny zařízení (skupinu lze libovolně editovat, např. v případě, že do skupiny není přiřazeno žádné zařízení, je možné skupinu deaktivovat).

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

Reporting

Jedná se o souhrnný přehled provedených kontrol za jednotlivé skupiny zařízení.

Reporting

[Správa revizorů](#) | [Skupiny revizorů](#) | [Reporting](#) | [Oznámení](#)

Den 20.08.2008 Týden 32/2008 (04.08.) Měsíc 08/2008

Od 20.08.2008 Do 21.08.2008

Skupina	V pořádku	Neplatných	Reznámých	Potvrzovacích SMS
DPMUL	5	1	6	0
DPMUL1	3	3	10	1

Kliknutím na název skupiny se zobrazí přehled kontrol jednotlivých zařízení.

Aktuální pozice

Zobrazení mapy se zakreslením aktuálních pozic mobilních zařízení, na kterých je aktuálně spuštěna revizorská aplikace. Pozice je označena číslem nebo jménem revizora, který má dané mobilní zařízení přiděleno. Aktuální pozice jsou barevně rozlišeny (např. oranžová barva znamená aktuální pozici aktivního revizora, modrá poslední pozice neaktivního revizora, revizor se stává neaktivním po době nastavitelné v databázi a červená barva značí, že revizor se nachází v nebezpečí, aktivoval funkci „Panika“).

System umožňuje statistické výstupy dle nastavených parametrů zadavatelem.

DÉLKA UCHOVÁVÁNÍ DAT V SYSTÉMU JE MAX. 3 MĚSÍCE. Zadavatel má možnost nastavit parametr doby pro aktuální určení pozice mobilního zařízení v rozmezí od (1 dne po 90 dnů).

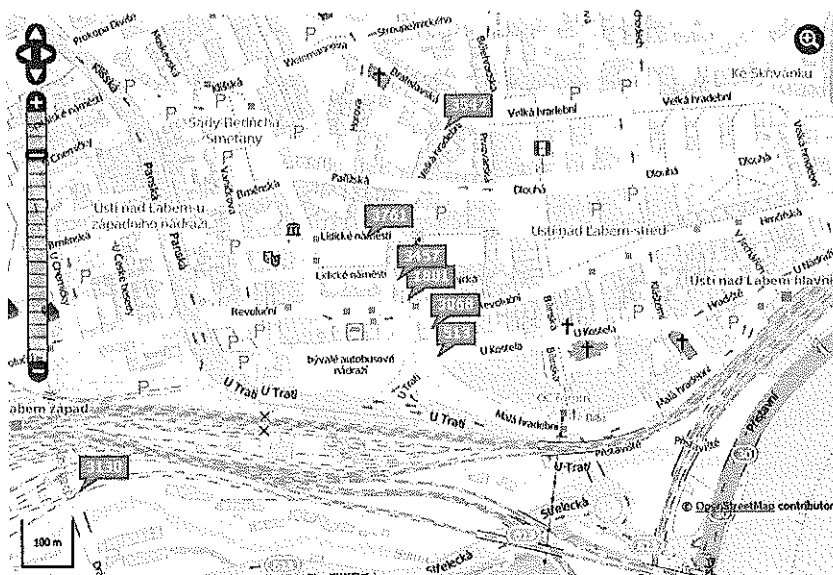


Operátor Erika
odhlášení



Aktuální pozice zařízení

[Správa revizorů](#) | [Skupiny revizorů](#) | [Reporting](#) | [Oznámení](#) | [Aktuální pozice zařízení](#) | [Městské části](#)



7.5.2015 18:08

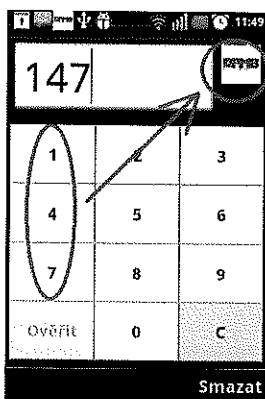
- D) Zadavatel požaduje zajištění funkce pro rychlé přivolání pomoci při ohrožení přepravního kontrolora v rámci výkonu povolání včetně automatického pořizování zvukového záznamu s možností jeho uložení na server dodavatele systému. Zadavatel preferuje jednoduchost při uvedení této funkce v činnost, rychlost při zobrazení aktuální pozice kontrolního zařízení na mapě města, elektronickou komunikaci při zaslání informačních zpráv na dojednaná telefonní čísla a adresy.

Funkce Panika slouží k ochraně revizorů - má zabezpečit informování dispečinku dopravního podniku o stavu nouze příslušného revizora prostřednictvím revizorské aplikace.

Vyvolání „paniky“ – revizorská aplikace

ZPŮSOB OZNÁMENÍ REVIZORA O STAVU NOUZE, TEDY VYVOLÁNÍ „PANIKY“, JE VYTVOŘENO TAK, ABY REVIZOR PROVÁDĚL V RÁMCI REVIZORSKÉ APLIKACE STANDARDNÍ ÚKONY, KTERÉ PROVÁDÍ BĚHEM BĚŽNÉ KONTROLY JÍZDENEK, ABY PŘÍPADNOU ZMĚNOU ZPŮSOBU OVLÁDÁNÍ APLIKACE NEUPOUTAL POZORNOST.

Tísňový signál, „panika“, je inicializován z revizorské aplikace zadáním sekvence 147 z aplikační klávesnice a následným potvrzením kliknutím na znak dopravního podniku v pravém horním rohu.



Po úspěšném odeslání tísňového signálu se na revizorské aplikaci zobrazí nápis OK. Předání tísňového signálu – „vyvolání paniky“ – aplikace provádí datovým přenosem, tedy shodně, jako přenos informací o jízdenkách. Není-li datové spojení dostupné a/nebo po zadání spouštěcí kombinace se nezobrazí potvrzení OK, znamená to, že tísňový signál nebyl úspěšně předán. V tom případě je potřeba zadat spouštěcí kombinaci znovu.

Po úspěšném předání tísňového kódu – po „vyvolání paniky“ – se zvýší frekvence získávání GPS pozic na cca 1 za minutu na dobu 30 minut od úspěšného předání signálu.

Po inicializaci funkce panika tedy:

- je zaslána **SMS zpráva** odpovědné osobě
- jsou rozeslány **e-mailové zprávy** o stavu nouze přihlášeného kontrolora na definované e-mailové adresy
- odpovědným osobám, které jsou aktuálně přihlášeny do manažerského rozhraní anebo se po dobu trvání stavu nouze do systému přihlásí, je zobrazován v záhlaví manažerského rozhraní **výstražný banner**
- během prvních několika desítek sekund je rovněž spuštěn manažerským rozhraním **výstražný zvukový signál**

- revizorská aplikace po dobu trvání stavu nouze **odesílá informace o lokaci mobilního zařízení** s maximální frekvencí (cca 1 minuta)
- dle požadovaného nastavení služby může být po vyvolání tísňového signálu aplikací automaticky **zvoláno nastavené telefonní číslo** záznamového zařízení: **po úspěšném spojení je až do ukončení hovoru na telefonu nahráván zvuk zachycený mobilním zařízením.**

Předání zprávy o tísňovém signálu e-mailovou zprávou

Jakmile server obdrží tísňový signál, odesílá e-mailovou zprávu na v databázi uložený seznam e-mailových adres:

Předmět zprávy:

Varování: Revizor v nebezpečí

Obsah zprávy:

Revizor v nebezpečí:

Čas: 29.01.2014 07:23:46

Jméno: Jan Novák

Osobní číslo: 1234

Číslo telefonu: +420123456789

Pozice: 50°50'6.356"N, 14°50'22.879"E

Čas získání pozice: 20.10.2010 20:10:20

Mapa: <http://...>

Předání zprávy o tísňovém signálu manažerským rozhraním

Zobrazení tísňového signálu, akustický signál

Po obdržení tísňového signálu serverem se do 20 sekund uživatelům přihlášeným k manažerskému rozhraní, kteří mají právo „dispečer“

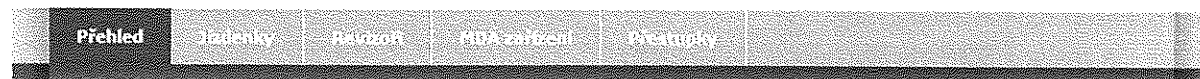
- na v databázi stanovenou dobu (standardně 2 minuty) rozezvučí zvukový signál a

v záhlaví se začne zobrazovat na v databázi nastavenou dobu (standardně 20 minut) výstražný banner „Nebezpečí!“



Nebezpečí!

Operátor
odhlášení



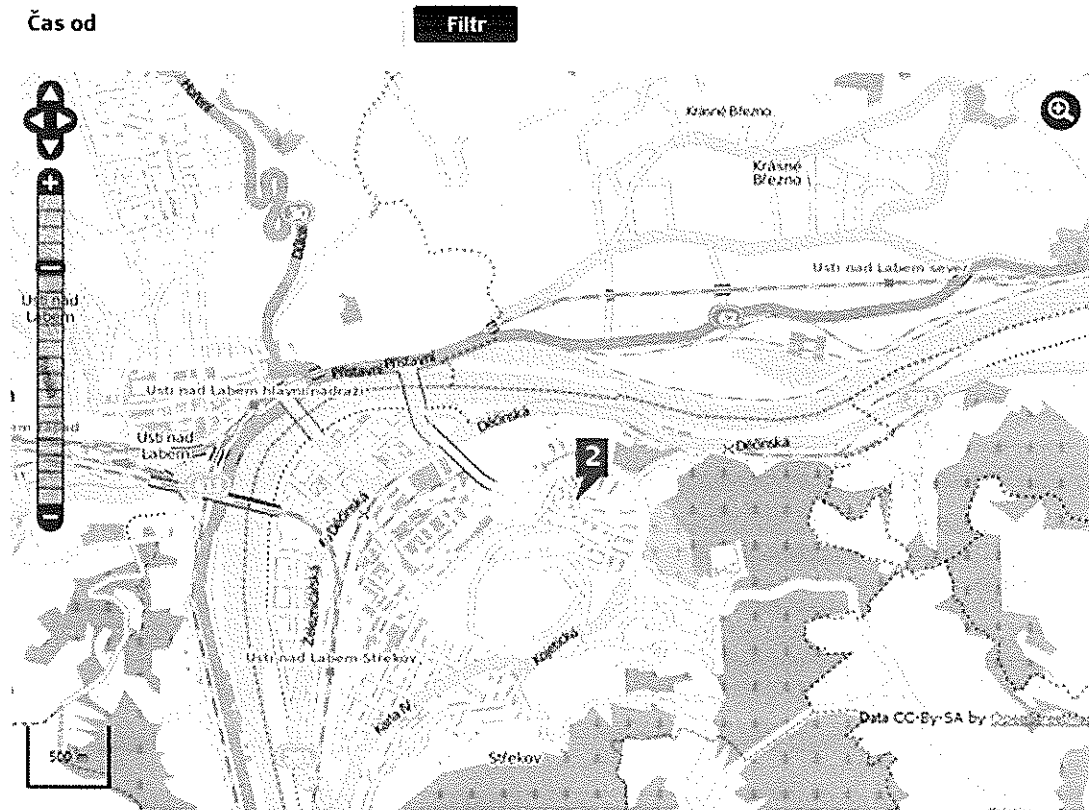
Tyto signály budou aktivovány také uživatelům s právem „dispečer“, kteří se v příslušných časových intervalech od vyvolání „paniky“ přihlásí do manažerského rozhraní.

Zobrazení pozice kontrolního zařízení revizora v nebezpečí

Uživatelům s právem „dispečer“ se bude na mapě *Aktuální pozice* po dobu aktivity baneru „Nebezpečí!“ zobrazovat ikona revizora zvýrazněnou červenou ikonou. K mapě lze okamžitě přistoupit proklikem banneru „Nebezpečí!“.

Aktuální pozice

[Správa revizorů](#) | [Skupiny revizorů](#) | [Reporting](#) | [Oznámení](#) | **Aktuální pozice** | [Městské části](#)



Předání zprávy o tísňovém signálu SMS zprávou

Jako 3. alternativní způsob předání zprávy o vyvolání „paniky“ lze v databázi definovat telefonní číslo mobilního zařízení schopného přijímat SMS zprávy, na které bude po obdržení tísňového signálu serverem odeslána následující textová zpráva: **Revizor *jméno příjmení (osobní číslo)* poslal tísňový signál.**

Informace lze předat ve standardizovaném API do systému třetích stran tak, aby pověřená osoba, organizace mohla používat jeden systém monitoringu a dohledu. Třetí stranou se je myšleno například informační systém pro městskou policii, dohledové centrum dopravce apod.

Aktuálně máme zaveden systém napojení i na dispečink městské policie Ústí nad Labem.

Handwritten signature

E) Popis způsobu zasílání krátkých bezplatných textových zpráv pro přepravní kontroly včetně upozornění pro přepravní kontrolory o doručení zprávy a záznamu o jejím přečtení.

Oznámení – informační servis

Zde se pořízují (pomocí tlačítka **Přidat**) a spravují oznámení, která jsou systémem přenášena na každé revizorské mobilní zařízení, které se přihlásí do kontrolorské aplikace (tj. **LZE NASTAVIT PRO JEDNOTLIVCE ČI SKUPINY PŘEPRAVNÍCH KONTROLORŮ**).



Operátor Erika
odhlášení

Předmět	Revizor	Revizor	HBA zařízení	Průběh	Restoran
---------	---------	---------	--------------	--------	----------

Oznámení

[Správa revizorů](#) | [Skupiny revizorů](#) | [Reporting](#) | [Oznámení](#) | [Aktuální pozice zařízení](#) | [Městské části](#)

Aktivní od	Aktivní do	Předmět	Vytvořil
05.05.2015 07:46	31.05.2015 20:00	<u>Nové telčíslo</u>	Žampach
22.04.2015 09:00	22.04.2015 10:00	<u>Střekov</u>	Žampach
17.04.2015 12:03	30.04.2015 20:00	<u>Linka 456</u>	Žampach
17.04.2015 07:20	17.04.2015 10:00	<u>Žádost</u>	Žampach
15.04.2015 10:57	30.04.2015 20:00	<u>ZOK</u>	Žampach
15.04.2015 10:28	15.04.2015 11:28	<u>SMS</u>	Knotková
14.04.2015 11:53	31.12.2015 20:00	<u>Dohledová služba</u>	Žampach
07.04.2015 10:56	10.04.2015 20:00	<u>Nezletilí březen 15</u>	Žampach
31.03.2015 12:27	15.04.2015 20:00	<u>Změna hesla WIFI</u>	Žampach
31.03.2015 08:35	31.03.2015 12:00	<u>Dopravní situace</u>	Žampach
30.03.2015 12:30	30.04.2015 20:00	<u>Změna času</u>	Žampach
30.03.2015 06:29	30.03.2015 10:00	<u>VÝPADEK T-MOBILE</u>	Knotková
27.03.2015 07:18	31.12.2015 20:00	<u>Příkaz vedoucého</u>	Žampach
23.03.2015 09:29	23.03.2015 20:00	<u>Výpadek OP</u>	Žampach
23.03.2015 08:14	23.03.2015 20:00	<u>Výpadek OP</u>	Žampach
13.03.2015 11:33	18.03.2015 20:00	<u>Stabilita 02/15</u>	Žampach
13.03.2015 07:37	18.03.2015 20:00	<u>Nová aplikace</u>	Žampach
11.03.2015 14:58	31.03.2015 20:00	<u>Jízdenky DÚK</u>	Žampach
11.03.2015 14:57	11.03.2015 20:00	<u>Výpadek O2</u>	Žampach
10.03.2015 07:29	31.03.2015 20:20	<u>Upozornění pro PK</u>	Žampach

Stránka: < 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 >

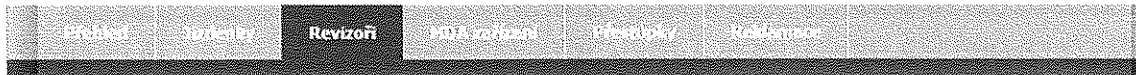
Položek: **+** **-**

Záznam: 1 - 20 / 255

Přidat

Záznamy jsou barevně rozlišeny dle časové aktuálnosti:

- černé záznamy jsou ty, jejichž platnost nastane v budoucnu
- červené záznamy jsou oznámení platná pro aktuální datum
- zelené záznamy jsou oznámení, jejichž platnost již skončila



Oznámení

Detail

Zavřít

Základní informace

Aktivní od 08.06.2013 07:39

Odeslat i SMS zprávou

Aktivní do 08.06.2013 08:39

Předmět

Text

Uložit

Smazat

Detail

Zavřít

Kliknutím na předmět oznámení se zobrazí formulář pro správu vybrané zprávy. Každou změnu v oznámení je nutné potvrdit stiskem tlačítka Uložit.

V revizorské aplikaci se zpráva zobrazí v ikoně loga DPMUL jako nepřečtená zpráva. **OZVE SE TÓN A ZAŘÍZENÍ ZAVIBRUJE.** Revizor poté klikem na logo zobrazí menu.



Obr. Krátké textové zprávy

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

Alternativa SMS informační zprávy

Alternativně je možné po dohodě s DPMUL, nastavit aby zprávy na revizorská zařízení chodily ve formátu SMS, rozhraní pro zadání zpráv je identické jako pro datový způsob odesílání zpráv. SMS zpráva není pro objednatele zpoplatněna.



Oznámení

Detail

Zavřít

Základní informace

Aktivní od 08.06.2013 07:39

Odeslat i SMS zprávou

Aktivní do 08.06.2013 08:39

Předmět

Text

Uložit

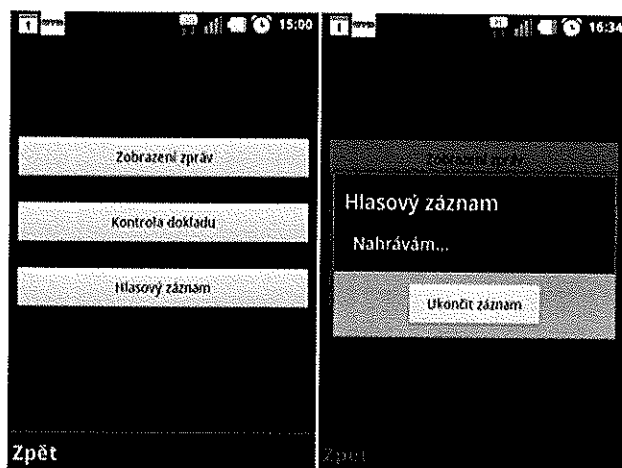
Smazat

Detail

Zavřít

Další součástí Revizorské aplikace je Hlasový záznamník, „diktafon“, je funkce revizorské aplikace, která umožňuje spustit záznam zvuků, které je mobilní zařízení schopno během aktivity této funkce zaznamenat.

Spuštění záznamu se provede volbou funkce „Hlasový záznam“ z menu vyvolaného kliknutím na ikonu dopravního podniku nebo obálky hlavního okna aplikace. Maximální doba záznamu je dána velikostí dostupné paměti telefonu. Předpokládaná délka záznamu je kolem 10-15 minut. Takto pořízený hlasový záznam je určen pro dopravní podnik – jeho poslech je možný pouze z manažerského rozhraní.



Handwritten signature

Pořízené hlasové záznamy je potřeba přenést na server. K tomu slouží tlačítko „Odeslat hlasové záznamy (n)“, které je v menu aplikace dostupné tehdy, jsou-li v paměti mobilního zařízení dostupné nepřenesené záznamy. V závorce popisu tlačítka je uveden počet nepřenesených záznamů.

F) Popis kontrolních a záložních mechanismů a postupů pro informování zadavatele o každém výpadku systému.

PRAVIDELNĚ JE PROVÁDĚN BEZPEČNOSTNÍ AUDIT A MONITORING CELÉHO SYSTÉMU, který statisticky a analyticky hlídá veškeré anomálie, výpadky apod. V případě jakýchkoliv nestandardních stavů systému automaticky a **NEPRODLENĚ INFORMUJE POVĚŘENÉ OSOBY A TO TELEFONICKY NEBO POMOCÍ SMS A NÁSLEDNĚ EMAILEM (NEJPOZDĚJI DO 10 MINUT). DOHLEDOVÉ CENTRUM** veškeré anomálie zpracovává a verifikuje v režimu 24/7/365.

Veškeré plánované výpadky, jak ze strany mobilních operátorů, tak ze strany dodavatele (servisní odstávky), jsou hlášeny minimálně 48 hodin předem a jsou obvykle realizovány v nočních hodinách a to v délce max. 300 min..

Celý systém je trvale 24/7/365 monitorován dohledovým pracovištěm společnosti. Toto pracoviště zároveň funguje jako HelpDesk 24/7/365 a kontaktní místo pro partnery. Pověření pracovníci DPMUL obdrží při podpisu smlouvy autorizační kódy pro HelpDesk, čímž je zajištěna ochrana před zneužitím ze strany neautorizovaných osob.

Aplikace v kontrolních zařízeních disponují dostatečnou vnitřní pamětí pro uchování dat z provozu v době, kdy není tato data možné synchronizovat. K předání dat do systému dojde při první možné příležitosti, takže výpadek signálu či datového připojení nezpůsobí výpadky ve sledování kontrolního zařízení či v evidenci kontrol provedených tímto zařízením. Kontroly samotné se provádějí bez nutnosti datového připojení, proti datům v paměti zařízení.

Při vypnutí zařízení (např. výměna baterie, chyba obsluhy, apod.) je po spuštění aplikace Revizor možné okamžitě provádět kontroly. V tomto režimu se provádějí online proti datům na serveru, a to do té doby, než se seznam aktuálně platných jízdenek přenesse do paměti zařízení. Poté už opět kontroly probíhají pouze proti datům v paměti zařízení.

Součástí systémů a služeb uchazeče je údržba všech dodaných aplikací, help-linka pro Zadavatele, výškolení obsluhy (revizoři, zaměstnanci DPMUL) a vyřizování reklamací jízdenek.

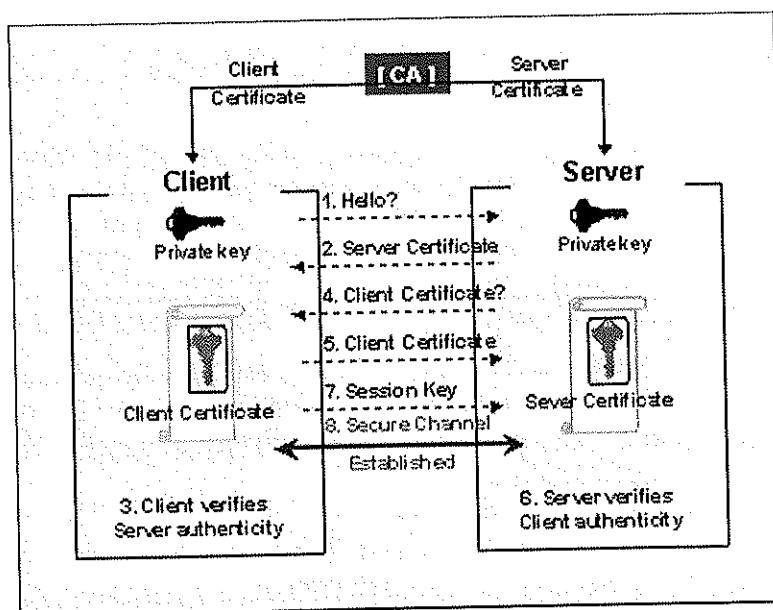
7. Způsob zabezpečení systémů

A) Popis způsobu zabezpečení systému proti zneužití, napadení, úniku dat, apod.

- ✓ zabezpečení systému v souladu se zákonem č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování apod.
- ✓ šifrování webového rozhraní,
- ✓ přihlašování každého uživatele přes jméno a heslo,
- ✓ logování přístupu do aplikace,
- ✓ možnost nastavení expirace platnosti hesel.

Popis způsobu zabezpečení systému proti zneužití, napadení, úniku dat

Veškerá komunikace mezi mobilními operátory a SMS centrem probíhá zabezpečenými tunely pomocí šifrovaných protokolů. Systém funguje na šifrovaném rozhraní SSL.



Obr. Mechanismus vytvoření zabezpečeného SSL kanálu

Komunikace s okolím probíhá výlučně po zabezpečených spojeních (TLS / SSL, vzájemná autentizace). Důvěryhodnost systému a provozovatele je zajištěna certifikáty vydanými důvěryhodnou **certifikační autoritou**. Centrální systémy jsou provozovány v profesionálním a vysoce zabezpečeném datovém centru. Veškeré systémy jsou **redundantní a pravidelně zálohované**, včetně redundance infrastruktury datové připojení.

Systém lze spustit a provozovat pouze na certifikovaných zařízeních, certifikáty vydává dodavatel. Přístup na manažerské a administrátorské rozhraní je **kromě jména a hesla chráněn navíc klientským certifikátem**, bez něž je přihlášení nemožné (pro každého partnera je generován jeden či více privátních klíčů, které jsou ke komunikaci nezbytné). Systém má možnost nastavení expirace hesel, dle pokynů DPMUL.

Údaje v databázi systému jsou uloženy v zašifrované podobě. Severy, na kterých je systém provozován, mají redundantní architekturu a jsou geograficky jištěny (geografický cluster).

K systému mají přístup pouze autorizované osoby. Veškeré činnosti jsou monitorovány a logovány. Zároveň také vnitřní architektura systému **zabezpečuje monitorování a logování veškerých transakcí v každém kroku.**

Vnitřní architektura systému je navržena jako plně redundantní, tzn., systém zůstává funkční i při výpadku libovolné komponenty systému. Systém sám o sobě je plně zabezpečen v souladu se stávajícími bezpečnostními standardy.

Poskytovaný předmět plnění bude prováděn v souladu se **zákonem č. 101/2000 Sb.**, o ochraně osobních údajů, v platném znění a dalšími souvisejícími právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.

Reakce na výpadky systému a mobilních operátorů

PRAVIDELNĚ JE PROVÁDĚN BEZPEČNOSTNÍ AUDIT A MONITORING CELÉHO SYSTÉMU, který statisticky a analyticky hlídá veškeré anomálie, výpadky apod. V případě jakýchkoliv nestandardních stavů systému automaticky a neprodleně informuje pověřené osoby a to **telefonicky** nebo pomocí **SMS a následně emailem (nejpozději do 10 minut).**

Veškeré plánované výpadky, jak ze strany mobilních operátorů, tak ze strany dodavatele (servisní odstávky), jsou hlášeny minimálně 48 hodin předem a jsou obvykle realizovány v nočních hodinách a to v délce max. 300 min..

Popis a způsoby garance nepřetržitého provozu systému.

ERIKA, a.s. garantuje nepřetržitý provoz systému v režimu 24/7. Tato garance se týká jak serverových modulů zajišťujících vydávání SMS jízdenek, tak i rozhraní pro přepravní kontrolu a administrační rozhraní. Technologické odstávky systému (pro instalaci aktualizací, upgrade HW apod.) jsou realizovány zásadně v období mezi půlnocí a čtvrtou hodinou ranní, aby byl minimalizován dopad na provoz systémů. Tyto odstávky jsou partnerům hlášeny s minimálně dvoudenním předstihem.

Popis způsobu zabezpečení systému proti výpadku či ztrátě dat

Systém je realizován jako vysoce dostupný, tj. všechny komponenty jsou minimálně zdvojené a výpadek jedné komponenty nenaruší chod systému. Ke ztrátě dat nemůže dojít ze stejného důvodu, systém je pravidelně zálohován a je plně redundantní, navíc geograficky oddělen. Celý systém a procesy, jsou pravidelně auditovány, a prověřovány. V případě výpadku jsou připravena záložní řešení a postupy.

Všechny technologie jsou umístěny v hostingovém centru Nagano, které jako jedno z mála v ČR má zabezpečení na úrovni Tier IV. Tím je garantována dostupnost služeb minimálně na úrovni **99,995%**.

Handwritten signature

Handwritten signature

8. Způsob a složitost rozšíření sjednaného objemu předmětu zakázky

A) Zdavatel požaduje v případě požadavku zadavatele na rozšíření o další služby cestujícím v případě změn tarifů, rozšíření oblastí poskytování služby SMS jízdenky, rozšířením typů jízdenek apod. provedení této změny bezplatně.

Mezi možnostmi rozšíření sjednaného objemu patří mimo jiné změny v počtu typů a cen jízdenek. **TYTO ZMĚNY PROVÁDÍME ZDARMA A DO DRUHÉHO PRACOVNÍHO DNE OD OBJEDNÁNÍ V PŘÍPADĚ, ŽE DANOU CENOVOU HLADINU MÁME K DISPOZICI** – v případě změny tarifu. Ostatní změny služby, např. rozšíření oblastí poskytování služby provádíme do druhého pracovního dne.

V opačném případě jsme vázáni termíny otevírání nových cenových hladin u mobilních operátorů (vždy k 1. a 15. dni v měsíci). Tyto změny považujeme spíše za konfiguraci systému, kterou provádíme také do druhého pracovního dne od požadavku oprávněné osoby.

Všechny ostatní požadované změny provedeme bezplatně do 30 kalendářních dnů od zadání požadavku

Handwritten signature

B) Uchazeč může nabídnout i jiný způsob nákupu elektronických jízdenek prostřednictvím mobilního telefonu pro zákazníky, kteří nemají možnost používat službu Premium SMS (zejména cizinci).

Mobilní aplikace SEJF

Popis služby prodeje Sejf jízdenek nonstop, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu prostřednictvím mobilní komunikace.

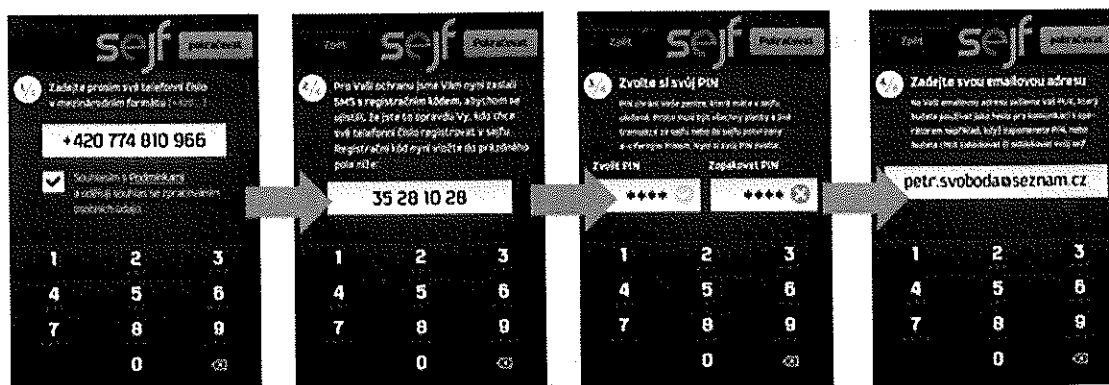
Základní funkce Sejfu

- Sejf = MOBILNÍ ELEKTRONICKÁ PENĚŽENKA = platební a komunikační systém nové generace umožňující provádět online platby přímo z mobilního telefonu;
- Sejf = systém elektronických peněz v mobilu, unikátní platební nástroj, který umí víc než jen platit – napojení na prověřený **systém ticketingu** (vystavení, distribuce, validace jízdního dokladu apod.)
- USER FRIENDLY aplikace v mobilním telefonu;
- Pro komunikaci se využívá DATOVÝ PŘENOS;
- Veškeré transakce jsou zabezpečeny bezpečnostním kódem PIN;
- PŘÍMÝ KOMUNIKAČNÍ KANÁL (novinky, tiskové zprávy, průzkumy apod.);
- Unikátní patentovaný systém;
- Všestranné využití – Jízdenky, Parkovací lístky, Cestovní pojištění, Slevy, Vstupenky.

Jak získat a používat SEJF

Pro využití platby z aplikace SEJF musí být uživatel vybaven mobilním telefonem s operačním systémem iOS, nebo Android, mít staženou aplikaci SEJF z příslušného obchodu s aplikacemi (Apple App Store, Google Play) a mít k dispozici připojení k mobilnímu internetu od svého mobilního operátora.

Aplikace je ke stažení ZDARMA, ovládání je jednoduché a rychlé. Instalace a aktivace aplikace ve 4 krocích.



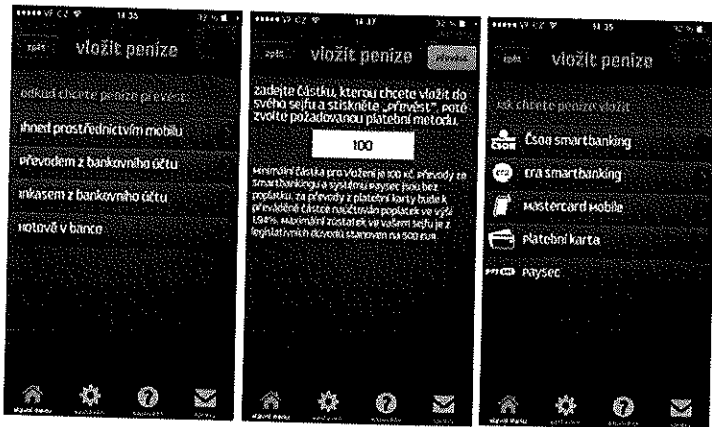
Dobití uživatelského účtu v SEJFU

Mobilní peněženka využívá prostředky uživatele ve formě elektronických peněz. Uživatel si finanční prostředky "dobíjí" do svého SEJF účtu.

Dobití účtu elektronických peněz PŘÍMO V APLIKACI:

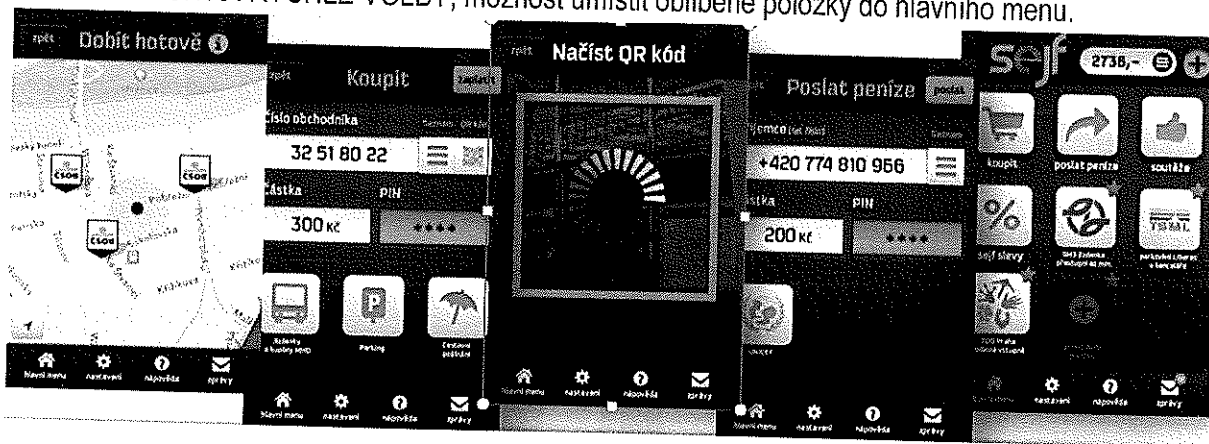
- okamžitě přes mobilní platební bránu z platební karty

- převodem z bankovního účtu
- inteligentním inkasem (aplikace vyžádá převod prostředků za uživatelem stanovených podmínek), inkasem
- pomocí ČSOB, nebo ERA smartbanking
- z aplikace Mastercard Mobile
- z platební brány PaySec
- okamžitým převodem v rámci SEJF od jiného uživatele (peer to peer platba)



Další možnosti SEJFU

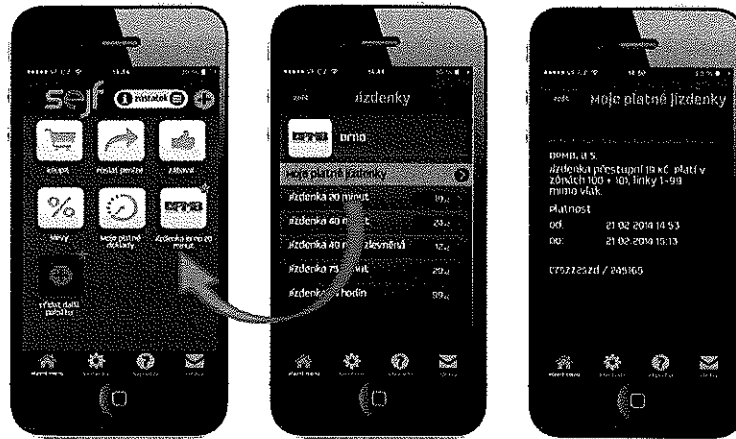
- MAPY A GEOLOKACE; Snímání a zpracování QR kódů;
- TLAČÍTKA RYCHLÉ VOLBY, možnost umístit oblíbené položky do hlavního menu.



Objednání a úhrada jízdenky

- Připojit se k Sejfu
- Vstoupit do sekce Koupit / MHD (či přímo v hlavním menu);
- Geolokace mi vyhledá místo, kde se nacházím (pokud mám zapnutou službu) nebo zvolím Vybrat město;
- Zvolit tarif;
- Vložit PIN a zaplatit.
- V případě, že si cestující pravidelně zakupuje konkrétní tarif, přidá si odkazem do oblíbených položek na hlavní plochu.

Platba je ověřena a dokončena, uživatel obdrží objednanou jízdenku do svého SEJFu. Jízdenka obsahuje všechny náležitosti (stejně či obdobně jako SMS jízdenka), u SEJF jízdenky navíc nejsme limitováni počtem znaků (jako u SMS).



Integrace s ticketingovým systémem Premium SMS

Platby prostřednictvím aplikace SEJF jsou plně integrovány s platební metodou Premium SMS. Revizorská aplikace, administrace i tisk daňových dokladů jsou tedy zcela totožné a není nutné zvláštní proškolení obsluhy, nebo další instalace na místě provozovatele.

Výhodou systému je tedy jeden back office pro řešení Premium SMS i SEJF, tedy:

- Rozhraní pro správu a online přehled o prodaných SMS a SEJF jízdenkách
- Uživatelské rozhraní k vystavení daňových dokladů k zakoupeným SMS a SEJF jízdenkám
- Kontrolní aplikace pro revizory pro kontrolu SMS a SEJF jízdenek

Portál pro vystavení daňového dokladu
Dopravní podnik města Brna a.s.



DPMB
Dopravní podnik města Brna a.s.

SMS a Sejf jízdenka

Nevmí HASH kód z jízdenky
(Každý Vám bude zadán na každé SMS)

Vím HASH kód z jízdenky

Telef. číslo:

Reklamační protokol - SMS jízdenka

Nápověda

Krok 2.1

Vyberte variantu přihlášení

• Nevmí HASH kód z jízdenky

Zadejte své telefonní číslo. Každý Vám bude v zápisu doručen na Vaši zadané telefonní číslo formou SMS zprávy. Telefonní číslo musí být vhodné a telefonním číslem, na které byla vystavena SMS jízdenka. Telefonní číslo zadávejte v jiném mezinárodním formátu. Příklad - +420777123456.

• Vím HASH kód z jízdenky

Zadejte své telefonní číslo a HASH kód z SMS jízdenky. HASH kód je devítimístný kód ze SMS jízdenky. Příklad: bg8R8B8888. Telefonní číslo a HASH kód musí souhlasit, tzn. že SMS jízdenka a daným HASH kódem byla vydána na uvedené telefonní číslo. HASH kód můžete použít a jiskřičku Vaší SMS jízdenky.

Krok 2.2

Vypíšte příslušné údaje pro vybranou variantu přihlášení

Krok 2.3

Stiskněte tlačítko **ODESLAT** nebo **PŘIHLÁŠIT**.

Handwritten signatures and initials.

Benefity platební metody SEJF

- Platební systém SEJF je **VÍCEÚČELOVÝ PLATEBNÍ NÁSTROJ**, umožňující nejen platby v rámci služeb občanům, ale i efektivní komunikační prostředek s nimi.
- **SEJF VHODNĚ DOPLŇUJE PREMIUM SMS** zvláště pro ty zákazníky, kteří nemohou, nebo nechtějí PR SMS využívat – korporátní uživatele, zahraniční klientelu. Sejf je ideálním mikroplatebním nástrojem v turistickém ruchu a to zejména s přihlédnutím k zahraničním návštěvníkům (kteří si nemohou bez české SIM karty koupit SMS jízdenku).
- Díky nízkému zatížení transakčními poplatky a nulovým nákladům na implementaci a provoz je SEJF levnou variantou pro prodej jízdních dokladů.
- Systém umožňuje dle žádosti dodavatele nasadit jakoukoliv cenovou hladinu (tarif).
- Jízdenku v SEJFu nelze vymazat, tudíž není vyžadována funkce Duplikát. Stačí, když cestující v hlavním menu zvolí Moje platné doklady.
- V případě, že by cestujícímu nevystačila kapacita baterie mobilního telefonu s SEJF jízdenkou nebo by telefon ztratil či mu byl odcizen, stačí při kontrole **JÍZDNÍHO DOKLADU NAHLÁSIT SVĚ TELEFONNÍ ČÍSLO**. Pracovník kontroly (revizor) pak v tomto případě ověřuje platnost jízdenky, ale podle telefonního čísla cestujícího.

Možnosti jízdních dokladů v SEJFu

V SEJFU možnost prodeje různých DRUHŮ JÍZDENEK v rámci MHD i regionu:

- Jednotlivé / jednorázové jízdenky
- Regionální časové jízdenky / regionální turistické jízdenky
- Předplatní časové jízdenky
- Personalizované kupóny

Srovnání SMS a SEJF

Z pohledu provozovatele (DP)

- ✓ ZVÝŠENÍ PŘÍJMU díky nižším provozním nákladům;
 - u SEJFu odpadá provize mobilních operátorů.
- ✓ OKAMŽITÝ PŘEVOD PLATEB za jízdenky na Váš účet v SEJFu;
 - Peníze od cestujících připsány na účet provozovatele v okamžiku zaplacení jízdenky v SEJFu.
 - U SMS zpětné vyúčtování služeb operátora – tok peněžních prostředků: operátor – agregátor – Dopravní podnik / Dopravce / Město atd.
- ✓ PLATBA + TICKETINGOVÝ SYSTÉM;
 - SMS i SEJF: Alternativní kanál k již zavedeným formám objednání a úhrady jízdních dokladů – každý si najde svůj oblíbený kanál.
 - EKOLOGIE – bezpapírová služba.
- ✓ Jednoduchá a rychlá VALIDACE JÍZDENKY /
 - SMS i SEJF v jednom kontrolním rozhraní: Komfort pro revizory při ověření platnosti jízdního dokladu.



- ✓ Provozovatel/město přináší obyvatelům a návštěvníkům města další MODERNÍ a BEZPEČNÝ kanál:
 - Pozitivní vnímání občany a návštěvníky města. V SEJFu lze ověřit zorganizováním ankety.

Z pohledu uživatele / cestujícího

- ✓ SMS: Bez nutnosti registrace, instantní rozhodnutí: KDYKOLIV a KDEKOLIV;
 - u SEJFu instalace aplikace a dobítí uživatelského účtu v SEJFu (tento krok pouze jednou, poté automaticky).
- ✓ V případě zahraničních turistů není možné platit přes SMS (bez české SIM karty);
 - SEJF víceúčelové využití: parkování, jízdenky, slevy, soutěže, pojištění.
- ✓ Penetrace SMART telefonů: uživatelé si zvykají na denní používání aplikaci;
 - U SEJFu není třeba pamatovat si texty SMS a telefonní čísla, ovládání je intuitivní a instalace jednoduchá.

Po Ústí se SEJFem

Koupit MHD jízdenku

Koupit vstupenky na Zrcadlové bludiště a Vyhlídkovou věž

Zaplatit parkování

www.sejf.cz
stáhnutí zdarma

App Store Google play sejf

C) Uchazeč může nabídnout i nákup dlouhodobějších jízdenek ze sortimentu zadavatele prostřednictvím mobilního telefonu pro zákazníky, kteří hodlají

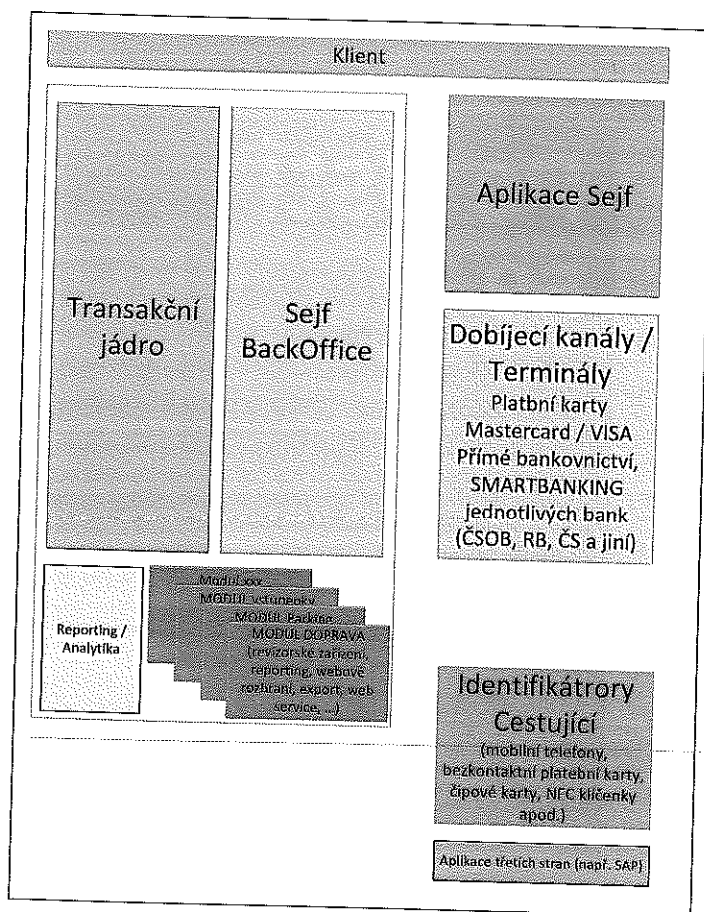
Handwritten signature

zakupovat tyto jízdenky bez nutnosti osobní návštěvy prodejního místa zadavatele.

System SEJF umožňuje nákup časových jízdenek a to prakticky kompletní portfolio aktuálně nabízených DPMUL.

Sejf není jen mobilní aplikace

- Komplexní a otevřený modulární systém
- Transakční jádro



BackOffice systém který obsahuje desítky modulů

- Doprava,
- Parking,
- Reporting,
- Zábava,
- Pojištění,
- Kupóny,
- Vstupenky,
- Bonusový systém,
- Komunikační modul, a další

Handwritten signature

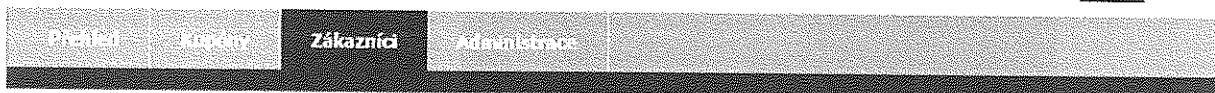
Kontaktní místo DPMUL registrace/ změny zákazníka

Registrace základní kroky:

- Zadání telefonní číslo uživatele SEJF - žadatel
- Identifikace žadatele (doklad totožnosti, vizuální kontrola podoby)
- Kontrola ověřovacího kódu
- Přidělení zákaznického čísla
- Zadání základních dat (titul, jméno, příjmení, datum narození, RČ, korespondenční/ fakturační adresa, email, popř. IČO, DIČ), další údaje volitelné dle specifikace zadavatele
- Pořízení (scan)/ nahrání fotografie zákazníka
- Evidence kontrolní karty (VISA, Master, NFC (popř. výdej na místě), ..) - volitelně
- Prvotní nákup jízdního dokladu na místě (volitelně)
- Další nákupy bez nutnosti návštěvy kontaktního místa



Operátor Erika
Admins
 Odhlásit



[Nový zákazník](#) | [Zákazníci](#)

Úprava zákazníka č.46

Titul Ing.
Jméno Jan
Druhé jméno
Příjmení Koloušek
Datum narození 8.3.1979
Číslo telefonu +420777612469
Externí ID 9092116
Externí ID2 371543a4d09efd04279c9cfa3ea4ff56
Email j.kolousek@erika-as.cz
Aktivní



Nahrát fotku **Procházet...**
Maximální povolená velikost obrázku je 4,00 MB.
Nahrát

Typ kupónu

Typ kupónu	Platné do
Občan	1.1.2099

Doručovací adresa Ing. Jan Koloušek
Jateční 21
Praha 7 170 00 [Upravit](#) [Smazat](#)

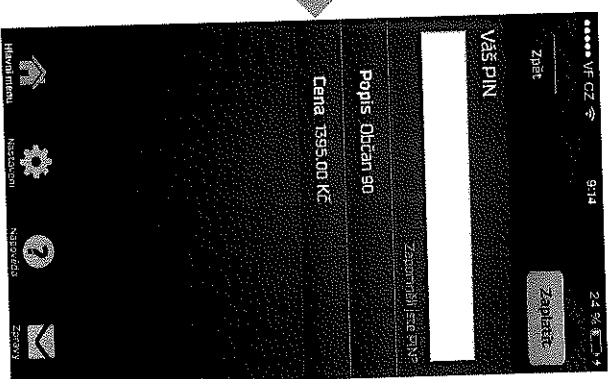
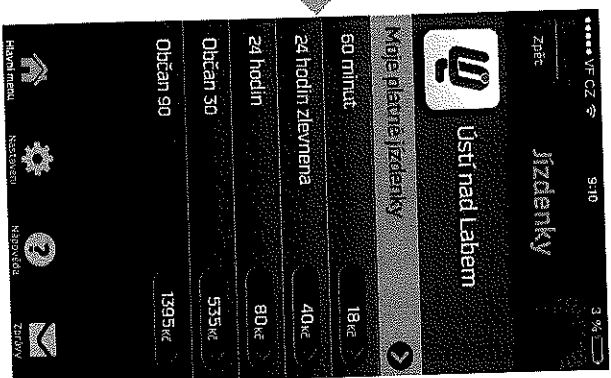
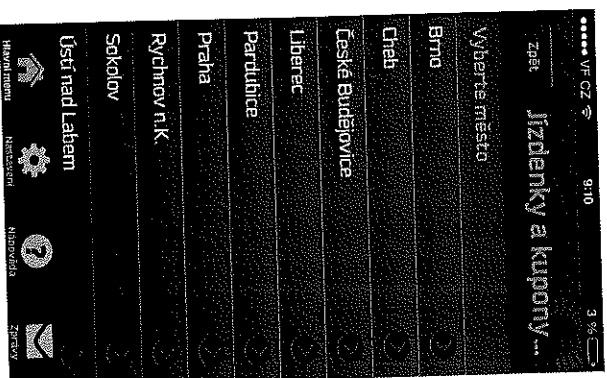
Fakturační adresa Ing. Jan Koloušek
Jateční 21
Praha 7 170 00 [Upravit](#) [Smazat](#)

Uložit **Smazat** **Zpět**

Zákazník - nákup časového jízdného

Možnosti nákupu časového jízdného:

- Na kontaktním místě
- Pomocí mobilní aplikace „Jízdenky“ stažené z marketu dle operačního systému
- Výstupem je zaslání obrázku s QR kódem kuponu na registrovaný telefon zákazníka



[Handwritten signatures]

Přepavní kontrola zákazníka (revizor)

Kroky přepavní kontroly:

Zákazník se prezentuje relevantním dokladem (QR_kód v telefonu, bezkontaktní platební karta nebo NFC tag)



Alternativy zákazníkem předkládaného dokladu



S ohledem na požadovaný off-line mód kontroly, aplikace obsahuje a průběžně aktualizuje data potřebná k provedení kontroly a zobrazení relevantních výsledků kontroly. Revizorské zařízení má tudíž uloženy všechny platné kupony, přičemž každý je zamknutý (AES) klíčem, který revizorská aplikace získá až načtením QR kódu (dat karty nebo NFC) – je tudíž zcela vyloučené zneužití osobní údajů zákazníka.

Obchodní podmínky Sejf

Jízdenky v ceně 18, 40, a 80,-Kč činí 7% z ceny každé zakoupené jízdenky

Časové kupony:

- pro Elektronické časové kupony v ceně od 1 Kč do 400 Kč včetně ve výši 5% z ceny každého zakoupeného Elektronického časového kuponu;
- pro Elektronické časové kupony v ceně od 401 Kč do 750 Kč včetně ve výši 3,5% z ceny každého zakoupeného Elektronického časového kuponu;
- pro Elektronické časové kupony v ceně od 751 Kč do 1300 Kč včetně ve výši 3% z ceny každého zakoupeného Elektronického časového kuponu;
- pro Elektronické časové kupony v ceně od 1301 Kč a výše ve výši 2% z ceny každého zakoupeného Elektronického časového kuponu.

Z takto vypočtené odměny za objednání a zaplacení Elektronické jízdenky a Elektronického časového kuponu poskytovaných prostřednictvím Aplikace Sejf činí 20% odměna za poskytování platebních služeb, která je osvobozena od DPH. Zbývající část odměny je odměnou za poskytování služeb souvisejících s vystavováním a kontrolou elektronických časových kuponů a bude k ní připočtena daň z přidané hodnoty.

Handwritten signature

K registraci může klient použít také webový formulář na adrese <http://www.na-zavolanou.cz>. Klient zadá své telefonní číslo ve formátu +420xxxxxxxx, vyplní bezpečnostní CAPTCHA pole a vstup potvrdí tlačítkem „Odeslat ověřovací SMS“

Po přijetí požadavku na registraci obdrží klient SMS zprávu s výzvou k potvrzení registrace. Klient musí registraci potvrdit zasláním SMS ve tvaru „ANO“ na číslo 90206. Obratem obdrží zprávu, která potvrzuje, že služba Na zavolanou byla pro toto číslo aktivována.

Objednání SMS jízdenky prozvoněním

Objednání SMS jízdenky spočívá v prozvonění specifického telefonního čísla s koncovkou dané cenové hladiny.

Např. pro objednání SMS jízdenky zavolá objednatel na číslo:

☐ +420 910 902 XXX pro jízdenku na XX minut za XX Kč

Automat hovor nepřijme a po přehrání hlášky sám zavěsí. Ke spojení hovoru nedochází.

Po přijetí požadavku na objednávku obdrží objednatel zhruba s 1-2 minutovým odstupem potvrzení o zakoupení elektronické jízdenky SMS zprávou, ve které je obvykle specifikován

- typ zakoupené jízdenky
- územní platnost (pásmo)
- časová platnost
- cena
- jedinečný kód jízdenky, tzv. hash kód
- kontrolní kód, který je majitel SMS jízdenky povinen na vyžádání sdělit pracovníkovi přepravní kontroly

nebo žádost o potvrzení nákupu jízdenky v ceně nad 99 Kč s uvedením ceny objednávané jízdenky nebo jinou zprávu systému.

Zrušení registrace telefonního čísla

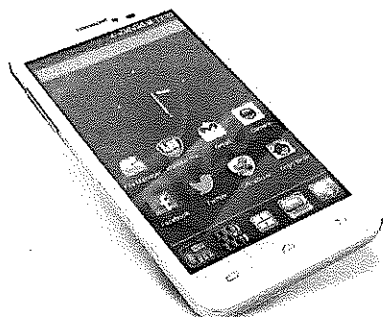
Klient může zrušit registraci svého telefonního čísla ve službě Na zavolanou zasláním SMS ve tvaru „NAZAVOLANOU STOP“ na číslo 90206. Obratem obdrží zprávu, která potvrzuje, že služba Na zavolanou byla pro toto telefonní číslo deaktivována.

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

9. Návrh bonusových programů

Bonusový program

Vyhrajte Smartphone s přednabitým kreditem 1000 Kč



Soutěž o nejvíce zakoupených SMS Jízdenek za určité období (3 měsíce). Účastníkem soutěže se stává každý, kdo v uvedeném období zakoupí alespoň jednu SMS jízdenku a bude souhlasit se zveřejněním fotografií z předání výhry a křestního jména. Vítězem se stává cestující s nejvíce zakoupenými SMS jízdenkami za období 3 měsíců. V případě stejného počtu jízdenek vyhrává ten, jehož poslední SMS jízdenku v příslušném období byla objednána jako první (za rozhodující se považuje čas doručení objednávací SMS ze SMS centra mobilního operátora). Vítěz získá smarphone Prestigio MultiPhone 5300 (nebo obdobný) s přednabitým kreditem 1000 Kč, který umožní nákup jízdenky či úhradu parkování v Ústí nad Labem. Pokud nebude možné výherce telefonicky kontaktovat po dobu 3 dnů, pokud si výherce výhru nevyzvedne, nebo nedá-li výherce souhlas se zveřejněním výše specifikovaných údajů nebo fotografie, získává výhru cestující, který zakoupil SMS jízdenky v rozsahu jako další v pořadí.

Soutěž bude probíhat po dobu trvání smlouvy, marketingové materiály budou obměňovány a doplněny o fotografie z předání výher výhercům z předchozích období.

Cíle programu:

- Zvýšit informovanost cestujících o službě SMS jízdenka
- Motivovat cestující využívat SMS Jízdenku
- Zvýšit počet prodaných SMS jízdenek

Cílové skupiny cestujících:

- Vlastníci mobilního telefonu
- Primárně věková kategorie 15-60 let
- Cestující využívající jednotlivé jízdné

Marketingové zajištění:

- Podklady dodá uchazeč
- Budou využity reklamní plochy ve vozzech zadavatele
- Ceny zajistí uchazeč

Způsob kontroly programu

- Uchazeč zajistí tvorbu přehledů s telefonními čísly výherců



Možnost průběžného reportingu úspěšnosti programu

- Úspěšnost programu bude vyhodnocována na základě celkových počtů prodaných SMS
- Přehled prodaných SMS (po dnech, týdnech a měsících) je dostupný v administračním rozhraní systému uchazeče
- Bude sledována i závislost mezi prodanými jízdenkami a zveřejňováním marketingových materiálů

Zajištění podpory ze strany uchazeče

- Technické zajištění bonusového programu provede uchazeč
- Ceny pro výherce zajistí uchazeč
- Přehledy a vyhodnocení bonusového programu zajistí uchazeč
- DP poskytne reklamní plochy

Flexibilita zavedení Bonusového programu

- Uchazeč je plně flexibilní při zavedení Bonusového programu
- Spuštění je možné ihned dle dohody se zadavatelem a dle informační kampaně

Všeobecné podmínky Bonusového programu

- Dodavatel vyhlášením tohoto Bonusového programu nečiní návrh na uzavření smlouvy ani veřejný příslib
- Bonusový program platí pouze na využívání SMS jízdenky v regionu působnosti Dopravního podniku Ústí nad Labem
- Dopravní podnik města Ústí nad Labem si vyhrazuje právo kdykoliv změnit podmínky Bonusového programu nebo jej pozastavit či zcela ukončit.
- Vymáhání odměn z Bonusového programu soudní cestou není přípustné. Na odměny není právní nárok.
- Tento Bonusový program nabývá platnosti a účinnosti dnem dle dohody uchazeče a zadavatele

Podmínky bonusového programu mohou být dále upraveny na základě požadavků Dopravního podniku města Ústí nad Labem

HLAVNÍ ZÁSADY A BODY MARKETINGOVÉ KAMPANĚ

– VÝCHOZÍ STAV:

- Základním předpokladem pro získání SMS jízdenky je odeslání SMS zprávy (Premium SMS, aktivace zdarma), což je jedna z nejběžnějších funkcí, kterou uživatelé mobilních telefonů denně používají.
- Není třeba žádná instalace, SMS podporují všechna mobilní zařízení. Obsluhovat SMS zprávy dnes zvládá každá věková skupina.
- Objednání SMS jízdenky spočívá v zaslání krátké textové zprávy (SMS) se specifickým textem (klíčovým slovem) pro konkrétní typ jízdenky na telefonní číslo společné pro všechny operátory.

Příklad: V případě požadavku na SMS jízdenku v ceně 18 Kč (60 minut), cestující odešle SMS s textem:

- **MDJ** na tel. číslo **90206**
- Kde **MDJ** je klíčové slovo a **90206** je telefonní číslo společné pro všechny mobilní operátory.

- V komunikaci je proto nutné zaměřit se na propagaci klíčového slova a telefonního čísla.
 - Jelikož služba SMS jízdenky umožňuje snadnou a rychlou změnu podmínek, např. zdražení jízdného atd., doporučujeme použít a komunikovat klíčové slovo, které obsahuje časovou platnost, nikoliv cenu jízdenky. V případě, že se cena SMS jízdenky změní, není třeba provádět přemarketování plus cestující používají stále stejná klíčová slova pro objednání SMS jízdenky.
- **CÍL:**
- Vybudování povědomí o tomto nástroji, tj. **SMS JÍZDENKA JAKO JEDNODUCHÝ, DOSTUPNÝ A BEZPEČNÝ NÁSTROJ PRO PLATBU V MHD.**
 - Atributy:
 - praktický, užitečný
 - pohodlný, snadný na ovládání
 - rychlý
 - bezpečný
- **CÍLOVÁ SKUPINA:**
- V rámci sdělení rezidenti a návštěvníci města Ústí nad Labem:
 - Konkrétně tato služba osloví cestující, kteří si kupují jednorázové jízdenky nebo jízdenky předplatní (jednodenní).
 - Černí pasažéři, především tzv. nedobrovolní černí pasažéři, tj. cestující, kteří přesto, že si chtějí zakoupit jízdní doklad, nemají v daný okamžik možnost – chybí správné drobné, není k dispozici automat či prodejní místo atd.
 - Černí pasažéři, kteří nepoužívají jízdní doklad ze své podstaty. SMS jízdenka je může donutit jízdní doklad objednat a zaplatit (např. v případě, že vidí nastupovat revizora do vozu MHD).
- **HLAVNÍ SDĚLENÍ A KOMUNIKACE SMS JÍZDENKY:**
- DPMUL nabízí cestujícím další alternativní možnost, jak si zajistit pohodlně „KDYKOLIV a KDEKOLIV“ platný jízdní doklad.
 - DPMUL přináší cestujícím moderní službu.
 - Důraz na PROPAGACI KLÍČOVÉHO SLOVA + TELEFONNÍHO ČÍSLA pro objednání SMS jízdenky (90206);
 - Důraz na informaci, že **CESTUJÍCÍ SMÍ NASTOUPIT DO VOZIDLA POUZE S PŘIJATOU PLATNOU SMS JÍZDENKOU!**
- **VÝHODY SMS JÍZDENKY PRO CESTUJÍCÍ:**
- Dostupnost díky VYSOKÉ PENETRACI mobilních telefonů;
 - Jednoduchý nákup jízdního dokladu „KDYKOLIV a KDEKOLIV“;
 - **NENÍ NUTNÁ HOTOVOST** na straně uživatele;
 - Cestující **NEMUSEJÍ VYHLEDÁVAT** jízdenkový automat či distribuční místo pro prodej jízdních dokladů;
 - **ELIMINACE** nedobrovolných **ČERNÝCH PASAŽÉRŮ**, tj. těch, kteří si chtěli zakoupit jízdní doklad, ale neměli možnost – nemám drobné, není k dispozici jízdenkový automat, trafika, atd.;
 - **JEDNODUŠŠÍ ZMĚNA** podmínek služby (změna tarifu, rozšíření pásem atd.)
 - v případě náhodného smazání, lze požádat o **DUPLIKÁT** SMS jízdenky;

- ONLINE vystavení daňových dokladů;
- EKOLOGIE – není třeba papír;

– **PODMÍNKY & STRATEGIE KOMUNIKACE:**

- Zajištění informovanosti o tom, že cestující je povinen nastoupit do vozidel MHD s již platnou SMS jízdenkou (součást Převravních podmínek / Tarifu Dopravce) – změna Převravních podmínek – tj. doplnění informací vztahujících se k SMS jízdenke.
- V komunikaci služby SMS jízdenka je nutné dodržovat specifická pravidla pro poskytování služeb Premium SMS, tzv. KODEX PREMIUM SMS. Vydavatelem tohoto dokumentu je APMS – Asociace provozovatelů mobilních sítí. Tento dokument slouží zákazníkům – spotřebitelům – ke srozumitelnému pochopení fungování služeb poskytovatelů objednaných, doručených nebo zaplacených prostřednictvím Premium SMS. Partnerům a Agregátorům se takto stanovují doporučená pravidla provozování Premium SMS.
 - Aktuální verze ke stažení na: <http://www.platmobilem.cz/kodexy-sluzeb.aspx>
- Komunikace je založena na principu oslovit maximum potencionálních uživatelů služby v době, kdy se blíží nutnost nákupu jízdenky.
- V informačních materiálech DPMUL musí mít uživatel služby Premium SMS (v našem případě SMS jízdenky) před odesláním požadavku na zakoupení této služby k dispozici tyto informace:
 - Cena za poskytnutou službu uváděná vč. DPH;
 - Formát objednacích SMS zprávy – klíčového slova;
 - Informace o provozovateli služby – informace, reklamace;
 - Informace o tom, kdo službu technicky zajišťuje (není-li totožný s provozovatelem);
 - Logo nebo odkaz Plat mobilem (www.platmobilem.cz)



–
–
– **NAČASOVÁNÍ KAMPANĚ:**

- BRAND AWARENESS - UDRŽOVACÍ KAMPAŇ: v průběhu poskytování služby
 - Kontinuální podpora služby v místech a blízkém okolí využití

MOŽNÉ KOMUNIKAČNÍ KANÁLY – výčet možností

a. Reklamní plochy Dopravního podniku

(čerpáno z dostupných zdrojů www.dpmul.cz)

- Vizitky rozměr 90 x 150mm + 2x lom (pro každý druh SMS jízdenky)
 - Forma leporelo skládačka
 - 5000 ks
 - Oboustranný potisk, barevnost 4/4, papír 300 gm, lesklá křída
 - K dispozici klientům na zákaznickém a informačním centru
- Informace pro cestující formát DL

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

- 5000 ks
- 2 listy, 4 stránky, oboustranný potisk, barevnost 4/4, 300 gm, lesklá křída
- K dispozici klientům na zákaznickém a informačním centru
- Infoletáky do vozidel MHD
 - 200 ks
 - Formát A4, barevnost 4/0, papír 100-120 gm
 - Umístěno do vitrín ve vozidlech MHD
- Výňatek z tarifu MHD formát A3 – vitríny MHD
 - 200 ks
 - Barevnost 4/0, bezdřevnatý ofset karton 250 gm
 - Umístěno do vitrín ve vozidlech MHD
- Výňatek ze smluvních přepravních podmínek formát A2 – vitríny MHD
 - 100 ks
 - Barevnost 4/0, bezdřevnatý ofset karton 250 gm
 - Umístěno do vitrín ve vozidlech MHD
- Výňatek z tarifu MHD formát A3 – samolepicí fólie interiéry vozů MHD
 - 30 ks
 - Barevnost 4/0, samolepicí fólie odolná proti oděru a vysoká přilnavost na plasty hladké i vroubkované
 - Umístěno do interiérů vozů MHD
- Výňatek z tarifu MHD formát A3 – nástupní dveře vně vozidel
 - 570 ks
 - Barevnost 4/0, samolepicí fólie odolná proti oděru a vysoká přilnavost na plasty hladké i vroubkované
 - Umístěno u nástupních dveří vně vozidel
- Výňatek ze smluvních přepravních podmínek formát A2 – interiéry vozů MHD
 - 100 ks
 - Barevnost 4/0, samolepicí fólie odolná proti oděru a vysoká přilnavost na plasty hladké i vroubkované
 - Umístěno do interiéru vozů MHD
- Jízdní řády MHD
 - Kde jsou údaje o nákupu SMS jízdenky a QR kódy
 - 1200 ks
 - Formát A3, barevnost 4/0
 - 1200 ks folii, lepidlo (výrobu zajišťuje zadavatel ze systému Skeleton)
- Zpravodaj DPMUL Emhádečko

b. Internetové stránky Dopravního podniku

- Speciální sekce věnovaná SMS jízdence (výhody, podmínky používání, postup krok za krokem)
- FAQ – nejčastější otázky a odpovědi týkající se SMS jízdenky
 - **Zaměstnanci Dopravního podniku**
- Revizoři / pracovníci kontroly

[Handwritten signature]

- Doporučení: Letáčky ve formě rozměru vizitky, které pracovníci přepravní kontroly distribuují při každé kontrole cestujících
- Pracovníci Infolinky / Infocenter

c. Sociální média

- Komunikace zaměřená na budování povědomí o SMS jízdence v prostředí DPMUL v sociálních komunitách, např. Facebook DPMUL;
- Potřeba vytvoření profilu na Facebooku a jeho kontinuální správa;
- Cílem je vyvolat zájem a podporovat využití služby.

d. Podpora ze strany uchazeče

- Podpora v rámci PR a marketingových kanálů uchazeče:
 - Tiskové materiály budou distribuovány v rámci media listu uchazeče
 - Informace k produktu budou uveřejněny na webových stránkách uchazeče
 - Možnost zajištění PR článků / rozhovorů pro zástupce DPMUL ze strany uchazeče – odborná média.

e. Kontrola a reporting

- Průběžná kontrola a reporting plnění bonusových programů ze strany uchazeče.

Handwritten signature

10. Návrh úrovně servisního zajištění poskytované služby

A) Helpdesk 24 hodin / 7 dní

ERIKA, a.s. garantuje nepřetržitý provoz systému v režimu 24/7. Tato garance se týká jak serverových modulů zajišťujících vydávání SMS jízdenek, tak i rozhraní pro přepravní kontrolu a administrační rozhraní. Technologické odstávky systému (pro instalaci aktualizací, upgrade HW apod.) jsou realizovány zásadně v období mezi půlnocí a čtvrtou hodinou ranní, aby byl minimalizován dopad na provoz systémů. Tyto odstávky jsou partnerům hlášeny s minimálně dvoudenním předstihem.

Celý systém je trvale 24/7/365 monitorován dohledovým pracovištěm společnosti. Toto pracoviště zároveň funguje jako **HELPDESK 24/7/365** a kontaktní místo pro partnery. Pověření pracovníci DPMUL obdrží při podpisu smlouvy autorizační kódy pro HelpDesk, čímž je zajištěna ochrana před zneužitím ze strany neautorizovaných osob.

B) Reakce na výpadky systému a mobilních operátorů

PRAVIDELNĚ JE PROVÁDĚN BEZPEČNOSTNÍ AUDIT A MONITORING CELÉHO SYSTÉMU, který statisticky a analyticky hlídá veškeré anomálie, výpadky apod. V případě jakýchkoliv nestandardních stavů systému automaticky a neprodleně informuje pověřené osoby a to **telefonicky - pomocí SMS a následně emailem (nejpozději do 10 minut)**.

Veškeré plánované výpadky, jak ze strany mobilních operátorů, tak ze strany dodavatele (servisní odstávky), jsou hlášeny minimálně 48 hodin předem a jsou obvykle realizovány v nočních hodinách a to v délce max. 300 min.

11. Cena kontrolní SMS zprávy

Cena kontrolní SMS zprávy – zdarma. Uživatel garantuje bezplatné zasílání kontrolních SMS zpráv.

12. Termín zprovoznění služby

Erika, a.s. garantuje, že předá implementovaný systém do 30.6.2015 do 12:00 a zahájí provoz systému elektronické jízdenky od 1.7.2015, 00:01 hodin.

13. Veřejná zakázka „Elektronický odbavovací systém pro cestující“

Erika, a.s. se tímto zavazuje, že splní podmínky a převezme existující závazky uchazečů veřejné zakázky „Elektronický odbavovací systém pro cestující“ pro implementaci SMS Jízdenky dle článku článku 5. odstavec XIII. písmeno a) zadávací dokumentace.

Jméno	Funkce	Telefon	e-Mail	Oprávnění
Milan Hrudka	vedoucí střediska 12	725 619 400	hrudka@ddmuli.cz	smluvní záležitosti, přepravní kontrola, reklamační, SMS, SEJF
František Chlada	vedoucí střediska 11	730 580 739	chlada@ddmuli.cz	reklamační, reporting, marketing, SMS, SEJF
Hana Doležalová	ekonomický úsek	475 652 232	dolezalova@ddmuli.cz	fakturace, finanční záležitosti, přístup na účet SEJF

